

**Tilaturvallisuuspalvelutuotteen
myynti- ja haltuunotto työkalun kehittäminen,
Tapaus Senaatti-kiinteistöt**

Noora Vuorinen

Tekijä Noora Vuorinen	
Koulutusohjelma Liiketoiminnan kehittäminen	
Opinnäytetyön nimi Tilaturvallisuuspalvelutuotteen myynti- ja haltuunotto työkalun kehittäminen, tapaus Senaatti-kiinteistöt	Sivu- ja liitesivumäärä 30+22
<p>Kehittämistehtävän tavoitteena on luoda Senaatti-kiinteistöjen uudelle tilaturvallisuuspalvelulle organisaation sisäinen käytännön haltuunotto työkalu, jonka avulla palvelu on jatkossa helppo myydä ja haltuun ottaa yhdenmukaisesti läpi organisaation. Pitkän tähtäimen tavoitteena on, että työkalua voitaisiin myöhemmin soveltaa myös muihin olemassa oleviin palveluihin.</p> <p>Kehittämistehtävää lähestytään konstruktivistisesta näkökulmasta, jossa innovoidaan vahvan tietopohjan päälle toimiva ratkaisu, testataan se ja tutkitaan sen yhteyttä jo olemassa olevaan tietopohjaan. Viitekehyksen osalta nojaututaan pääsääntöisesti projektijohtamisen teorioihin.</p> <p>Työkalua ei kehitetä tämän kehittämistehtävän aikana valmiiksi, vaan työ rajautuu työkalun kolmen ensimmäisen vaiheen kehittämiseen ja testaamiseen. Työ on rajattu näin, koska työkalun toimivuus halutaan testata keskeneräisenä, jolloin haluttu kehityssuunta työkalulle löytyy jo kehitystyön aikana.</p> <p>Itse työkalu toteutetaan Senaatissa olemassa olevaan Moodle-oppimisympäristöön. Työkalun käytettävyyden testaaminen tapahtuu toistomittauksen avulla, otoksena sekalainen joukko Senaatin työntekijöitä.</p> <p>Testauksen perusteella työkalu koettiin toimivaksi oppimisympäristöön rakennettuna ja sen sisältöä pidettiin jo lähtökohtaisesti käytännönläheisenä. Testaus tuotti hyviä kehitysehdotuksia työkalun jatkokehittämiseksi. Testauksen myötä opittiin, että työntekijät kaipaavat haltuunotto työkalulta inhimillisiä ominaisuuksia: helppokäyttöisyyttä, konkretiaa tehtävien ja vastuuttamisten myötä sekä johdonmukaisuutta. Viitekehyksen osalta kävi ilmi, että teoriapohjaa olisi ollut syytä laajentaa projektijohtamisesta myös palvelumuotoilun suuntaan. Kaiken kaikkiaan haltuunotto työkalu koettiin Senaatille tarpeellisena arjen työkaluna.</p>	
Asiasanat Kehittäminen, palveluprosessi, projektijohtaminen, palvelun tuottaminen, palvelumuotoilu	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Konstruktivistinen lähestymistapa kehittämistehtävään	3
3	Tutkimusongelman löytyminen	3
4	Syvällistä ymmärrystä etsimässä.....	5
5	Turvallisuuspalvelun ja palvelun haltuunottotyökalun kehittäminen	8
5.1	Asiakas kiinnostuu turvallisuuspalvelusta.....	8
5.2	Kartoittaminen ja suositukset	9
5.3	Palvelun hankinta: kilpailuttaminen ja sopimusvaihe	10
5.4	Kolmivaiheisen prosessin kuvaaminen.....	11
6	Haltuunottotyökalun kartoittaminen ja sisällön koostaminen	12
7	Haltuunottotyökalun toimivuuden testaaminen	13
7.1	valittu metodi.....	13
7.2	Otos	14
7.3	Testaustoteutuksen kuvaaminen.....	14
7.3.1	1. mittaus	14
7.3.2	Käsittely	15
7.3.3	2. mittaus	16
7.4	Testauksen tulokset	16
7.5	Testaustulosten analysointi.....	21
8	Haltuunottotyökalun tulevaisuus.....	22
9	Mitä opin?	23
9.1	Inhimillisyys toimii	23
9.2	Helppoutta ja konkretiaa	24
9.3	Johdonmukaisuutta.....	25
9.4	Projektijohtamista vai palvelumuotoilua?.....	26
10	Pohdinta.....	27
	Lähteet	29
	Liitteet.....	30
	Liite 1. Kutsu otosryhmälle ensimmäiseen testausvaiheeseen	31
	Liite 2. Haltuunottotyökalun testausohjeet, sähköpostiviesti	33
	Liite 3. Palauteosion kysymykset.....	35
	Liite 4. 1. testausjakson palautteet	36
	Liite 5. Kutsu otosryhmälle toiseen testausvaiheeseen.....	44
	Liite 6. 2. testausjakson palautteet	46

1 Johdanto

Valtion virastojen toimitilaturvallisuus on perinteisesti kuulunut virastojen itsensä hoidettavaksi. Tähän asti virastoilla on ollut omia resursseja hoitamaan turvallisuuteen liittyviä hankintoja ja sopimuksia. Nykypäivän säästöpaineeet valtion sisällä ja valtionhallinnossa kovaa vauhtia yleistyvää ulkoistaminen ovat tuoneet uudenlaisia paineita virastoille vähentää henkilöstöä tukitoiminnoista, jotka voidaan ulkoistaa, ja kohdistaa väheneviä resursseja viraston ydintehtävien hoitamiseen. Aiemmin tällaisia tukitoimintoja ovat olleet muun muassa siivous, aulapalvelut ja toimistopalvelut, mutta yhä enenevässä määrin paineita on tullut myös turvallisuuspalveluiden hallittuun ulkoistamiseen. Työnantajani Senaatti-kiinteistöt toimii valtion liikelaitoksena valtion lakisääteisenä in-house toimijana, jonka tehtävänä on tarjota valtionhallinnon toimijoille nykyaikaiset, terveelliset ja turvalliset toimitilat sekä tiloihin liittyvät tukipalvelut. Senaatti tarjoaa jo tällä hetkellä muun muassa yllämainittuja siivous-, aula- ja toimistopalveluja ja toteuttaa ne yhteistyössä yksityisten palveluntuottajayritysten kanssa. Senaatti siis toimii sopimusosapuolena valtionhallinnon asiakkaan suuntaan, kilpailuttaa palvelulle palveluntuottajan julkisen hankinnan mukaisesti ja toimii puolestaan asiakkaana yksityisille palveluntuottajille. Nyt on tullut ajankohtaiseksi laajentaa Senaatin palvelutarjontaa myös turvallisuuspalveluihin runsaan kysynnän vuoksi. Työympäristön turvallisuuspalvelut on täysin uusi palvelukokonaisuus, joka tulevaisuudessa tulee sisältämään monia erityyppisiä turvallisuuspalvelutuotteita. Ensimmäisenä kokonaisuuteen kehitettiin Haukka – turvallisuuskartoituspalvelu, joka auttaa asiakasta omien turvallisuustarpeiden määrittämisessä. Haukka –palvelun jälkeen kehityksen alle on tullut tilaturvallisuuspalvelu, joka sisältää muun muassa toimitilojen kulunvalvonta-, kameravalvonta- ja rikosilmoitinjärjestelmien sekä mahdollisten muiden asiakkaan tiloissa olevien tilaturvallisuustekniikoiden ylläpito- ja pääkäyttöpalvelut.

Kysyntää siis turvallisuuspalvelutuotteille valtionhallinnon sisällä on, ja kun suuri valtionhallinnon asiakas kiinnostui pilotoimaan kehitteillä olevaa tilaturvallisuuspalvelua omissa toimitiloissaan yhdessä Senaatin kanssa, palvelua alettiin kehittämään Senaatissa tämän pilottiprojektin myötä. Pilotin aikana kerättiin kaikki mahdollinen tieto ja oppi, kasattiin se yhteen ja koostettiin palvelun taustamateriaaliksi. Jotta uusi kehitettävä turvallisuuspalvelutuote palvelisi heti alusta asti asiakkaita mahdollisimman hyvin ja olisi ammattimaisesti tuotettu, olisi tärkeää luoda palvelulle Senaatin sisäinen vakioitu toimintatapa, työkalu, jonka avulla jokainen palvelun piirissä toimiva tietää, miten palvelua kuuluu myydä ja edistää niin asiakkaan suuntaan kuin Senaatin sisälläkin. Näin palvelu palvelee parhaiten asiakkaita ja on helppo Senaattilaisten tuottaa. Toteutettava työkalu ohjaisi tekijäänsä selkeästi ja ymmärrettävästi, ja huolehtisi siitä, että esimerkiksi kaikki lakisääteiset dokumentit

tulevat tallennettua asianmukaisiin paikkoihin asianmukaisessa muodossa. Näin ollen jokaisen ei tarvitsisi keksiä pyörää uudelleen, kun alkaisi haltuun ottaa palvelua uuden asiakkaan kanssa. Työkalu toimisi näin muistilistana ja sparraajana läpi palvelun koko elinkaaren.

Kehittämistehtäväni aiheena onkin luoda Senaatille yllä mainitun kaltainen sisäinen tilaturvallisuuspalvelun haltuunotto työkalu, jotta työskentely Senaatin sisällä palveluun liittyen olisi jatkossa mahdollisimman yhdenmukaista ja helppoa. Senaatista ei löydy tällä hetkellä selkeää palvelujen haltuunottoon liittyvää käytännön prosessia tai työkalua, joka ohjaisi tekijäänsä käytännönläheisesti askel askeleelta uuden palvelun haltuunotossa. Pitkän tähtäimen ajatuksena on, että haltuunotto työkalun ollessa toimiva sitä voitaisiin mahdollisesti soveltaa myös muihin Senaatin jo olemassa oleviin palveluihin. Työkalua ei kuitenkaan kehitetä valmiiksi asti kehittämistehtäväni aikana, vaan työni rajautuu työkalun kolmen ensimmäisen vaiheen kehittämiseen ja testaamiseen. Nämä vaiheet ovat: asiakas kiinnostuu turvallisuuspalvelusta, asiakkaan tarvekartoitus ja kilpailutus- ja sopimusvaihe. Työni on rajattu näin siksi, että työkalun toimivuus halutaan testata keskeneräisenä, jotta haluttu kehityssuunta työkalulle löytyisi sen kehittämisen aikana, eikä sitten kun se on jo rakennettu valmiiksi asti. Näin se palvelee käyttäjiään parhaiten. Lisäksi aikataulullisesti nämä vaiheet seuraavat asiakaspilottiprojektin etenemisen aikataulua ja ovat valmiina kun työni on tarkoitus valmistua.

2 Konstruktivistinen lähestymistapa kehittämistehtävään

Konstruktivismiin perusajatus on se, että tieto ei voi olla koskaan objektiivista, tietäjästään riippumattomaa, vaan se on aina ihmisen subjektiivinen ja aktiivisesti omaksuttu kokemus tai havainto. (Tynjälä 2000, 37-38.) Konstruktivistinen tutkimus on yksi tapaustutkimuksen muodoista. Sen keskiössä on konstruktio, käsite, joka on nimitys kaikille ihmisen luomille asioille, artikkeleille ynnä muille. Näille tunnusomaista on se, että ne ovat keksittyjä ja kehitettyjä – ei niinkään löydettyjä. Konstruktivistinen tutkimus on kokeellista ja sen keskiössä on kokemuksellinen oppiminen tutkimuksen aikana, kuitenkin vahvaan teoreettiseen pohjaan perustuen sekä tiedon lisääntyminen. Tavoitteena on uudenlaisen teorian luominen olemassa olevasta, konstruktion syntyminen. Olennaista on myös tutkimuslöydösten reflektointi takaisin teoriapohjaan. (Lukka 2014.)

Valitsin konstruktivistisen lähestymistavan tehtävälleni, sillä se toimii mielestäni kehittämistehtävänä kannalta parhaiten selkeän etenemismallinsa ja kokeellisuutensa vuoksi. Erityisesti ihastuin jäljempänä esitettyyn kuvioon (kuvio 1), joka on hyvin selkeä tapa esittää konstruktivistisen tutkimuksen prosessin eri vaiheet. Kuvion eri vaiheet löytyvätkin seuraavien kappaleiden myötä omasta työstäni.



Kuvio 1. Konstruktivistisen tutkimuksen prosessi (Lukka 2014).

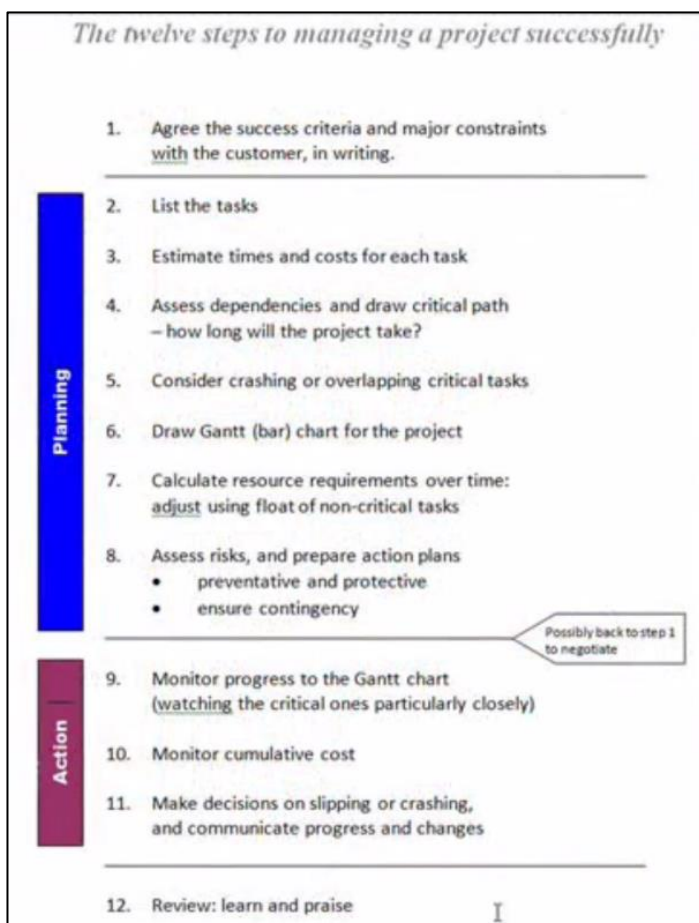
3 Tutkimusongelman löytyminen

Kehittämistehtäväni aihe, tutkimusongelma, löytyi organisaatiostani uuden työnkuvani myötä. Aloitin vuoden vaihteessa työskentelemään turvallisuuspalvelujen asiantuntijana päätehtävänäni johtaa ison valtionhallinnon asiakkaamme kanssa tehtävää tilaturvallisuuspalvelun pilotointiprojektia. Koska ensimmäistä kertaa minulla oli päävastuu projektin johtamisesta, halusin hankkia lisää tietoutta projektien läpiviemisestä ja johtamisesta. Aiheesta on paljon teoriatietoa saatavilla, mutta olin hieman skeptinen projektinjohtamisteorioiden suhteen, sillä monen teorian kohdalla menetin mielenkiintoni vain siksi, että mallit

olivat raskaita ja kaavamaisia. Päädyin ensin pohtimaan millainen ihminen olen projektipäällikkönä ja näin olleen millainen projektinjohtamistyylini itselleni parhaiten sopisi. Koen olevani suorasanainen, ytimekäs ja suorituskeskeinen. Haluan kuitenkin, että asiat tehdään tarkasti ja että tehdyllä työllä on merkitystä myös jälkikäteen, eli että projektista jää jälki, selkeä dokumentaatio, jota joku muukin voi joskus vielä seurata. Lisäksi minun tuli ottaa huomioon asiakkaamme, joka edustaa perinteistä valtionhallinnon virastoa jäyheine byrokraattisine organisaatioineen ja toimintamalleineen. Aika lailla siis projektinjohtamisen vastakohta. Tästä huolimatta totesin, että voin onnistua projektissa vain, jos johdan sitä itselleni sopivalla tavalla, vaikka asiakkaan organisaatio voikin asettaa haasteita tämän tavan toteuttamiselle. Näin ollen aloin etsiä omaan projektijohtajatyyppiini istuvaa tietoa projektinjohtamisesta. Etsin tietoa toki kirjoista ja internetistä, mutta aloitin Senaatin sisäisistä projektinjohtamismalleista. Pettymyksekseni huomasin, että Senaatissa ei ollut sisäisesti kovinkaan selkeitä projektienjohtamismalleja, joita olisin voinut työssäni hyödyntää, tai ainakaan ne eivät olleet löydettävissä. Vahvan rakentamisperinteen omaavana liikelaitoksena Senaatin projektinjohtamismallit rajoittuivat lähinnä rakennushankkeiden johtamisen malleihin, ja tästä näkökulmasta en kokenut olevan hyötyä uuden palvelutuotteen kehittämissä projektissa. Myös oma kokemukseni aiemmista työtehtävistäni Senaatissa oli, että Senaatin sisäiset mallit ja ohjeet projekteissa tai työprosesseissa olivat pääsääntöisesti olleet puutteellisia, joko liian yleisellä tasolla olevia prosessikuvauksia tai vastavuoroisesti liian syväluotaavia ja raskaita manuaaleja haluttuun tarkoitukseen. Lisäksi koin, että tästä syystä esimerkiksi dokumentointi projekteissa oli puutteellista tai hyvin kirjavaa, jolloin tehdystä prosessista ei jäänyt juurikaan mitään kättä pidempää seuraavaa projektia varten. Näin syntyi idea kehittämistehtäväni aiheeksi: halusin, että turvallisuuspalveluprojektin jälkeen Senaatissa ei pelkästään ole uusi palvelutuote kehitettynä, vaan lisäksi projektin myötä kehittyisi myös käytännönläheinen ja ytimekäs projektinjohtamisen malli tai työkalu palvelun myyntiin ja haltuunottoon, joka huomioi myös dokumentoinnin tärkeyden ja on niin käytännönläheinen, että sitä myös halutaan käyttää. Koska mielestäni palvelun sisäinen myynti organisaatiolle on uuden palvelun myymisessä lähes yhtä tärkeää kuin ulkoinenkin, koin että henkilöstön tulee kokea palvelu ja työkalu omakseen alusta asti. Näin turvallisuuspalvelusta tulisi koko Senaatin yhteinen juttu – ei ainoastaan yksi myyntituote muiden joukossa, jota kukaan ei kunnolla tunne. Koska palvelut tulevat Senaatissa joka tapauksessa kasvamaan liiketoimintona tulevina vuosina, olisi vielä hieno lisähaaste kehitettävälle työkalulle, jos sitä voitaisiin monistaa palvelusta toiseen, eikä se palvelisi ainoastaan nyt kehitettävää tilaturvallisuuspalvelua.

4 Syvällistä ymmärrystä etsimässä

Koska yrityksessämme ei tosiaan tällä hetkellä ole strukturoitua projektikulttuuria, yksinkertainen, ytimekäs ja yrityksemme toimintakulttuuriin soveltuva teoriapohja oli suunta, joka mielessä lähdin tutustumaan aiheeseen tarkemmin. Malleja tutkiessani kohdalle osui Chris Croftin APM-projektinjohtamismetodi, jonka hän esittelee youtube –videossaan alle kahdeksassa minuutissa, mikä oli mielestäni merkki siitä, että asiat ovat mallissa kiteytetty tiiviisti. Malli ohjaa tekijäänsä yksinkertaisesti, mutta tehokkaasti läpi projektin. Croftin esitystapa kyseisestä mallista on selkeä ja johdonmukainen (kuvio 2), jonka vuoksi otin mallin tarkempaan tarkasteluun.



Kuvio 2. APM- metodi Croftin kuvaamana (Croft 2013)

Metodissa projektia johdetaan etukäteen mietittyjen tehtävien avulla kohta kohdalta, jolloin projekti ei pääse rönsyilemään ja projektin vaiheet tulevat tehtyä oikeassa järjestyksessä. Mallissa keskitytään myös vahvasti projektin suunnitteluvaiheeseen. Suunnitteluvaiheessa Croftin esittelemässä mallissa hyödynnetään Gantt –kaaviota, joka on paljon käytetty väline projektinhallinnassa ja myös itselleni entuudestaan tuttu. Croftin esityksen jälkeen kuitenkin ymmärsin, että itse kaavio ei ole avuksi, jos sitä käytetään väärin. Parhaimmillaan

Gantt on selkeä ja visuaalinen tapa esittää sekä projektin eri vaiheet ja tehtävät että projektin resursointi. Toisaalta, malli houkuttelee syöttämään sisäänsä kaiken tiedon, mitä projektista on saatavilla ja lopputuloksena on ähkyyn asti täytetty kaavio, joka ei enää palvele ketään. Tästä syystä jälleen hyvä esityö on tärkeää: ennen kaavion täyttämistä tehtävät ja aikataulut täytyy olla todella hyvin pureksittuja, jotta vain olennaisimmat ja tärkeimmät asiat tulee syötettyä kaavioon. Eri värien käyttäminen kaaviossa on hyvä tapa esittää tehtävien tärkeysjärjestyksiä ja on myös visuaalisesti miellyttävä. (Croft 2013.)

Gantt –kaavion tai sen tapaisen kaavion käyttö on organisaatiossamme tuttua, mutta sitä käytetään hyvin kirjavilla tavoilla. Usein ongelmana on useampi erillinen kaavio samassa projektissa: käytössä saattaa olla organisaation sisäinen kaavio, jolla seurataan sisäistä organisoitumista ja lisäksi asiakkaalle esitettävä kaavio, joka sisältää asiakkaan ja Senaatin välisen tehtävienjaon. Usein myös päätöksenteolle on oma kaavio, joka on tarkoitettu organisaatioiden johdon käyttöön. Jo tämä tekee projektien hallinnasta hankalaa, kun aikaa kuluu paljon pelkkien kaavioiden ylläpitämiseen ja yhteensovittamiseen.

Suunnitteluvaiheen tehtäviä läpikäydessäni tunnistin yhden ison puutteen, johon Croftin malli ei pureudu, mutta joka on Senaatissa usein iso kompastuskivi: projektihenkilöiden organisoituminen. Croftin mallissa projektihenkilöt on mainittu ainoastaan projektin resursointia suunniteltaessa. Koen kuitenkin erittäin tärkeänä, että suunnitteluvaiheessa käydään yksityiskohtaisesti läpi projektiorganisaation eri roolit ja heidän vastuualueensa. On myös tärkeää määrittää projektiorganisaation suhde muihin organisaation osiin ja päätöksentekosuhteet näiden välillä. Vaikka projektilla toimii oma organisaatio, saattaa päätöksiä projektiin liittyen tehdä silti ydinorganisaation ulkopuolinen päättäjä, jonka tulee olla tietoinen projektin tavoitteista ja etenemisestä, jotta haluttuja päätöksiä pystytään tekemään halutussa aikataulussa. (Viirkorpi 2000, 25-26.)

Ymmärsin, että projektin organisoitumisesta ei projektinjohtamismalleissa välttämättä kerrota kovin yksityiskohtaisella tavalla, sillä asia on osa organisaation sisäistä toimintakulttuuria ja myös hierarkiaa: kuka voi päättää kuka tekee mitään ja millä panoksilla? Jos projektiryhmä on nimetty tekemään vain sille nimettyä projektia, resursointi on helpompaa, mutta usein projektit ovat osa henkilöiden muita työtehtäviä, ja tällöin haaste organisoitumisesta ja resursoinnista tulee eteen. Koska kyse on kuitenkin projektin etenemisen kanalta erittäin kriittisestä toimenpiteestä, kannattaa siihen käyttää sen vaatima aika ja käydä resursointikeskustelu organisaatiossa huolellisesti läpi. Tämä helpottaa projektin kaikkia vaiheita jatkossa.

Croftin malli ei myös ota kantaa projektinaikaiseen dokumentointiin, jonka itse koen projekteissa tärkeänä. Koska haluan dokumentoinnin olevan yksi tulevan kehitettävän työkalun keskeisiä toimintoja, koitin löytää siihen liittyvää materiaalia ajatteluni tueksi. Gary Heerkens toteaa, että joidenkin arvioiden mukaan projektien aikana 80% ajasta kuluu erillaiseen viestintään projektiin liittyen. Tästä syystä on hyvin tärkeää tietää, mitä, miten ja kenelle viestitään. On myös hyvä muistaa, että viestintä ja dokumentointi kulkevat käsi kädessä. Dokumentointi nähdään hyvin usein projekteissa pakollisena pahana, ja siihen ei usein jakseta panostaa. (Heerkens 2002, 202-203.) Tunnistan tämän tosiasian, jolla projekti saadaan epäonnistumaan helposti: viestintää ja dokumentointia aliarvioidaan ja vältellään viimeiseen asti, vaikka todellisuudessa niihin panostaminen ja niiden hyvä suunnittelu takaavat varmemmin onnistuneen projektin, kuin ilman niitä toimiminen. Gary Heerkens on kehittänyt PMCP -metodin (Project Management Configuration plan), jossa viestinnän ja dokumentoinnin liittoon kiinnitetään erityistä huomiota ja niiden suunnitteluun käytetään paljon aikaa. Se korostaa viestin sisällön ja viestimisvälineen yhtäläistä tärkeyttä: jos viestisi sisältö on hyvä, mutta valitset huonon viestimisvälineen, on viestisi mahdollisesti jo epäonnistunut. Malli esittelee eri viestimistapoja ja niiden hyviä ja huonoja puolia. Lisäksi mallissa käydään läpi muun muassa palaverikulttuurin oikeanlaista hyödyntämistä sekä projektipäällikön toivottuja ominaisuuksia viestinnän kannalta. Tämän jälkeen käydään vielä läpi yksityiskohtaisesti dokumentaatio, jota eri projektin vaiheissa tarvitaan. (Heerkens 2002, 202-226.) Heerkensin malli vaikuttaa toki aika raskaalta toteuttaa jokaisessa projektissa ja näin ollen järkevää on mahdollisuuksien mukaan yksinkertaistaa mallia siten, että se soveltuu juuri Senaatille organisaation ominaispiirteet huomioiden. Tavoitteenani onkin luoda työkaluun sisälle valmiit viestintäetapit, viestimistavat ja dokumentaatiopohjat, mahdollisesti myös malliviestipohjia, jolloin yhdenmukainen toimintatapa näiden suhteen olisi optimoitu. Tällä tavoin projektia johtavan henkilön ei tarvitse edes miettiä sitä, milloin on järkevää lähestyä asiakasta sähköpostitse tai puhelimitse, tai milloin on syytä järjestää tapaaminen.

Suunta ja ajatus omalle konstruktioilleni alkoi nyt saada raamit tutkittujen teorioiden ja mallien läpikäymisen myötä. Näiden ja monien muiden läpi kahlattujen teorioiden lisäksi juttelin aiheesta organisaatiossani eri rooleissa olevien henkilöiden kanssa ja sain lisää mielenkiintoa asian eteenpäin viemiseksi. Vahva kantava ajatus tästä eteenpäin työlleni on selkeys ja konkreettisuus, jotta työkalua käyttävät henkilöt voivat työkalun avulla keskittyä olennaiseen: palvelun laadukkaaseen myyntiin ja tuottamiseen asiakkaalle. Katri Saarikivi kiteyttää mielestäni tämän ajatuksen blogi-kirjoituksessaan loistavasti: "Jos ihmiselle luo-

taisiin hyvät olosuhteet tehdä sitä, missä ihminen on parhaimmillaan, voisivat työorganisaatiot parantaa tuottavuutta ja tekemänsä työn laatua (Saarikivi 2016).” Tämä ajatus mielessä lähdin kehittämään uutta työkalua.

5 Turvallisuuspalvelun ja palvelun haltuunottotyökalun kehittäminen

Tilaturvallisuuspalvelun kehittäminen Senaatissa aloitettiin siis asiakaspilotin avulla ison valtionhallinnon asiakkaan kanssa, ja minulla oli kunnia johtaa tätä projektia. Pilotissa ajatuksena oli kehittää palvelun eri vaiheet asiakkaan ensimmäisestä kontaktoinnista tarvekartoitukseen, palvelun kilpailutukseen ja aina ylläpitovaiheeseen asti. Samalla, kun palvelua kehitettiin ja kuvattiin eteenpäin, dokumentoin projektin sisältöä ja etenemistä projektin kokemusten perusteella. Sisällön avulla voitaisiin myöhemmin luoda haltuunottotyökalulle runko ja vakioitu etenemismalli, jolloin palvelun jalkautus olisi jatkossa vakioitua ja yhdenmukaista koko Senaatissa. Näin tehtynä työkalun eri vaiheet olisi siis jo kertaalleen testattu pilottiasiakkaan kanssa ja kehittäminen olisi nimenomaan kokemukseen ja Senaatin aikaisempien palvelujen erilaisiin prosesseihin perustuvaa, ei niinkään mihinkään valmiiseen ulkopuoliseen malliin tai teoriaan, jota seuraamalla asiakasprojektia vietäisiin eteenpäin. Seuraavaksi kerron turvallisuuspalvelun kehittämisen kolmesta ensimmäisestä vaiheesta, joiden pohjalta haltuunottotyökalu koostettiin testausvalmiuteen.

5.1 Asiakas kiinnostuu turvallisuuspalvelusta

Palvelun myynti alkaa siitä, että asiakas kiinnostuu turvallisuuspalvelusta oman organisaationsa tueksi. Pilottiasiakkaan tapauksessa tämä ensimmäinen vaihe oli erilainen kuin yleensä, sillä palvelun pilotoinnista sovittiin asiakkaan kanssa yhdessä ja tähän liittyen käytiin monia neuvotteluja jo pelkästään pilotin toteuttamiseen liittyvistä yksityiskohdista. Tästä syystä kuvaan seuraavassa, miten normaalitilanteessa oletetaan käyvän, kun asiakas kiinnostuu palvelusta, perustuen aiempien myytyjen palvelujen kokemuksiin.

Normaalitilanteessa asiakas ottaa usein yhteyttä organisaatiossamme siihen henkilöön, joka hänellä tulee ensimmäisenä mieleen, ja tämän vuoksi on todella tärkeää kuvata palvelun aloitusaskeleet tarkasti, jotta kuka tahansa viestin saaja osaa heti ohjata asiakkaan ja oman organisaatiomme oikealle polulle palvelun myymisessä. Alkuvaiheessa on olennaisinta aktiivinen yhteydenpito asiakkaan kanssa. Ensimmäinen tapaaminen asian tiimoilta on hyvä sopia välittömästi, kun asiakas on yhteydessä ja tiedustelee palvelun saatavuudesta. Ensimmäisen palaverin tehtävänä on tunnistaa, millainen tarve asiakkaalla on, mikä on asiakkaan nykyinen tilanne kyseisen palvelun osalta ja millaisia odotuksia asiakkaalla asian suhteen on. Tämän varmistamiseksi asiakkaalle tulee jo ennen palaveria

viestiä asiat, jotka hänen tulee selvittää palaveriin mennessä, jotta palaverissa olisi kaikki olennaiset faktat tiedossa. Näin ensimmäisestä palaverista saadaan tehokas ja asiakkaalle ei tule noloa tilannetta, kun palaverissa kysytään asioita, joihin hänellä ei ole ollut mahdollisuutta valmistautua. Valmis asialista palaveriin auttaa tässä asiassa ja tukee myös palaverin muistion tekemistä, jolloin varmistutaan, että kaikki olennainen on käyty läpi palaverissa ja tulee myös asianmukaisesti kirjattua ylös.

Kun asiakkaan nykytilanne on pääpiirteissään selvillä, tarjotaan asiakkaalle kartoituspalvelua, jonka avulla selvitetään yksityiskohtaisemmin strukturoidulla mallilla asiakkaan turvallisuuden nykytila. Senaatissa tämä kartoituspalvelu on jo olemassa oleva tuote, Haukka -kartoituspalvelu. Tämän kartoituksen pohjalta annetaan Senaatin suositukset asiakkaalle tulevasta tilaturvallisuuspalvelutarpeesta. Senaatissa on linjattu, että uutta tilaturvallisuuspalvelua ei koskaan lähdetä tuottamaan ilman Haukka -kartoituksen tekemistä, koska muuten syväluotaavat lähtötiedot palvelulle puuttuvat tai ovat täysin asiakkaan kertoman varassa. Tällaiselle pohjalle palvelua ei ole järkevää myydä, sillä kovin helposti käy niin, että palvelu ei vastaakaan asiakkaan odotuksia. Jos siis asiakas ei osta turvallisuuskartoitusta, ei myöskään tilaturvallisuuspalvelua voida lähteä tuottamaan.

5.2 Kartoittaminen ja suositukset

Alkuseveltelyjen ja sopimisien jälkeen pilottiasiakkaamme tilasi turvallisuuskartoituksen ja pääsimme konkreettisesti selvittämään, mitä kaikkea asiakkaan toimitiloissa tapahtuu tilaturvallisuuspalvelun näkökulmasta. Kartoituspalvelu koostui asiakkaan eri yhteyshenkilöiden haastatteluista, kohdekäynneistä sekä asiantuntijoiden teknisistä raporteista. Kartoituksen aikana oli tärkeää huomioida se, että asiakkaalla on usein erilainen käsitys omasta turvallisuustasostaan kuin miltä todellisuus näyttää. Tämän todellisuuden ja asiakkaan näkemyksen hienovarainen yhdistäminen heti alussa on tärkeää, jotta matkan varrella olettukset ja toiveet pysyvät riittävän realistisina. Vain tällä tavoin voidaan varmistua, että lopussa asiakkaalle tarjottava palvelu vastaa tarvetta ja että toteutettavaan palveluun myös Senaatti pystyy sitoutumaan.

Kartoitusvaiheen lopputuloksena muodostui esitys, jossa esiteltiin asiakkaan turvallisuustekniikan- ja palvelujen nykytila, kerrottiin eri vaihtoehdot tulevan palvelun toteuttamiselle ja annettiin Senaatin suositukset etenemistavasta ja aikataulusta. Haltuunotto työkalua varten tästä vaiheesta luonnosteltiin valmis powerpoint – esityspohja asiakasratkaisun esittämistä varten, jotta lopputuloksen esittäminen olisi mahdollisimman vakioitua ja help-

poa Senaattilaisen näkökulmasta. Esittelyn jälkeen asiakas ilmoitti, että haluaa edetä Senaatin kanssa tilaturvallisuuspalvelun hankintaan Senaatin ehdotuksen mukaisesti omilla toiveillaan täydennettynä, ja näin päästiin etenemään palvelun hankinta- ja sopimusvaiheeseen.

5.3 Palvelun hankinta: kilpailuttaminen ja sopimusvaihe

Asiakkaan tilauksen jälkeen alkoi palvelun hankintavaihe. Valtion liikelaitoksena Senaatti hankkii palvelut Hanselin puitejärjestelyjen kautta. Hansel on valtion omistuksessa ja valtiovarainministeriön ohjauksessa oleva voittoa tavoittelematon osakeyhtiö, joka toimii valtion yhteishankintayksikkönä. Toiminta perustuu Hansel-lakiin, joka määrittää Hanselin tehtävät ja asiakkaat. Se kilpailuttaa tuotteista ja palveluista puitejärjestelyjä, joita asiakkaat voivat hyödyntää hankinnoissaan. Lisäksi Hansel tarjoaa myös asiantuntijapalveluja muun muassa kilpailutuksen tueksi. (Hansel 2017.)

Pilotissa Senaatti hyödynsi Hanselin turvallisuusjärjestelmät ja – laitteet – puitejärjestelyä ja osti lisäksi Hanselista kilpailutuskonsultaatiota hankinnan sujuvan etenemisen varmistamiseksi. Näin ollen Senaatti tuotti kilpailutukseen sisällön ja teki lopulliset hankintapäätökset, ja Hansel hoiti kilpailutuksen teknisen puolen, kuten koordinoinnin, asiakirjojen tuottamisen ja toimittajayhteydenpidon.

Aiemmin toteutettu kartoitusvaihe on olennainen vaihe myös kilpailutusvaiheen kannalta, sillä sen avulla koostetaan kaikki olennainen sisältö materiaali kilpailutukseen, kuten tekniset tiedot järjestelmistä, palvelunkuvaukset, turvallisuusvaatimukset ja muut palvelua määrittävät tekijät. Ennen kilpailutuksen aloittamista on tärkeää sopia asiakkaan kanssa yhteisesti hankintavaiheeseen siirtymisestä ja varmistaa, että molemmilla osapuolilla on yhteneväinen näkemys hankittavasta palvelusta kokonaisuutena. Tätä varten haltuunotto-työkaluun luodaan valmis muistiomallipohja, joka sisältää kaikki olennaiset sovittavat asiat palvelun oikeellisen sisällön varmistamiseksi. Muistio tulee hyväksyä yhteisesti, jotta asiakas saadaan sitoutettua kilpailutukseen. Tämä on olennaista siksi, että jos kilpailutuksen aikana asiakas päättääkin keskeyttää palveluhankinnan tai jotain menee pieleen, on nämä poikkeustilanteiden etenemismallit sovittuna etukäteen. Muistion hyväksymisen jälkeen palvelun hankinta voi käynnistyä.

Hankintavaiheessa Hansel lähettää puitesopimusyhteistyökumppaneille Senaatin ja Hanselin yhdessä koostamat tarjouspyyntömateriaalit tarjouksen tekemistä varten. Pilotissa tarjouksen tekemiselle annettiin aikaa kolme viikkoa, joka on yleensä hyvin riittävä aika

palveluntuottajille tuottaa tarjous pyydetyistä kokonaisuudesta. Tarjouksen tekemisen aikana palveluntuottajat saivat lähettää tarjoukseen liittyen kysymyksiä määriteltyyn päivämäärään mennessä. Päivämäärän umpeuduttua kysymykset käytiin Senaatin ja Hanselin toimesta läpi ja niihin koostettiin vastaukset, jotka lähetettiin kaikille tarjoajille tiedoksi. Näin jokainen tarjoaja sai samat lisätiedot tarjouksen tekemisen tueksi. Kun tarjouksen antoaika päättyi, tarjoajat lähettivät tarjouksensa Hanseliin, joka vastaanotti ne, ja arvioi, ovatko ne pyydetyin tarjouspyynnön mukaisia. Tämän jälkeen Hansel vertaili tarjoukset keskenään. Senaatti ja Hansel kävivät vertailumateriaalin tämän jälkeen yhdessä läpi ja voittaja päätettiin jo ennalta määriteltyjen kriteerien mukaisesti, joka julkisessa hankinnassa on usein hinta, ja niin myös tässä pilottiprojektissa. Voittajan ollessa selvillä asiasta viestittiin asiakkaalle, jolle kerrottiin voittaneen yrityksen nimi ja kokonaishinnat palveluntuottamiselle. Jos asiakas hyväksyy sekä Senaatin hinnat että käytettävän palveluntuottajan, voidaan tehdä hankintapäätös. Päätös saatetaan kaikkien kilpailussa mukana olleiden tietoon ja sen tekemisestä alkaa virallinen valitusaika, jonka pituus riippuu hankittavan hankinnan arvosta. Jos valitusaikana kukaan tarjouskilpailuun osallistunut ei valita hankinnasta, päätös astuu voimaan ja palveluntuottaja on näin ollen valittu.

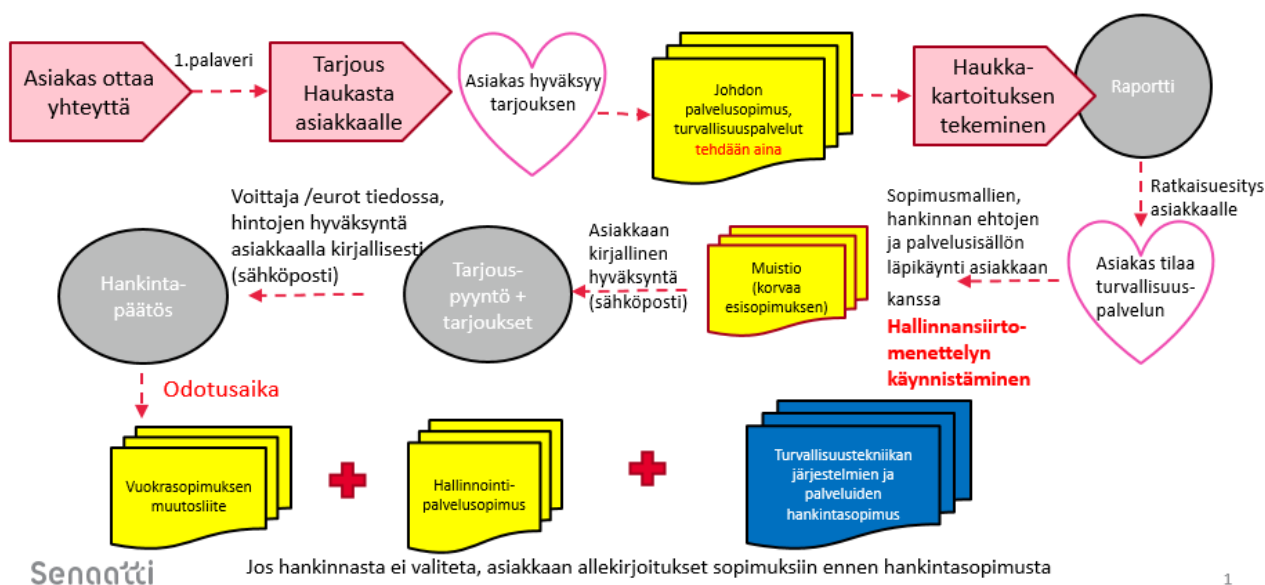
Pilotissa samaan aikaan hankintavaiheen kanssa Senaatin projektiryhmä työsti palveluun liittyvät sopimusdokumentit mahdollisimman valmiiksi sekä asiakkaan että tulevan palveluntuottajan suuntaan, jotta tähän ei kuluisi turhaa ylimääräistä aikaa sitten kun hankintavaihe on kokonaisuudessaan päättynyt. Koska pilotin myötä tämä hankinta oli Senaatin ensimmäinen kyseisestä Hanselin puitejärjestelystä tehtynä, projektiryhmä valmistautui myös siihen, että joku kilpailutukseen osallistuvista yrityksistä valittaa hankinnasta ja palvelua ei päästä tuottamaan sovituissa aikataulussa valitusprosessista johtuen. Teimme asiakkaan kanssa varasuunnitelman palvelun aloittamisesta väliaikaisin järjestelyin, kunnes valitusprosessi on käyty. Nämä asiat kirjattiin yhdessä asiakkaan kanssa ennen hankintavaihetta tehtyyn muistioon, jotta vaihtoehtoinen etenemismalli on kaikkien tiedossa jo ennen kilpailutusta. Varasuunnitelmana pilotissa oli, että asiakkaalla tällä hetkellä toiminnassa olevaa mallia jatketaan mahdollisuuksien mukaan, kunnes valitusprosessi on läpikäyty. Jos on tarvetta saada lisäapua johonkin osaan palvelua, se hankitaan suoraan hankintana lyhyellä irtisanomisajalla Senaatin yhteistyökumppaneilta suoraan.

5.4 Kolmivaiheisen prosessin kuvaaminen

Näiden kolmen vaiheen jälkeen oli aika koostaa tähän mennessä syntynyt materiaali ja oppi, jota pilotissa olimme keränneet. Tietoa oli paljon, mutta koska tavoitteena oli selkeä ja yksinkertainen kuvaustapa Senaattilaisille arjen tueksi, meidän tuli pureksia eri vaiheita

riittävästi, jotta saimme kaikkien kolmen vaiheen ydinasiat nostettua esille ja jäsenneiltyä ymmärrettäväksi. Työstämisen tuloksen syntyi turvallisuuspalvelun polku (kuvio 3), joka kiteyttää palvelun kolme ensimmäistä työvaihetta. Kuvio tulisi toimimaan myös rakennettavan haltuunotto työkalun keskeisenä punaisena lankana, ja siksi siitä haluttiin tehdä mahdollisimman visuaalinen ja selkeä.

TURVALLISUUSPALVELUN POLKU



Kuvio 3. Turvallisuuspalvelun polku

6 Haltuunotto työkalun kartoittaminen ja sisällön koostaminen

Projektin vaiheiden tunnistamisen ja sisällöntuotannon jälkeen oli aika kartoittaa itse haltuunottoon käytettävä työkalu. Millaisen työkalun avulla saisin haltuunotosta selkeän ja visuaalisen siten, että siihen on myös helppo aina tarvittaessa palata uudelleen? Loogisinta oli ensisijaisesti kartoittaa, mitä erilaisia järjestelmiä Senaatissa on käytössä tällä hetkellä ja tutustua niiden toiminnallisuuksiin, jotta selviää, onko Senaatissa jo valmiiksi olemassa haltuunottoon järkevästi hyödynnettävää työkalua. Työkalu löytyi onneksi Senaatin omien järjestelmien joukosta markkinointi- ja HR-osastojen suosittamana. Haltuunotto työkaluksi valikoitui Senaatin Moodle –pohjainen oppimisympäristö, jonne loin turvallisuuspalvelun haltuunotto työkalun osaksi muuta Senaatin oppimis- ja koulutustarjontaa. Haltuunotto työkalu sisältää yllä kuvatut palvelun kolme ensimmäistä vaihetta omina moduuleina, jotta yhden yksittäisen työvaiheen kertaaminen olisi helppoa aina kulloiseenkin moduuliin palaamalla. Moduulit nimesin sisällön perusteella seuraavasti: ”Mitä ensin”, ”kartoitusvaihe” ja ”kilpailutus- ja sopimusvaihe”. Lisäksi loin työkaluun jo valmiiksi aiheet tuleville moduuleille, joita päästään työstämään sen jälkeen, kun työkalu on testattu Senaattilaisilla

kolmen ensimmäisen moduulin osalta ja kun pilotti etenee aikataulullisesti näihin tuleviin vaiheisiin. Tulevia vaiheita ovat muun muassa palvelun haltuunottovaihe ja palvelun ylläpitovaihe.

Työkalun ulkoasuun ja toiminnallisuuteen hain inspiraatiota muun muassa jo toteutetuista Senaatin koulutuspaketeista Moodlessa. Erittäin toimivana koin Senaatin palveluntuottajille toteutetun turvallisuuskoulutuksen, johon tutustumisen jälkeen tein itselleni muistilistan niistä hyvistä ominaisuuksista, joita halusin kyseisestä koulutuksesta tuoda myös haltuunottotyökaluun. Näitä olivat:

- Selkeä viesti. Ei ylimääräistä tietoa, vaan ydinasiat.
- Visuaalinen. Esityksessä oli käytetty kuvaa, ääntä ja värejä.
- Ohjeet ja koulutus olivat PDF ja videomuodossa. Sen isompia työkaluja ei ollut tarvittu.
- Mallipohjat asiakirjoista ja sähköpostiviesteistä, joilla palveluntuottajaa lähestytään, oli tehty valmiiksi: kuinka helppoa loppukäyttäjälle!
- Selkeät muistilistat: mitä teet nyt, mitä seuraavaksi.
(Vuorinen 2017.)

Lisäksi sain mahdollisuuden tutustua Haaga-Helian opiskelijoiden suunnittelemaan ja laatimaan toimitusjohtajan blogi –kehittämissivuun johtamisviestinnän luennolla. Sivusto avataan käyttäjille myöhemmin, joten saimme etuoikeuden päästä tutustumaan sivustoon jo ennakkoon. Sivustossa pidin eniten sen toiminnallisuudesta: selkeä ”aloita tästä” -kohta, ja selkeät, ohjaavat etenemisaskeleet sen jälkeen käytännön tekemiseen. Tämän ominaisuuden halusin omaksua myös haltuunottotyökaluun. (Vuorinen 2017.)

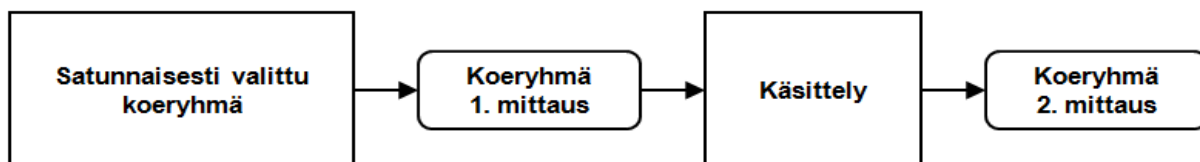
7 Haltuunottotyökalun toimivuuden testaaminen

Kun sain rakennettua työkalun kolme ensimmäistä moduulia omasta mielestäni valmiiksi, oli aika testata työkalua määrällisen tutkimuksen avulla. Työkalua ei ollut tietoisesti kehitetty loppuun asti ennen testausta, jotta sitä voitiin palautteiden perustella kehittää haluttuun suuntaan. Tutkimuksen aiheena oli Senaatin tilaturvallisuuspalvelulle toteutettavan haltuunottotyökalun käytettävyys. Tutkimus tehtiin, jotta saatiin selville, onko työkalu toteutettu tarpeeksi käytännönläheisesti ja sisältääkö se kaiken olennaisen tiedon, jotta palvelua myyvät ja haltuun ottavat henkilöt pystyvät hyödyntämään sitä täysipainoisesti työssään. Lisäksi halusin tietää, millaisia ominaisuuksia henkilöt toivovat työkalulta.

7.1 valittu metodi

Haltuunottotyökalu testaus tehtiin oppimisympäristössä, mihin työkalu on rakennettu.

Käytin tutkimuksessani kokeellista menetelmää, toistomittausta (kuvio 4), sillä tutkimuksen tavoitteena oli testata haltuunottomallin toimivuutta vakioidulla testauksella. Toistomittauksessa ollaan kiinnostuneita 1. mittauksen ja 2. mittauksen välisistä eroista ja siitä, onko mittauksen välissä tehdyllä käsittelyllä vaikutusta näiden kahden mittauksuloksiin suhteessa toisiinsa (Taanila 2015, 36).



Kuvio 4. Toistomittaus (Taanila 2015, 36)

7.2 Otos

Otokseksi valitsin sekalaisen joukon Senaatin työntekijöitä organisaation eri yksiköistä, jotta palautetta tulisi mahdollisimman monesta eri näkökulmasta. Vaikka kaikki Senaatissa eivät jatkossa suoranaisesti tule käyttämään työkalua työssään, on tärkeää, että kuka tahansa sitä käyttävä kokee sen selkeänä ja yksiselitteisenä. Näin ollen on järkevää, että työkalua testaavat myös henkilöt, jotka eivät normaalisti olisi palvelun kanssa tekemisissä. Valittu otoskoko oli 22 henkilöä ja henkilöt valittiin lähestulkoon kaikista Senaatin organisaatiokaavion yksiköistä läpi Suomen. Henkilöt valittiin mielivaltaisesti ja heitä lähestyttiin sähköpostitse (liite 1) tutkimuksen tiimoilta. Henkilöitä pyydettiin ilmoittamaan, mikäli eivät jostain syystä halua osallistua tutkimukseen, jotta tarvittaessa voitiin ottaa muita henkilöitä tilalle ja näin säilyttää haluttu otoskoko. Henkilöitä informoitiin jo ensimmäisellä kontaktointikerralla, että tutkimus on kaksiosainen, jotta henkilöt pystyivät ennakoimaan tulevaa työ määrää paremmin. Koska toistin mittaukset samoille tutkittaville, muodostavat mittauskerat toisistaan riippuvat otokset (Taanila 2013). Henkilöitä sitoutettiin tutkimukseen osallistumiseen arvonnalla: tutkimuksen molempiin vaiheisiin osallistuneiden kesken arvottiin 4 kappaletta elokuvalippuja.

7.3 Testaustoteutuksen kuvaaminen

7.3.1 1. mittaus

Kehitin ensin haltuunottotyökaluun kolme moduulia sisällöllisesti valmiiksi. Jokaisen moduulin loppuun tein 1-2 leikkimielistä kysymystä moduulin olennaisista asiasisällöistä mo-

nivalintavastauksin. Lisäksi tein työkaluun palautekysely – osion, joka ohjeistettiin täyttämään testauksen jälkeen. Kutsu (liite 1) ja ohjeet (liite 2) tutkimuksen tekemiseen lähetettiin kahdella erillisellä sähköpostilla otosryhmälle, jonka jälkeen jokainen sai itsenäisesti käydä läpi haltuunotto työkalun valitsemanaan ajankohtana. Vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa. Samalla kutsussa kerrottiin jo etukäteen jälkimmäisestä testausjaksosta, joka toteutettaisiin muutama viikko ensimmäisen testauksen jälkeen ja että välissä työkalua kehitettäisiin ensimmäisen testausjakson palautteiden avulla.

Kutsussa henkilöitä pyydettiin käymään kaikki kolme työkalun moduulia järjestyksessä läpi ja tämän jälkeen vastaamaan työkalua varten tehtyyn palauteosioon. Palauteosion kysymykset ovat liitteenä 3. Palauteosion kysymyksien perustella työkalua kehitettiin edelleen, kun taas moduulien loppuissa olevat monivalintakysymykset luotiin lähinnä moduulin keräämisestä ja työkalun keventämistä ajatellen, eivätkä sen vastaukset ole relevantteja itse työkalun testaamisessa. Seurasin tutkimuksen etenemistä Moodlen opettaja – roolin avulla, jolloin pystyin seurata vastaajien määrää testausaikana. Muistutusviesti testauksen tekemisestä lähetettiin päivää ennen testausjakson umpeutumista.

7.3.2 Käsittely

Kun ensimmäinen testausjakso päättyi, työkalu suljettiin ja kokosin testausjakson palautteet (liite 4) työkalun kehittämistä varten. 1. testaukseen osallistui lopulta 16 henkilöä valitusta 22 henkilöstä. Vein haltuunotto työkalusta kyllä/ei – vastaukset, kunkin kysymyksen avoimet vastaukset sekä avoimet palautteet yhteen Excel -tiedostoon. Lisäksi jaoin avoimet palautteet neljään kehityskategoriaan, jotka tunnistin olennaisiksi palautteita läpikäydessäni: välittömästi hyödynnettävissä oleviin, palvelun prosessin kehittämiseen liittyviin, teknistä kehitystä vaativiin ja muihin palautteisiin. Välittömästi hyödynnettäviä palautteita olivat muun muassa kaikki työkalun sisällön, kirjoitusasun ym. kehittämiseen liittyvät palautteet. Palvelun prosessin kehittämiseen liittyvät ottivat kantaa kehitetyn palvelun toimintaprosesseihin. Näiden kehittäminen vaatii koko työryhmän apua ja näkökulmaa sekä joiltain osin myös ylempää päätäntävaltaa, joten niitä en pystynyt heti hyödyntämään käsittelyvaiheessa. Teknisen kehityksen palautteet vaativat työkalun omistajan mielipidettä työkalun muokattavuuteen ja miten se taipuu toivottuihin kehitysehdotuksiin. Muut palautteet olivat lähinnä yleisiä mielipiteitä työkalusta. Otin työn alle ne palautteet, jotka koin olevan työstettävissä työkalun kahden viikon kehittämisjaksolla. Työkalulle käsittelyvaiheessa suoritettavat kehittämistoimet on esitetty kootusti taulukossa 1.

Taulukko 1. Työkalulle suoritettavat kehitystoimenpiteet mittausten välissä

PALAUTE	TOIMENPIDE
<p>Alueen turvallisuuspalveluvastaavan/"myyjän" roolijako oli epäselvä. Tulisi selkeyttää mikä tehtävä/asia kuuluu kenenkin vastuulle</p> <p>Olisiko tarpeen kirjata tarkemmin, kuka vastaa Haukka - palvelun tuottamisesta Senaatissa, jotta asiakkuutta hoitava osaa olla yhteydessä suoraan Senaatin turvallisuuspalveluihin oikeaan henkilöön</p> <p>Kuka suunnittelee asiakkaan turvallisuusjärjestelmät? Kilpailutettava toimittaja? Puitesopimussuunnittelijat? Kuka Senaatissa vetää turvallisuusjärjestelmien asennusprojektin? Kiinteistöpäällikkö, turva-asiantuntija vai rakennuttajapäällikkö?</p>	<p>Selkeytettiin ja nimettiin työkalussa esiintyviä rooleja, kuka tekee mitä ja missäkin vaiheessa.</p>
<p>Projektinkulkukaavio oli epäselvä, sitä voisi vielä tarkentaa mm. termien osalta.</p>	<p>Prosessikuvaa selkeytettiin ja siihen lisättiin olennaisia vaiheita lisää.</p>
<p>linkeistä ei saisi avautua kuin yksi asiakirja, jossa ohje, muistiopohja tms on.</p> <p>On hyvä, että dokumenttilinkit ovat suoraan tässä koulutusmateriaalissa, mutta ylimääräiset / vanhat dokumenttiversiot voisi poistaa sieltä.</p>	<p>dokumenttilinkit selkeytettiin: vain yksi asiakirja linkin takana ja materiaali ajan tasalle.</p>
<p>Kahden jälkimmäisen moduulin alussa oleva kaaviokuva oli vähän harhaanjohtava: varsinkin toisessa moduulissa luulin, että siinä kuvataan ko. moduulin koko sisältö, vaikka se koski vain kahta kohtaa. Tuota kuvaa voisi selkeyttää jotenkin siten, että ymmärtää jo heti kuvaa katsoessaan, että nyt käsitellään kuvan tiettyjä kohtia.</p>	<p>Poistettiin muutamia epäolennaisia yleistekstejä, lisättiin konkreettisia toimintaohjeita ja selkeytettiin etenemisprosessin vaiheita entisestään.</p>

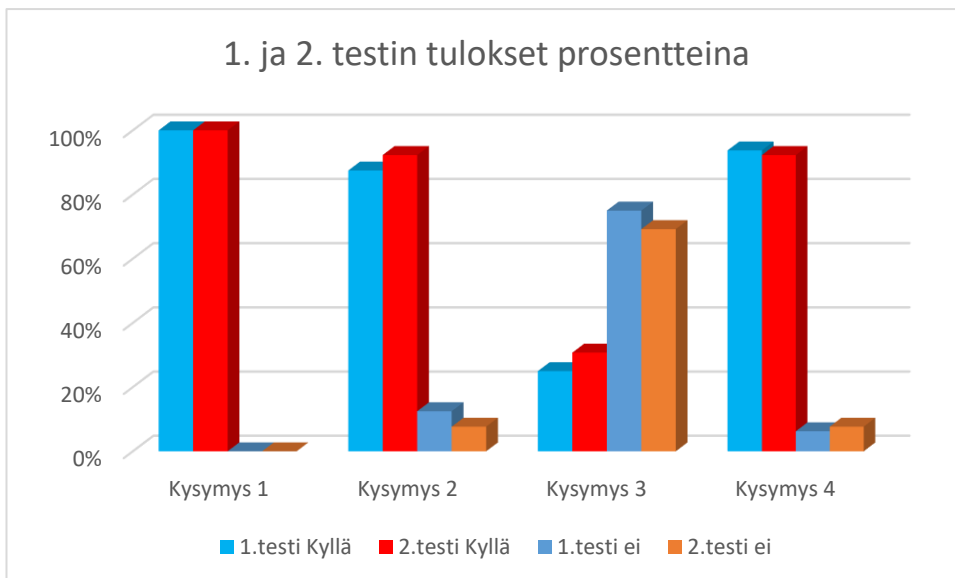
7.3.3 2. mittaus

Haltuunottotyökalun käsittelyvaiheen jälkeen lähetin jälleen kutsun työkalun testaamiseen sähköpostitse (liite 5). Kutsussa kerroin olennaisimmat muutokset, joita työkaluun oli tehty ja ohjeistin jälleen testin tekemiseen. Myös toisen mittauksen kesto oli kaksi viikkoa, jonka aikana jälleen seurasin vastausten määrää ja lähetin muistutusviestin testin tekemisestä päivää ennen testausjakson umpeutumista. Jälkimmäiseen testaukseen osallistui 13 henkilöä 22 henkilöstä.

7.4 Testauksen tulokset

Toisen testausjakson päätyttyä vein jälleen ensin kyllä/ei – vastaukset, kunkin kysymyksen avoimet vastaukset sekä avoimet palautteet yhteen Excel -tiedostoon (liite 6). Tämän

jälkeen koostin molempien testausten kyllä/ei – vastaukset pylväsdiagrammeiksi (kuvio 5). Koska vastaajamäärät vaihtelivat testistä toiseen, muutin vastausluvut prosenteiksi, jolloin pystyin vertailemaan vastausten suhdetta ensimmäisen ja toisen testauksen välillä, vaikka vastausmäärät olivatkin lukumäärällisesti poikkeavat.



Kuvio 5. 1. ja 2. testauksen tulokset prosentteina

Lisäksi kokosin avoimet vastaukset kustakin kysymyksestä rinnakkaisiin sarakkeisiin taulukkoon (taulukko 2), jotta vastausten kehittyminen olisi helppo havaita ensimmäisen ja toisen testauksen välillä.

Taulukko 2. 1. ja 2. testausjaksojen kysymysten avoimet vastaukset

Kysymys 2, avoimet vastaukset	
Projektinkulukaavio oli epäselvä, sitä voisi vielä tarkentaa mm. termien osalta. Alueen turvallisuuspalveluvastaavan/"myyjän" roolijako oli epäselvä. Tulisi selkeyttää mikä tehtävä/asia kuuluu kenenkin vastuulle.	Sopimusvaiheeseen voisi lisätä vielä sopimuksien viemisen laskutusjärjestelmään, aka. Kokiin. (ei olisi eka kerta kun jotain unohtuu laskuttaa, hehheh)
Materiaali tehty hyvin ja konkreettiseksi - noihan se prosessi etenee. Kehitysehdotuksena kaipaen kuitenkin vielä sitä, vaiheet saisi suoraan Outlook-tehtäviksi itselle.	Prosessia kuvattu selvemmin kuin aikaisemmin - hyvä!
Kysymys 3, avoimet vastaukset	
Syntykö Haukka-palvelusta riittävät lähtötiedot turvallisuuspalveluiden kilpailuttamista varten? Aikaisemmin Haukasta lopputuloksena oli suosituksia mm. lisätä kameravalvontaa yms. Kuka suunnittelee asiakkaan turvallisuusjärjestelmät? Kilpailutettava toimittaja? Puitesopimus-suunnittelijat?	hallinnansiirtomenettely

Kuka Senaatissa vetää turvallisuusjärjestelmien asennusprojektin? Kiinteistöpäällikkö, turva-asiantuntija vai rakennuttajapäällikkö?	
Käänteinen ALV ja sudenkuopat joihin sopimuksessa voi kompastua.	Asiakas haluaa kuulla Senaatin turvallisuuspalveluista ja siihen liittyvästä prosessista ennen 1. työstöpalaveria. Mitä teen?! Tähän voisi laittaa työkaluun linkitetyn esityksen.
Olisiko tarpeen kirjata tarkemmin, kuka vastaa Haukka -palvelun tuottamisesta Senaatissa, jotta asiakkuutta hoitava osaa olla yhteydessä suoraan Senaatin turvallisuuspalveluihin oikeaan henkilöön.	
Joo, mielestäni aineistossa ei ole selitetty vastausta käänteistä alv:ta koskevaan kysymykseen. Tai ehkä Aski-aineistossa.	
Kysymys 4, avoimet vastaukset	
Linkki jonka takaa löytyy kaikki sopimuksiin tarvittava materiaali on hyvä.	Tähän kaipaisin sitä samaa ajatusta, että aineistosta saisi suoraan kopioitua jotain osoita Outlook-tehtäviksi. Helposti muistiinpanot ja dokumentit hajoavat moneen paikkaan.
Tähän kaipaisin sitä samaa ajatusta, että aineistosta saisi suoraan kopioitua jotain osoita Outlook-tehtäviksi.	

Avoimet palautteet kategorisoin jälleen neljään kategoriaan: välittömästi hyödynnettävissä oleviin, palvelun prosessin kehittämiseen liittyviin, teknistä kehitystä vaativiin ja muihin palautteisiin (taulukko 3).

Taulukko 3. 1. ja 2. testauksen avoimet palautteet kategorisoituina

Kehitysehdotukset ja kommentit	■ = Välittömästi hyödynnettävissä olevat palautteet ■ = Palvelun prosessin kehittämiseen liittyvät palautteet ■ = Teknistä kehitystä vaativat palautteet ■ = muu palaute
1. testaus	2. testaus
Klikkausvaihtoehtoja oli kaksi ja päädyin lukemaan osan materiaalista kahteen kertaan. Selkeyttä mitä valita, jotta eteneminen on sujuvaa.	Useissa kohteissa on monta eri asiakastahoa. Miten voitaisiin sopia asiakasyhteistyöstä; esimerkkinä esim. turvatarkastuspalvelu oikeus- ja poliisitalossa. Tämä koskee kaikkia monikäyttäjävirstotaloja ja erityisesti sen muistion sisältöä, joka korvaa esisopimuksen. Asiakkailla on halua vaikuttaa palvelukuvauksiin. Kuinka varmistetaan, että Hansel-Senaatti -yhteistyössä huomioidaan riittävästi asiakastarpeet. Miten ja millä tavalla sovitaan kokonaisen organisaation/verkoston turvallisuuspalveluista?
Osa diojen kuvista ei ilmeisesti näkynyt, kuvan kohdalla näkyi vain x ja tiedoston nimi.	Tekstien selkeys ja oikeakielisyys olisi hyvä tarkistaa. Hieman sekavia kohtia, esim. ensimmäisen moduulin dia 6.

	<p>onko muistiopohja tässä sama kuin muistio, vai onko kyseessä kaksi eri asiaa? asiakkaan tulee selvittää asiakkaalta????</p>
<p>Sinällään työkalu on hyvä ja selkeä ja antaa lukijalle hyvän kuvan prosessin etenemisestä. Kysymyksiä jäi ilmaan mm. prosessi on aikalailla vaikea toteutettavaksi mm. muutoksia sekä vuokrasopimukseen että palvelusopimukseen, turvallisuuspalveluvastaava? kuka se on jne.. Joten prosessin kulkua kehottaisin viilaamaan, ettei vaan käy niin että tästä syntyy lopullinen toimintamalli. Mutta työkalu oli hyvä ja selkeä.</p>	<p>Oma työnkuva huomioiden, en ole asian kanssa tekemisissä joten sisältöjen suhteen en osaa ottaa tarkemmin kantaa, ovatko ne täysin riittävät. Mielestäni kokonaisuus oli pääpiirteissään johdonmukainen ja riittävän karsittu. Eli plussaa suht napakasta esitysmuodosta, jossa ei lähdetty linkittämään joka sivulla Senettiin tai Askiin moneen eri materiaaliin koulutusympäristön ulkopuolelle. Alussa en ymmärtänyt että "Mitä ensin?" tekstin alla on linkki josta pääsee materiaaliin, klikkailin vain eteenpäin vievää nuolta ja ihmettelin mikä logiikka käyttöliittymässä on. Jos tekninen alusta sallii, niin tuo kannattaisi tuoda jotenkin selkeämmin esiin, että oranssista boksista pitää klikata. Visuaalisesti testiversio olikin vielä vaiheessa, mutta siihen kannattaa tosiaan kiinnittää huomiota :) Tekstien sujuvoittaminen ja oikoluku sekä ilmeen fiksaaminen yhtenäiseksi, etteivät osiot tunnu toisistaan irrallisilta.</p>
<p>Työkalu on helppokäyttöinen ja käytännönläheinen. On hyvä, että dokumenttilinkit ovat suoraan tässä koulutusmateriaalissa, mutta ylimääräiset / vanhat dokumenttiversiot voisi poistaa sieltä. Koulutusmateriaali käy siten suoraan (ilman tenttikysymyksiä) turvallisuuspalveluiden ohjeistoon. Tärkeää on, että kun dokumenttia on käynyt katsomassa, niin paluu "lähtödiaan" tapahtuu vain oikeaa yläruksia painamalla eikä ajaudu "jonnekin muualle".</p>	<p>Kuten edellisessä palautteessakin totesin, niin työkalu on hyvä ja selkeä ja antaa hyvän kuvan prosessin etenemisestä. Kun ja jos työkalu otetaan käyttöön, niin täytyy vielä varmistaa toimintamallien yhteneväisyys eri alueilla, Mm. kuka on alueellinen turvallisuudesta vastaava palveluhenkilö.</p>
<p>Jos sisältöön oli tarkoitus myös laittaa kommentteja niin: linkeistä ei saisi avautua kuin yksi asiakirja, jossa ohje, muistiopohja tms on. Projektin läpiviemiseksi olisi hyvä olla projekti aikataulu (muistilistaksi ja aikatauluavustukseksi), johon eri työvaiheet voisi laittaa ja aikatauluttaa hankinnan. Jos puhutaan turvallisuuspalvelusta, herää ristiriitaisia ajatuksia, jos/kun hankitaan pelkästään turvatekniikka ja siihen liittyviä palveluja. Hankintavaiheessa olemme menetelleet siten, että kun tarjoukset on saatu, hyväksytämme asiakkaalla hinnan, jotta hankintapäätös saadaan tehtyä. Asiakkaan sopimukset tehdään valitusajan kuluessa. Palvelun tuottajan sopimus tehdään valitusajan umpeuduttua. Em. siksi, että koulutusmateriaalissa kuvulla tavalla menetellen, jos sopimus viipyy asiakkaalla, ei hankintapäätöstä saada tehtyä ja palvelun aloitus voi viivästyä..</p>	<p>Todella upeaa työtä! Käytännönläheinen ja loogisesti etenevä. Pieniä viilausehdotuksia yksityiskohtiin: I Mitä ensin -moduuli - kuka vastaa turvapalveluratkaisun tarjoamisesta asiakkaalle? - dia 3/11 turvallisuusorganisaatio linkin takaa pitäisi avautua alueelliset turvapalvelujen vastuuhenkilöt + turvallisuusasiantuntijat, nyt ensimmäiseksi tulee turvajory - dia 4/11 Haukka-palvelu -> tuotenimeä ei saanut enää käyttää (tässä diassa ja myöhemmin)? Kuvassa voisi muotoilla, että "Asiakas päättää edetä turvallisuuspalvelun hankinnassa Senaatin kautta" (ei "Asiakas tilaa", kun mitään tilausta/sopimusta ei tehdä ja sitoutuminen vasta muistion hyväksynnällä, sama tulee myös myöhemmissä dioissa). Kuvassa myös että "voittajayrityksen ja Senaatin hintojen hyväksyntä asiakkaalla" - dia 6/11: Senaatti ei saa myydä asiakkaalle turvallisuustekniikan huoltopalvelua palveluna, koska verottava tulkitsee sen käännetyin arvonlisäverotuksen piiriin kuuluvaksi toiminnaksi. Senaatti voi ainoastaan huolehtia turvallisuustekniikan ylläpidosta osana vuokranantajan vuokrasopimuksen mukaisia vastuita. Jos asiakas omistaa tilojensa turvallisuustekniikan, se täytyy siirtää Senaatille hallinnansiirtomenettelyllä ennen palvelutuotannon aloittamista. II Kartoituvaihe</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - 3/7 Asiantuntijapalvelusopimusmallin oikea asiakirja on 302943 (myös ratkun sivuilla) III Kilpailutus- ja sopimusvaihe - 3/12: Kun asiakas on päättänyt edetä turvallisuuspalvelujen hankkimisesta Sk kautta... - Turvallisuuspalveluvastaava tekee Hanselin kanssa toimeksiantosopimuksen kilpailutuksen toteuttamisesta - Turvallisuustekniikka, järjestelmät ja laitteet 2017 – 2021 – puitejärjestelyn kautta, puitejärjestelystä hankitaan myös pääkäyttö- ja huoltopalvelut. - Tarjouspyynnön liitteeksi tuleva asiakaskohtainen sopimusmalli: Senaatin asiakaskohtainen sopimusmalli, jota Hansel ja Sk muokkaavat yhteistyössä - dia 5/12: käydään läpi kilpailutettava kokonaisuus kilpailutusmateriaalien avulla (ei "hanselin materiaalien") - dia 7/12: Vuokrasopimuksen muutosliite pitänee aina tehdä yhteistyössä tilaratkaisutiimin kanssa? Kaikilla alueilla ei tilaratkaisutiimejä -> "vuokrauksesta vastaavan kanssa" - Hankintasopimukseen liittyy myös turvallisuussopimus palveluntuottajan kanssa, sen mallit ovat Senetissä Senetti/Turvallisuus/Turvallisuussopimukset -sivulla (ei tallenneta millekään muulle asialle erikseen, päivitetään vai täällä olevaa mallipohjaa) - dia 9/12: pitäisi lisätä myös tekstiin, että sopimukset asiakkaan kanssa ennen hankintasopimusta (kuvassa onkin jo).
<p>Sinällään selkeä ja eteenpäin ohjaava. Mutta onko todella niin, että periaatteessa kiinteistöpäällikkö tekee vuokrasopimuksen muutosliitteen ja ylipäättään nämä kaikki sopimukset?</p> <p>Tällainen kuva jäi ja se itsessään on ehkä vähän yllättävää. Ei liity tietenkään työkaluun sinällään vaan toimenkuvaan. :)</p> <p>Kahden jälkimmäisen moduulin alussa oleva kaavio-kuva oli vähän harhaanjohtava: varsinkin toisessa moduulissa luulin, että siinä kuvataan ko. moduulin koko sisältö, vaikka se koski vain kahta kohtaa.</p> <p>Tuota kuvaa voisi selkeyttää jotenkin siten, että ymmärtää jo heti kuvaa katsoessaan, että nyt käsitellään kuvan tiettyjä kohtia.</p>	<p>Tämä on hyvin selkeä, vaiheittainen polku, jota on helppo seurata ja toteuttaa projekti sen mukaisesti. Kaikki tarvittavat asiakirjapohjat löytyvät, joten mitään ei tarvitse lähteä keksimään itse. Kiitos, että sain tutustua, tämä toimi hyvänä perehdytyksenä minulle ko. aiheeseen! :)</p>
<p>Kokonaisuutena ja tosi hyvä konkreettinen. Koulutusaineistolla on joskus tapana unohtua erillisiin kansioihin eikä niihin koskaan palaa. Sen takia kaipaan Outlook-integraatiota.</p>	<p>Onko Haukka palvelusopimus sama asia kuin Johdon palvelusopimus, turvallisuuspalvelut? Kenen vastuulla viedä Haukkasopimus Askiin/Sophaan?</p>
<p>- Alueilla ei ole turvapalveluvastaavia / kuka tämä henkilö on ? Eli Senaatin organisaatio myös alueilla tulee miettiä valmiiksi.</p> <p>Aiheesta olisi hyvä järjestää myös koulutuskiertue. Vaikka tämä työkalu on hyvä ja selkeä kertaus on opintojen äiti ja varsinkin tässä aiheessa se on tärkeää.</p>	
<p>Tarjouspyyntövaiheessa Senaatti on hankintayksikkö (tekstissä "Asiakas", mikä sekottaa).</p> <p>Linkki moduulin sisältöön voisi olla selkeämpi. Kiva, että on ensin kokonaiskuva ja sitten laatikko kerrallaan kuvattu eteneminen.</p> <p>Pitäisikö vielä stepit ennen asiantuntijapalvelun tekemistä kuvata "sopimuspolku"-diaan eli kokonaiskuvaan?</p>	

Henkilöiden, sopimusten ja tuotteiden nimikkeet ja asiakirjamallit pitää päivittää, kun ne ovat valmiit (mm. johdon palvelusopimusmalli). Pitäisikö lisätä "selvitä aikataulu" ennen tarjouksen tekemistä? Visuaalisesti kiva, selkeä, kevyt ja havainnollinen - hyvä hyvä!!	
Fonttikokoa isommaksi. Miten toimitaan pienissä kohteissa/yksittäisissä hankinnoissa, meneekö malli liian raskaaksi? Malli on hyvä monikäyttäjätaloihin ja kokonaisturvapalveluiden kartoittamiseen ja hankintaan.	
Tarpeeksi yksinkertainen, sisältää minusta kaiken oleellisen tiedon eikä mitään ylimääräistä.	

7.5 Testaustulosten analysointi

Olin hieman pettynyt testauksien lopulliseen otoskokoan, sillä olin erityisesti tiedustellut henkilöiden sitoutumista testaukseen etukäteen eikä kukaan ilmoittautunut kyselystä pois- saolevaksi. Lisäksi toivoin arvonnän lisäävän testauksen houkuttavuutta. Koen kuitenkin, että vaikka vastaajamäärät olivat erit testauten välillä, sain vertailtua testauten tuloksia suhteellisen luotettavasti toisiinsa.

Ensimmäinen kysymys osoitti, että lähtökohtaisesti henkilöt olivat tyytyväisiä työkalun käytännöllisyyteen jo ensimmäisellä testauskerralla, mikä on työkalun jatkotyöstämisen kannalta erittäin positiivinen asia. Toinen kysymys osoitti sen, että työkalun yksityiskohtaisuus oli jo lähtökohdiltaan hyvällä tasolla ja parani vielä vähän muokkauksen jälkeen. Kolmannen kysymyksen kohdalla näytti kuitenkin siltä, että epäselvät aiheet lisääntyivät sisällön muokkaamisen myötä. Tämä saattoi johtua siitä, että poistin työkalusta omasta mielestäni ylimääräistä sisältöä, mutta ilmeisesti testaajat kokivat nämä asiat sisältöä selventävinä. Tämä osoittaa hyvin työkalun testauttamisen tärkeyden, jotta sisältö saadaan oikeasti vastaamaan henkilöiden tarpeeseen, eikä ole vain yhden ihmisen näkökulmasta rakennettu. Neljännen kysymyksen kohdalla jäin pohtimaan vastausten muuttamista prosenteiksi: muiden kysymysten kohdalla tämä selkeästi toimi ja toi esiin vastuserot ensimmäisen ja toisen testauksen vastauksien välillä, mutta viimeisessä kysymyksessä näin ei käynyt. Molemmista testauksista neljännessä kysymyksessä oli ainoastaan yksi ei –vastaus, mutta prosenteiksi muutettuna näyttää, että tilanne olisi toisella kerralla huonompi. Toisaalta, ero on hyvin pieni ja selkeästi kuitenkin on todettavissa, että henkilöt kokevat dokumentoinnin työkalun avulla helpoksi molemmilla testauskerroilla.

Avoimien palautteiden osalta taulukosta 4 voidaan nähdä, että palautteiden suhteet ovat kutakuinkin samat molempien testausten välillä. Sisällöllisesti avoimet vastaukset antoivat paljon hyvää materiaalia työkalun muokkaamiseen oikeaan suuntaan.

Taulukko 4. 1. ja 2. mittauksen avoimien palautteiden lukumäärä eri kategorioissa

	Vihreät	Keltaiset	Punaiset	Siniset
1. testi-jakso	5	4	1	1
2. testi-jakso	2	3	1	1

Yleisesti ottaen voidaan todeta, että kahden testauksen välillä tehdyllä muokkauksella oli positiivista vaikutusta työkalun toimivuuteen ja näin ollen testausta voitaneen pitää onnistuneena. Olen silti hieman skeptinen, että onko testaus täysin validi, koska vastaajamäärät testauksissa olivat erit. Lisäksi, toteuttamani testaus oli vahvasti testaaajien mielipiteisiin perustuvaa, eikä mitannut mitään varsinaisia absoluuttisia arvoja. Tämän vuoksi pohdin, toteutuiko toistomittaus näin tehtynä oikeanlaisena vai sovelsinko sitä liikaa.

8 Haltuunottotyökalun tulevaisuus

Tein toistomittausta nyt ensimmäistä kertaa ja muutamaan kertaan matkan varrella mietin, saanko testauksesta oikeasti oikeanlaista dataa irti. Olin testausten jälkeen todella iloinen, että testaus tuotti työkalun kehittämiseen hyvää ja olennaista materiaalia. Olin myös tyytyväinen positiiviseen palautteeseen, jota henkilöt työkalusta antoivat, ja että työkalu tosiaan koettiin hyödyllisenä työvälineenä turvallisuuspalvelun myymisessä ja haltuun ottamisessa. Oli hyvä idea testata työkalu keskeneräisenä, jotta jatkokehittäminen testauksen jälkeen on helpompaa. Voidaan siis todeta, että oppimisympäristö on työkalulle toimiva alusta ja että työkalu itsessään kelpaa näiden tulosten valossa haltuunottotyökalun väli-neeksi.

Seuraavat toimenpiteet työkalulle ovat kolmen ensimmäisen moduulin sisällön kehittäminen vielä kertaalleen toisesta testauskierroksesta saatujen palautteiden perusteella. Lisäksi työkalun visuaaliseen ilmeeseen kannattaa panostaa sen jälkeen, kun sisältö on saatu määritettyä valmiiksi. Tämänhetkinen visuaalinen ilme ei ole lopullinen ja olisikin järkevää kehittää ilme yhdessä viestinnän ammattilaisten kanssa, jotta siitä tulisi mahdollisimman käyttäjäystävällinen ja houkutteleva. Asiakaspilotin etenemisen myötä myös vielä

kehittämättä olevat moduulit tulee koostaa valmiiksi. En näkisi huonona vaihtoehtona toistaa toistomittausta jossain kohtaa työkalun kehittämistä uudelleen, sillä se vaikutti olevan hyvä keino saada rakentavaa ja käytännöllistä palautetta työkalun ja sen sisällön toimivuudesta.

9 Mitä opin?

Haltuunottomuustyökalun kehittäminen ja testaaminen pilottiprojektin avulla antoi hyvää näkemystä siihen, millaiselle käytännön työkalulle Senaatissa on todella tarvetta. Suurimman osan asioista pystyin toki jo ennakoimaan tehtyäni ennen nykyistä työnkuvaani useamman vuoden töitä Senaatissa operatiivisessa roolissa, jossa organisaation sisäinen ohjeistaminen, tai sen puuttuminen, olivat näkyvä osa päivittäistä työn tekemistä. Oli silti hienoa saada omille näkemyksille vahvistusta työkalun toteuttamisen kautta ja lisäksi toki opin lisää käytännönläheisen työkalun luomisesta. Seuraavaksi esittelen muutaman olennaisimman osakokonaisuuden, jotka prosessissa tunnistin ja peilaan niitä aiemmin hankkimaani tietopohjaan.

9.1 Inhimillisuus toimii

Vaikka aluksi tutkin paljon projektinjohtamisen erilaisia työkaluja, en löytänyt niiden joukosta itselleni omaan projektinjohtamismaailmaani suoraan soveltuvaa työkalua. Nyt jälkeenpäin asiaan palattuani voin todeta, että Senaatin oman mallin luominen ei välttämättä ollutkaan huono idea. Tässä tapauksessa tarvitsin sekä Senaatin näköisen projektinjohtamismallin että palvelun vaiheisiin istuvan prosessityökalun ja valmiin kombinaation löytäminen juuri tähän tapaukseen sopivaksi olisi luultavasti ollut todella epätodennäköistä. Kyseenalaistankin tässä kohtaa vahvasti projektinjohtamisen mallien sovellettavuuden erilaisiin yhteyksiin, jopa Croftin mallin, vaikka se ytimekäs ja selkeä olikin. Koen, että jokainen projekti on erilainen ja vaatii omanlaisensa lähestymistavan. Projektille voi toki asettaa tietynlaisen prosessin, jota seuraamalla projekti saadaan vedettyä läpi, mutta projektien vaiheet ovat aina kuitenkin ainutlaatuisia, eikä niitä voida jäykästi suorittaa aina tietynlaisella kaavalla. Mistä tämä sitten johtuu? Näkemykseni mukaan siitä yksinkertaisesta syystä, että ihmiset ovat osana projektia. Ehkä projektinjohtamismaailmaa pitääkin alkaa enenevässä määrin tarkastella inhimillisistä tekijöistä, meistä ihmisistä, käsin. Mikä toimintamalli toimii kenellekin tietynlaisessa tilanteessa, millaista vuorovaikutusta projektissa kulloinkin on ja mitkä johtamiskeinot juuri kyseiseen projektiin sopii. Iso merkitys on myös sillä, mil-

lainen organisaatio projektia toteuttaa ja toisaalta millainen organisaatio on projektin kohteena. Toki projektissa on aina olemassa vakioidut kovat arvot, jotka toistuvat, kuten aikataulu ja kustannukset, mutta näiden kovien arvojen toteuttamiseksi niin sanotut pehmeät arvot pitää ensin saada toimimaan, ja se on mielestäni projektienhallinnan isoin haaste. Jos projekti ei toimi kokonaisuutena, voidaan aika varmaksi sanoa, että joko aikataulu tai kustannukset, tai jopa molemmat, jäävät tavoitteista.

Työkalun testauksen tuloksena sain selville, että Senaatissa todella arvostetaan ytimekkyyttä, selkeyttä ja myös tietynlaista keveyttä ohjeistuksissa ja työkaluissa. Nämä ovat varsin inhimillisiä toiveita päivittäisille työkaluille. Kun asiaa tarkemmin ajattelee, niin itse asiassa inhimillisyydessä piilee juuri se vaikeus toimivan työkalun toteuttamiselle: se, minkä itse koen toimivaksi, ei välttämättä ole sitä jonkun toisen näkökulmasta. Olen luultavasti itse ihan liian syvällä aiheessa ja pidän monia asioita itsestään selvinä ja helppoina. Kun tästä näkökulmasta tuotan työkalua toiselle, asiaan täysin vihkiytymättömälle, ei ole kovinkaan todennäköistä, että kyseinen henkilö kiinnostuu, saati innostuu asiasta. Selkeän, mielenkiintoisen ja ytimekkään viestin rakentaminen on vaikeaa ja se vaatii huomattavasti enemmän aikaa, kuin pitkän ja rönsyilevän, ammattisanastolla varustetun viestin. Tämä lienee syy sille, miksi Senaatissa näitä toimivia selkeitä ohjeita ei toistaiseksi olekaan, koska niiden tekeminen on työlästä ja vaatisi paljon yhteistyötä eri osapuolien kesken. On helpompaa pakertaa ohjeet valmiiksi itsekseen lyhyessä ajassa, mutta mikä on sen hyöty, jos kukaan ei koskaan näitä ohjeita käytä? Näyttäisi siis vahvasti siltä, että projektinjohtamisteorioiden sijaan minun tulisikin jatkossa tutkia ja tutustua viestinnän ja ihmisten välisten kommunikoinnin teorioihin. Tässä asiassa Heerkens oli siis täysin oikeassa: viestintä projektinjohtamisessa on yksi tärkeimmistä asioista, vaikka sitä edelleen hyvin paljon aliarvostetaan ja pidetään projekteissa pakollisena pahana.

9.2 Helppoutta ja konkretiaa

Haltuunottotyökalun palautteiden perusteella oli helppoa nähdä, että henkilöstö arvostaa työntekeisessä helppoutta ja konkreettisia asioita. Palautteissa muun muassa toivottiin jokaisen tehtävän kohdalla selkeästi kerrottavan, kuka on vastuuhenkilönä kyseisessä tehtävässä. Jälleen hyvin yksinkertaiselta kuulostava asia, mutta onko se kuitenkaan sitä? Kuten jo aiemmin totesin, vastuutus ja delegointi tuntuvat olevan etenkin omassa organisaatiossani välillä hyvin haastavia toteuttaa. Ihmisiä ei haluta ylikuormittaa töillä, eikä esimiesten tehtävänkuvaan sekaantua. On helpompi kirjata ohjeeseen, että ”tehtävä tehdään”, kuin että ”tehtävän tekee henkilö X”. Näin asiaan ei tarvitse ottaa ohjeen tekemisen

aikana kantaa ja jälleen kerran asia on helpompi ohjeen tekijälle. Faktaa mielestäni on, että jos tehtävien vastuuttamista ei mietitä heti alusta alkaen henkilötasolle asti, tulee se olemaan jokaisessa projektin vaiheessa kompastuskivenä ja asioita jää tämän vuoksi tekemättä. Vastuuttaminen ja delegointi vaatii yhteistyötä esimiesten ja päättäjien kesken sekä selkeää visiota mille kaikille organisaation tasoille projekti ulottuu. Myös tähän asiaan kiinnitin huomiota jo aiemmin työni teoreettisessa osuudessa ja on hienoa huomata, että tämä nostamani Viirkorven ajatus oli myös organisaatiossani tärkeällä prioriteetilla.

Palautteista kävi myös ilmi, että dokumentoinnin helppoutta arvostetaan. Tähän otinkin hyviä oppeja Heerkensin PMCP –metodista: tuoda työkaluun selkeitä, valmiiksi mietittyjä toimintamalleja ja viestimistapoja, jolloin henkilön itse ei tarvitse miettiä, mikä tapa missäkin tilanteessa on toimivin ja millaisia asioita missäkin projektin vaiheessa esimerkiksi palvelureissa käydään läpi. Tavoitteenani oli erityisesti dokumentoinnin tuominen luonnolliseksi osaksi projektin kulkua, jolloin kynnyks dokumentoinnin toteuttamiselle reaaliaikaisesti madaltuu. Näin voidaan varmistua, että dokumentointi myös todella valmistuu projektin edetessä ja on tarkoituksenmukaisesti tehty.

9.3 Johdonmukaisuutta

Palautteista kävi ilmi, että työkalulta toivottiin vieläkin konkreettisempia käytännön apuvälineitä, joiden avulla johdonmukainen prosessin eteenpäin vieminen olisi mahdollista. Tällainen oli muun muassa selkeä tehtävälista, jonka saisi irrotettua työkalusta itselle esimerkiksi sähköpostin Outlook -tehtäviksi. Tämän kehityskohdan myötä ajatukseni palasivat jo aiemmin Croftin mallissa esiintyneeseen Gantt-kaavioon. En kehittänyt työkalun sisälle tässä vaiheessa Gantt –kaaviota, koska vaikka se onkin toimiva ja paljon käytetty projektijohtamisen työkalu, halusin kyseenalaistaa myös sen tarpeellisuuden projektinjohtamisessa. Tämän palautteen myötä aloin miettiä, olisiko tämä kuitenkin kehittämisen arvoisen asia työkalun ja koko prosessin toimivuuden kannalta. Myös aikatauluraamia palvelun läpiviemiselle toivottiin, ja Gantt-kaavio palvelisi myös tämän osalta hyvin, yhdistäen tehtävät ja aikataulut toisiinsa. Toki jokainen palvelun myyntiprojekti on omanlaisensa asiakkaan tarpeista ja lähtökohdista riippuen, mutta joitain aikatauluraameja pystyttäisiin kyllä tarjoamaan valmiiksi, esimerkiksi kilpailutuksen vaiheiden keston osalta. Kunhan kaavion tehtävät mietittäisiin hyvin etukäteen, uskon kaavion tuovan lisäarvoa työkalulle. Tämä on selkeästi yksi kehitysasiasia, joka työkalun jatkotyöstämisessä on syytä ottaa tarkasteluun.

9.4 Projektijohtamista vai palvelumuotoilua?

Kun nyt peilaan taaksepäin tutkimaani teoreettista viitekehystä, ymmärrän, että pelkään projektijohtamisen teoriaan syventyminen oli ihan liian suppea tapa lähteä tutkimaan tehtävääni tukevaa teoriapohjaa. Se, miksi alun perin halusin pitäytyä niin vahvasti projektijohtamismaailmassa kumpusi selkeästi uudesta työroolistani ja epävarmuudestani projektijohtamisen suhteen: halusin olla varma, että osaan toimia projekteissa ammattimaisesti ja koska tein sitä nyt ensimmäistä kertaa, fokusoin viitekehyksen vahvasti oman teoreettisen tietopohjani vahvistamiseksi. Toinen syy projektijohtamismaailmaan juuttumiseen oli selkeästi ajatus siitä, että halusin ensisijaisesti työni palvelevan Senaattilaisia ja heidän tarpeitaan uuden palvelun myymisessä ja haltuun ottamisessa. Halusin tästä syystä rajata asiakasnäkökulman työstä pois, koska oma ajatukseni oli, että kun Senaatin projektijohtaminen ja prosessit saadaan sisäisesti toimimaan ammattimaisesti, se heijastuu suoraan asiakkaille ammattimaisena palveluntuottamisena. Senaatissa on perinteisesti lähdetty monien uusien palvelujen osalta hyvin suoraan asiakas ja palvelun kehittäminen edellä, mutta on unohdettu palvelua tuottavat tekijät organisaatiossa. Tämä osaltaan on aiheuttanut kirjavat tavat toimia ja epäselvät toimintamallit, kun fokus palvelun kehittämisessä on ollut täysin ulospäin suuntautunutta. Käytännössä, palvelu on ensin myyty ja sitten vasta alettu miettiä, miten sitä käytännössä organisaatiossamme tuotetaan ja millä resursseilla. Tämä ”kauhukuva” mielessäni halusin tässä työssäni kääntää asian täysin toisinpäin – aloittaa työn tekeminen organisaation sisältä käsin. Toisaalta, asiakasnäkökulma kulki hiljaisesti koko ajan työni rinnalla pilottiprojektin myötä, projektia kun tehtiin täysin asiakkaan iholla, joten asiakastarpeet ja –toiveet tulivat sen myötä kuin itsestään mukaan Senaatin sisäisen työkalun kehittämiseen ilman, että minun tarvitsi kiinnittää asiaan erityistä huomiota. Koska työni fokus oli ensisijaisesti luoda työkalu, ei niinkään uusi palvelutuote, projektijohtaminen tuntui luontevimmalta viitekehykseltä omaksua.

Jos nyt voisin palata ajassa taaksepäin, lähtisin kuitenkin laajentamaan tutkimaani teoreettista viitekehystä ulottumaan myös palvelumuotoilun suuntaan. Vaikka palvelun kehittäminen ei ollut työni keskiössä, se on kuitenkin haltuunottotyökalun syntymisen syy ja on näin luonteva osa kokonaisuutta joka tapauksessa. Koska tilaturvallisuuspalvelun kehittämistä tehtiin pilotinomaisesti, asiakas oli luontevasti tekemisen keskiössä. Asiakkaan tarpeet ja asiakaskokemus ovatkin palvelumuotoilun lähtökohta, toki tärkeässä roolissa on myös palvelua tuottavan yrityksen liiketoiminta (SDT 2013). Senaatin kohdalla palvelumuotoilun hyödyntäminen painottuisi juurikin asiakaskokemuksen kehittämiseen, sillä valtion sisäisenä toimijana Senaatilla ei ole niin korkeita liiketoiminnan kehittämistavoitteita, kuin yksityisellä sektorilla ja usein kokonaisuus ratkaisee: vaikka joku palvelu olisi jopa

hieman kannattamaton Senaatin näkökulmasta, mutta valtionhallinnon asiakas hyötty palvelusta taloudellisesti merkittävästi, voidaan palvelua yhtä hyvin edelleen tuottaa. Tällöin puhutaan valtion kokonaisedusta. Palvelumuotoilu soveltuisi siis varmasti joiltain osin Senaatin palvelujen kehittämiseen ja olisi voinut antaa lisänäkemystä myös sisäisen työkalun kehittämisen prosessille.

10 Pohdinta

Turvallisuuspalvelun haltuunottotyökalu sai organisaatiossani hyvän vastaanoton, ja koen, että sen kehittämislle oli selkeä tarve. Sen osoittaa parhaiten työkalun testaamisesta saadut palautteet, joiden avulla työkalu kehittyi myös ison harppauksen eteenpäin jo tässä vaiheessa, vaikka on edelleenkin keskeneräinen. Koen, että työkalun kehittäminen osana asiakaspilottiprojektia oli helppoa ja luontevaa, kun kehitystyötä pystyi tehdä reaaliaikaisesti projektin vaiheita seuraamalla. Samalla myös asiakasprojekti hyötyi työkalusta: projektin eri vaiheita tuli kyseenalaistettua ja viilattua tarkemmin mitä luultavasti normaalisti olisi tehty, koska työkalua varten keskeneräisiä tai epäselviä työvaiheita ei voitu viedä sellaisenaan työkaluun ilman, että ne on tarkemmin läpikäyty. Vaikka työkalun kehittäminen on vielä kesken, voin todeta, että sen kehittäminen jo tähän pisteeseen asti on ollut aikaa vievä ja työläs prosessi. Uskon kuitenkin vahvasti, että kova työ tässä kohtaa kannattaa, jos sen avulla jatkossa niin turvallisuuspalveluiden kuin muidenkin Senaatin palveluiden myynti- ja haltuunotto prosessit selkeytyvät ja yhdenmukaistuvat.

Työkalun jatkon kannalta on äärimmäisen tärkeää jatkaa kehittämisprosessia yhtä yksityiskohtaisesti. Testauksen tuloksena saatujen hyvien kehittämisideoiden läpikäynti, analysointi ja jalkauttaminen työkaluun ovat tärkeitä seuraavia konkreettisia toimintoja, joka työkalun suhteen tulee toteuttaa. Järkevää mielestäni olisi myös testauttaa työkalu uudelleen jossain kohtaa kehittämistä, jotta käyttäjien toiveet ja ideat työkalun suhteen pysyvät kehitystyössä mukana. Maailma muuttuu kovaa vauhtia ja on mahdollista, että jo työkalun loppuun kehittämisen aikana henkilöstön tarpeet työkalun suhteen muuttuvat myös. Tästä syystä kiinteä yhteys kehittäminen ja käyttäjien välillä tulisi säilyttää loppuun asti.

Kun lähdin toteuttamaan työkalua ja siihen liittyvää prosessia, en olisi osannut ajatella, että henkilöstön tarpeet työkalun toimivuuden suhteen olisivat näinkin yksinkertaisia ja inhimillisiä. Toki osasin aavistaa asioita, joita työkalulta toivotaan, mutta en ymmärtänyt,

että ne olisivat näin isossa roolissa työkalun toimivuuden suhteen. Olin henkisesti valmistunut kehittämään uuden projektinjohtamismallin Senaatille, ja niinhän tavallaan teinkin, mutta mielessäni kuvittelin sen olevan jotain kaavamaisempaa ja enemmän erilaisiin järjestelmiin pohjautuvaa. Loppujen lopuksi koen, että tarpeet työkalun suhteen olivat jopa niin yksinkertaisia, että niitä voisi pitää itsestään selvyyksinä ja sen vuoksi vähätellä kehitystyötä tehtäessä. Tässä kohtaa oma ajatusmaailmani kokikin täyskäännöksen: projekteja ei kannata eikä voi ajatella jäyheästi prosessien tai mallien kautta, vaan siinä mukana olevien ihmisten kautta. Tämä on ajatuksena samaan aikaan helpottava, mutta myös ahdistava. On helpottavaa ymmärtää, että kaikkea projektissa ei voi laittaa tietynlaiseen muottiin tai kategorisoida, mutta toisaalta se tarkoittaa, että mitään projektia ei voi täysin hallita työkalujen avulla. Niin kauan kuin ihmiset johtavat projekteja ja ovat sen osana tai kohteena, jokainen projekti on omanlaisensa omanlaisine haasteineen. Ymmärsin, että projektin alussa etsimäni syvälinen ymmärrys projektimaailmaan oli haasteellista, koska etsin väärästä paikasta. Projektimallien sijaan minun olisi pitänyt hakea tietoutta viestinnästä, ihmisten välisestä kommunikaatiosta, palvelumuotoilusta ja ehkä jopa motivaatio-teorioista. Olennaisinta olisi ollut löytää tietoa, miten ihmisiä ohjataan ja kuunnellaan projektimaailmassa ja miten ihmiset toimivat tällaisissa tilanteissa. Tämän projektin myötä oma näkemykseni projektinjohtamisesta ja prosessimallien luomisesta sai kovin erilaisen näkökulman. Näen projektinjohtamisen nyt paljon kompleksisempänä yhtälönä kuin aiemmin: ei vain pelkistettynä projektimallien läpiviemisenä, vaan erilaisten ihmisten ja roolien välisenä verkostotoimintona.

Työkalun toteuttaminen oli minulle ammatillisesti hyvin opettavainen matka projektilähtöiseen työskentelyyn ja uuden toimintamallin luomiseen. Olen onnellinen, että työkalu sai niinkin hyvän vastaanoton organisaatiossamme ja että se aidosti koettiin hyödylliseksi ja käytettäväksi myös jatkossa. Paras palaute organisaatiostani työkaluun liittyen tuli eräässä palveluryhmän kokouksessa, jossa turvallisuuspalvelun haltuunotto työkalua testannut henkilö toivoi myös siivouspalveluihin toteutettavan samanlaisen haltuunotto työkalun Senaatin oppimisympäristöön, kuin mitä tilaturvallisuuspalvelulle nyt toteutettiin. Tavoitteeni työkalun suhteen siis toteutui myös jo tässä vaiheessa tässä mittakaavassa: työkalu on havaittu tarpeelliseksi ja monistettavaksi myös muihin Senaatin jo olemassa oleviin palveluihin. Tämän parempaa palkintoa tekemälleni työlle en usko voivani saada.

Lähteet

Croft, C. 2013. Project Management in under 8 minutes. Katsottavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=qkuUBcmmBpk>. Katsottu 29.10.2016.

Hansel 2017. Hansel lyhyesti. Luettavissa: <https://www.hansel.fi/hansel/hansel-lyhyesti/>. Luettu: 21.2.2017.

Heerkens, G. R. 2002. Project Management. The McGraw-Hill Companies, Inc.

Lukka, K. 2014. Konstruktiivinen tutkimusote. Metodix - Metoditietämystä kaikille artikkeli. Luettavissa: <https://metodix.fi/2014/05/19/lukka-konstruktiivinen-tutkimusote/>. Luettu: 21.10.2016.

Saarikivi, K. 2016. Älykkäin ongelmanratkaisu on jaettua. Medium –blogialusta. Luettavissa: <https://medium.com/@katrisaarikivi/%C3%A4lykk%C3%A4in-ongelmanratkaisu-on-jaettua-927e19ed8d9c>. Luettu: 18.1.2017.

Service Design Toolkit (SDT) – Palvelumuotoilun työkalupakki, 2013. Mitä on palvelumuotoilu? Luettavissa: http://sdt.fi/mita_palvelumuotoilu.html. Luettu: 12.10.2017.

Taanila, A. 2015. Kvantitatiivinen tutkimus –luentokalvot.

Tynjälä, P. 2000. Oppiminen tiedon rakentamisena – konstruktivistisen oppimiskäsityksen perusteita. 1-2. painos. Tampere. Tammer-paino Oy.

Viirkorpi, P. 2000. Onnistunut projekti – opas kunta-alan projektityöskentelyyn. 1.painos. Suomen kuntaliitto, kuntaliiton painatuskeskus. Helsinki.

Vuorinen, N. 2017. Kehittämistehtävän oppimispäiväkirja. Luettavissa: <https://1drv.ms/w/s!ArROlz1cOmvRkxKQy3i-7bU4OmTI>

Liitteet

Liite 1. Kutsu otosryhmälle ensimmäiseen testausvaiheeseen

Liite 2. Haltuunottotyökalun testausohjeet, sähköpostiviesti

Liite 3. Palauteosion kysymykset

Liite 4. 1. testausjakson palautteet

Liite 5. Kutsu otosryhmälle toiseen testausvaiheeseen

Liite 6. 2. testausjakson palautteet

Liite 1. Kutsu otosryhmälle ensimmäiseen testausvaiheeseen

Lähettäjä: Vuorinen Noora

Lähetetty: 11. elokuuta 2017 17:22

Aihe: Sinut on valittu! Auta minua testaamaan Senaatin turvallisuuspalvelun haltuunottotyökalua

Hei te valikoidut Senaattilaiset!

Senaatin uutta turvallisuuspalvelutuotetta kehitetään kovaa vauhtia. Olen työni puolesta kehittämässä mukana ja lisäksi teen palveluun liittyen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon lopputyötä. Lopputyöni aiheena on luoda turvallisuuspalvelusta käytännönläheinen perehdytys- ja haltuunottotyökalu Senaattilaisille, jotta palvelun myyminen, haltuunotto ja päivittäinen toteuttaminen jatkossa olisi Senaattilaisille mahdollisimman helppoa ja yhdenmukaista. Työkalu toteutetaan Senaatin oppimisympäristöön ja sen tarkoituksena on sisältää kaikki turvallisuuspalvelun vaiheet asiakkaan ensimmäisestä tiedustelusta palvelun ylläpito-vaiheeseen ja päättymiseen asti. Jotta työkalusta tulisi toimiva ja käytännönläheinen, tarvitsen siihen luonnollisesti teidän Senaattilaisten kommentteja. Siksi lähestyn teitä tällä viestillä.

Työkalun testaaminen tapahtuu teidän toimestanne oppimisympäristössä työkalun moduuleja läpikäymällä, vastaamalla muutamiin leikkimielisiin kysymyksiin ja lopuksi vastaamalla muutamiin palautekysymyksiin. Vastaukset tallentuvat käyttöni koulutusjärjestelmään ja niitä käytetään työkalun edelleen kehittämiseen. **Tavoitteena on siis testata työkalun käytettävyyttä ja ymmärrettävyyttä** – sinun ei tarvitse tietää turvallisuuspalvelusta mitään etukäteen, vaan tavoitteena on, että työkalu ohjaa sinua palvelun vaiheesta toiseen. Valitsin juuri teidät vastaanottaja –kentässä olevat henkilöt tutkimusotokseeni, sillä tarkoituksena on saada testaajia työkalulle yli alue-, toimiala- ja yksikkörajojen. Toivottavasti olet suostuvainen työkalun testaamiseen. Näin autat kehittämään turvallisuuspalvelusta mahdollisimman selkokielisen ja ymmärrettävän kaikille Senaattilaisille.

Testaus on kaksiosainen. Ensimmäisen testaamisen voit aloittaa välittömästi. Aikaa vastaamiseen on kaksi viikkoa, **viimeinen mahdollinen testauspäivä on perjantai 25.8.2017**. Tämän jälkeen työkalu suljetaan väliaikaisesti, kerään teidän palautteet yhteen ja kehitän työkalua niiden pohjalta eteenpäin. Testaamiseen kuluu aikaa noin puoli tuntia riippuen, miten tunnollisesti testausta teet. Tyyli on vapaa, kunhan sinulle jää testauksen jälkeen mieli-kuva työkalusta ja pystyt antamaan siitä palautetta.

Tämän jälkeen vuorossa on vielä toinen testauskierros ajanjaksolla 12.9.-22.9., jolloin saadaan poissuljettua vielä mahdollisia vikoja tai puutteita haltuunottotyökalussa. Informoin tästä vaiheesta teitä vielä erikseen myöhemmin.

Ilmoitathan minulle pikimmiten, jos ehdottomasti et halua osallistua testaamiseen niin jätän sinut jatkossa pois jakelusta ja hankin uuden testaajan tilallesi. Kaikkien molempiin testeihin osallistuneiden testaajien kesken arvotaan kaksi elokuvalippua, joten jos onnetar suosii, niin vastauksistasi jää käteen muutakin kuin hyvä mieli ☺

Lähetän testausohjeet erillisessä viestissä tämän viestin jälkeen.

Kiitos jo etukäteen kovasti avustasi turvallisuuspalvelun haltuunottotyökalun kehittämässä!

Terkuin,
Noora Vuorinen



Noora Vuorinen
Asiantuntija, turvallisuuspalvelut
Etelä-Suomen alue

Sennatti

Liite 2. Haltuunottotyökalun testausohjeet, sähköpostiviesti

Lähettäjä: Vuorinen Noora

Lähetetty: 11. elokuuta 2017 17:27

Aihe: Turvallisuuspalvelun haltuunottotyökalun testaaminen, ohjeet

Tervetuloa testaamaan turvallisuuspalvelun haltuunottotyökalua!

Muutama huomio työkaluun liittyen:

- Työkalu on tarkoituksella keskeneräinen. Keräämme tässä vaiheessa testauspalauteita työkalusta, jotta voimme kehittää sitä oikeaan suuntaan. Myös Askiin linkitettyt dokumentit tulevat vielä päivittymään ja kehittymään turvallisuuspalvelun matkan varrella. Kaikki palaute näihin liittyen on silti tervetullutta keskeneräisyydestä riippumatta.
- Työkalun visuaalinen ilme ei ole lopullinen. Kun työkalun sisältö on kehitetty valmiiksi, visuaalinen ilme muokataan palvelun hengen mukaiseksi. Keskitythän tässä vaiheessa siis ainoastaan työkalun sisältöön ja ymmärrettävyyteen ulkoasuun ja värimaailman sijaan.
- Työkalun lisäksi Senaattilaisia tullaan kouluttamaan turvallisuuspalveluihin liittyen, niin yleisillä koulutuksilla kuin roolikohtaisilla koulutuksillakin. Työkalun sisältö ei siis ole ainut informaatio, jota Senaattilaiset tulevat palveluun liittyen jatkossa saamaan.
- Tässä vaiheessa testataan kolme ensimmäistä osiota ”Mitä ensin”, ”kartoitusvaihe” ja ”kilpailutus- ja sopimusvaihe”. Työkalun valmistuessa moduuleja tulee olemaan enemmän ja työkalu tuleekin kattamaan koko turvallisuuspalvelun elinkaaren aloituksesta ylläpitoon ja palvelun päättymiseen.

Toimi näin:

- Pääset testaamaan työkalua seuraavaa polkua pitkin:
 - Avaa Senetin etusivu -> valitse oikeassa reunassa olevasta ”omat sovellukset” –valikosta linkki ”Senaatin oppimisympäristö”. Oppimisympäristön pääsivu aukeaa.
 - Klikkaa ”kurssit” –kohtaa ja valitse ”sisäiset”. Klikkaa koulutuslistalta ”Turvallisuuspalveluiden haltuunotto” –kurssia. Olet perillä!
- Lue läpi kaikki kolme moduulia järjestyksessä. Moduulien loppuun on tehty muutama leikkimielinen kysymys moduulien sisällöistä.
- **Käytyäsi moduulit läpi muista vastata haltuunottotyökalun palauteosioon**, jotta saamme kehitysmateriaalia työkalua varten. Tämä on testauksen tärkein osio jatkon kannalta!
- Työkalun testaaminen kestää noin puoli tuntia tyylistä riippuen.
- Olethan yhteydessä allekirjoittaneeseen missä tahansa työkaluun ja sen testaamiseen liittyvissä kysymyksissä.

Kiitos jo etukäteen, tsemppiä testaamiseen!
Terkuin,

Noora

Noora Vuorinen
Asiantuntija, turvallisuuspalvelut
Etelä-Suomen alue

Sennotti

Liite 3. Palauteosion kysymykset

Kysymys 1:

Onko turvallisuuspalvelun haltuunottotyökalu mielestäsi riittävän käytännönläheinen?

Jos vastasit edelliseen kohtaan "ei", miten työkalua voitaisiin mielestäsi muokata käytännönläheisemmäksi?

Kysymys 2:

Onko turvallisuuspalvelun askeleet kerrottu mielestäsi riittävän yksityiskohtaisesti, jotta palvelu voidaan tuottaa laadukkaasti ja on toteuttajalle selkeää?

Jos vastasit edelliseen kysymykseen "ei", miten työkalu saataisiin mielestäsi vielä yksityiskohtaisemmaksi?

Kysymys 3:

Esiintyikö mooduleissa aiheita, joihin olisit kaivannut syvällisempää tietoa (esim. käännteinen ALV)?

Jos vastaisit edelliseen kohtaan "kyllä", mitä nämä aiheet ovat?

Kysymys 4:

Koetko, että palveluun liittyvä dokumentointi on työkalun avulla helppoa?

Jos vastasit edelliseen kysymykseen "ei", miten dokumentointi saataisiin mielestäsi vielä helpommaksi?

Tähän voit jättää vielä kehitysehdotuksia ja kommentteja työkaluun liittyen:

Liite 4. 1. testausjakson palautteet

keskiviikko, 30 elokuu 2017, 06:30		
Palautteet: 16		
Kysymykset: 9		
Kysymys	Vastaukset	
Onko turvallisuuspalvelun haltuunotto-työkalu mielestäsi riittävän käytännönläheinen?	Kyllä	Ei
	16	0
Jos vastasit edelliseen kohtaan "ei", miten työkalua voitaisiin mielestäsi muokata käytännönläheisemmäksi?		
Onko turvallisuuspalvelun askeleet kerrottu mielestäsi riittävän yksityiskohtaisesti,	Kyllä	Ei

jotta palvelu voidaan tuottaa laadukkaasti ja on toteuttajalle selkeä?		
	14	2
Jos vastasit edelliseen kysymykseen "ei", miten työkalu saataisiin mielestäsi vielä yksityiskohtaisemmaksi?	Projektinkulkukaavio oli epäselvä, sitä voisi vielä tarkentaa mm. termien osalta. Alueen turvallisuuspalveluvastaavan/"myyjän" roolijako oli epäselvä. Tulisi selkeyttää mikä tehtävä/asia kuuluu kenenkin vastulle.	
	Materiaali tehty hyvin ja konkreettiseksi - noihan se prosessi etenee. Kehitysehdotuksena kaipaamme kuitenkin vielä sitä, vaiheet saisi suoraan Outlook-tehtäviksi itselleen.	
Esiintyikö moduleissa aiheita, joihin olisit kaivannut syvällisempää tietoa (esim. käänteinen ALV)?	Ei	Kyllä
	12	4

<p>Jos vastaisit edelliseen kohtaan "kyllä", mitä nämä aiheet ovat?</p>	<p>Syntykö Haukka-palvelusta riittävät lähtötiedot turvallisuuspalveluiden kilpailuttamista varten?</p> <p>Aikaisemmin Haukasta lopputuloksena oli suosituksia mm. lisätä kameravalvontaa yms. Kuka suunnittelee asiakkaan turvallisuusjärjestelmät? Kilpailutettava toimittaja? Puitesopimussuunnittelijat?</p> <p>Kuka Senaatissa vetää turvallisuusjärjestelmien asennusprojektin?</p> <p>Kiinteistöpäällikkö, turva-asiantuntija vai rakennuttajapäällikkö?</p>	
	<p>Käänteinen ALV ja sudenkuopat joihin sopimuksessa voi kompastua.</p>	
	<p>Olisiko tarpeen kirjata tarkemmin, kuka vastaa Haukka -palvelun tuottamisesta Senaatissa,</p> <p>jotta asiakkuutta hoitava osaa olla yhteydessä suoraan Senaatin turvallisuuspalveluihin oikeaan henkilöön</p>	
	<p>Joo, mielestäni aineistossa ei ole selitetty vastausta käänteistä alv:ta koskevaan kysymykseen.</p> <p>Tai ehkä Aski-aineistossa.</p>	
<p>Koetko, että palveluun liittyvä dokumentointi on työkalun avulla helppoa?</p>	<p>Kyllä</p>	<p>Ei</p>
	<p>15</p>	<p>1</p>

<p>Jos vastasit edelliseen kysymykseen "ei", miten dokumentointi saataisiin mielestäsi vielä helpommaksi?</p>	<p>Linkki jonka taka löytyy kaikki sopimuksiin tarvittava materiaali on hyvä.</p>	
	<p>Tähän kaipaisin sitä samaa ajatusta, että aineistosta saisi suoraan kopioitua jotain osoita Outlook-tehtäviksi.</p>	
<p>Tähän voit jättää vielä kehitysehdotuksia ja kommentteja työkaluun liittyen:</p>	<p>Klikkausvaihtoehtoja oli kaksi ja päädyin lukemaan osan materiaalista kahteen kertaan. Selkeyttä mitä valita, jotta eteneminen on sujuvaa.</p>	
	<p>Osa diojen kuvista ei ilmeisesti näkynyt, kuvan lohdalla näkyi vain x ja tiedoston nimi.</p>	
	<p>Sinäällään työkalu on hyvä ja selkeä ja antaa lukijalle hyvän kuvan prosessin etenemisestä.</p> <p>Kysymyksiä jäi ilmaan mm. prosessi on aikalailla vaikea toteutettavaksi mm. muutoksia sekä vuokrasopimukseen että palvelusopimukseen, turvallisuuspalvelu- vastaava? kuka se on jne.. Joten prosessin kulkua kehottaisin viilaamaan, ettei vaan käy niin että tästä syntyy lopullinen toimintamalli. Mutta työkalu oli hyvä ja selkeä.</p>	

	<p>Työkalu on helppokäyttöinen ja käytännönläheinen.</p> <p>On hyvä, että dokumenttilinkit ovat suoraan tässä koulutusmateriaalissa, mutta ylimääräiset / vanhat dokumenttiversiot voisi poistaa sieltä.</p> <p>Koulutusmateriaali käy siten suoraan (ilman tenttikysymyksiä) turvallisuuspalveluiden ohjeistoon.</p> <p>Tärkeää on, että kun dokumenttia on käynyt katsomassa, niin paluu "lähtödiaan" tapahtuu vain oikeaa yläruksia painamalla eikä ajaudu "jonnekin muualle".</p>	
	<p>Jos sisältöön oli tarkoitus myös laittaa kommentteja niin: linkeistä ei saisi avautua kuin yksi asiakirja, jossa ohje, muistiopohja tms on.</p> <p>Projektin läpiviemiseksi olisi hyvä olla projektiaikataulu (muistilistaksi ja aikatauluavustukseksi), johon eri työvaiheet voisi laittaa ja aikatauluttaa hankinnan.</p> <p>Jos puhutaan turvallisuuspalvelusta, herää ristiriitaisia ajatuksia, jos/kun hankitaan pelkästään turvatekniikka ja siihen liittyviä palveluja.</p> <p>Hankintavaiheessa olemme menettelleet siten, että kun tarjoukset on saatu, hyväksytämme asiakkaalla hinnan, jotta hankintapäätös saadaan tehtyä. Asiakkaan sopimukset tehdään valitusajan kuluessa.</p>	

	<p>Palvelun tuottajan sopimus tehdään valitusajan umpeuduttua. Em. siksi, että kolutusmateriaalissa kuvatulla tavalla menetellen, jos sopimus viipyy asiakkaalla, ei hankintapäätöstä saada tehtyä ja palvelun aloitus voi viivästyä..</p>	
	<p>Sinällään selkeä ja eteenpäin ohjaava. Mutta onko todella niin, että periaatteessa kiinteistöpäällikkö tekee vuokrasopimuksen muutosliitteen ja ylipäätään nämä kaikki sopimukset?</p> <p>Tällainen kuva jäi ja se itsessään on ehkä vähän yllättävää. Ei liity tietenkään työkaluun sinällään vaan toimenkuvaan. :)</p> <p>Kahden jälkimmäisen moduulin alussa oleva kaaviokuva oli vähän harhaanjohtava: varsinkin toisessa moduulissa luulin, että siinä kuvataan ko. moduulin koko sisältö, vaikka se koski vain kahta kohtaa.</p> <p>Tuota kuvaa voisi selkeyttää jotenkin siten, että ymmärtää jo heti kuvaa katsoessaan, että nyt käsitellään kuvan tiettyjä kohtia.</p>	

	<p>Kokonaisuutena ja tosi hyvä konkreettinen. Koulutusaineistolla on joskus tapana unohdeta erillisiin kansioihin eikä niihin koskaan palaa.</p> <p>Sen takia kaipaam Outlook-integraatiota.</p>	
	<p>- Alueilla ei ole turvapalveluvastaavia / kuka tämä henkilö on ? Eli Senaatin organisaatio myös alueilla tulee miettiä valmiiksi.</p> <p>Aiheesta olisi hyvä järjestää myös koulutuskiertue.</p> <p>Vaikka tämä työkalu on hyvä ja selkeä kertaus on opintojen äiti ja varsinkin tässä aiheessa se on tärkeää.</p>	
	<p>Tarjouspyyntövaiheessa Senaatti on hankintayksikkö (tekstissä "Asiakas", mikä sekoittaa).</p> <p>Linkki moduulin sisältöön voisi olla selkeämpi. Kiva, että on ensin kokonaiskuva ja sitten laatikko kerrallaan kuvattu eteneminen.</p> <p>Pitäisikö vielä stepit ennen asiantuntijapalvelun tekemistä kuvata "sopimuspolku"-diaan eli kokonaiskuvaan?</p> <p>Henkilöiden, sopimusten ja tuotteiden nimikkeet ja asiakirjamallit pitää päivittää, kun ne ovat valmiit (mm. johdon palvelusopimusmalli).</p> <p>Pitäisikö lisätä "selvitä aikataulu" ennen tarjouksen tekemistä?</p> <p>Visuaalisesti kiva, selkeä, kevyt ja havainnollinen - hyvä hyvä!!</p>	

	Fonttikokoa isommaksi. Miten toimitaan pienissä kohteissa/yksittäisissä hankinnoissa, meneekö malli liian raskaaksi? Malli on hyvä monikäyttäjätaloihin ja kokonaisturvapalveluiden kartoittamiseen ja hankintaan	
	Tarpeeksi yksinkertainen, sisältää minusta kaiken olellisen tiedon eikä mitään ylimääräistä.	

Liite 5. Kutsu otosryhmälle toiseen testausvaiheeseen.

Lähtettäjä: Vuorinen Noora

Lähetetty: 12. syyskuuta 2017 9:02

Aihe: Turvallisuuspalvelun haltuunottotyökalun testaaminen osa 2, ohjeet

Huomenta!

Taas olisi aika testata turvallisuuspalvelun haltuunottotyökalua.

Tässä tälle testauskierrokselle muutama huomio:

- Työkalu on edelleen tarkoituksella keskeneräinen. Keräämme tässä vaiheessa testauspalautetta työkalusta, jotta voimme kehittää sitä oikeaan suuntaan. Silti kaikki mieleen tuleva palaute on tervetullutta keskeneräisyydestä riippumatta.
- Työkalun visuaalinen ilme ei ole lopullinen, joten keskitythän tässä vaiheessa lähinnä työkalun sisältöön ja ymmärrettävyyteen ulkoasun ja värimaailman sijaan.
- Testattavana on edelleen kolme tuttua moduulia, käythän ne läpi järjestyksessä oikean käsityksen saamiseksi. Sisältöjä on muokattu ensimmäiseltä kierrokselta saadun palautteen perusteella, mm. turvallisuuspalvelun sopimusprosessi on kehittynyt ja vastaa nyt vielä enemmän toimitilapalvelujen sopimusprosessia jolloin saadaan yhteneväisyyttä toimintaamme kaikkien palvelujen osalta.
- Tällä hetkellä testattava työkalu toimii asiakkailta ja kohteissa, jossa asiakas haluaa ostaa turvallisuuspalvelun ilman tilamuutoksia. Malli toimii sekä monen käyttäjän, että yhden käyttäjän kohteisiin. Olemme tunnistanee tarpeen kuvata tulevaisuudessa turvallisuuspalvelun haltuunottoa myös tilaratkaisuprojekteissa. Tämä on työlistalla.

Työkaluun pääset tuttua polkua pitkin:

- Avaa Sentein etusivu -> valitse oikeassa reunassa olevasta ”omat sovellukset” –valikosta linkki ”Senaatin oppimisympäristö”. Oppimisympäristön kirjautumissivu aukeaa. Klikkaa ”kirjautu” –painiketta Senaattilainen-sanan vieressä ->pääsivu aukeaa. Klikkaa ”kurssit” –kohtaa ja valitse ”sisäiset”. Klikkaa koulutuslistalta ” Turvallisuuspalveluiden haltuunotto” –kurssia. Olet perillä!
- Käytyäsi moduulit läpi muistathan taas vastata haltuunottotyökalun palauteosioon, jotta saamme kehittämateriaalia työkalua varten. **Tämä on testauksen tärkein osio jatkoon kannalta!**
- Työkalun testaaminen kestää 15-30min testaustyylistä riippuen.
- Olethan yhteydessä allekirjoittaneeseen missä tahansa työkaluun ja sen testaamiseen liittyvissä kysymyksissä.

Testausaika on tästä päivästä ensi viikon perjantaihin 22.9. asti. Tämän jälkeen testaus on kokonaan suoritettu, ja arvomme onnekkaita elokuvalippujen voittajat.

Kiitos jälleen, tsemppiä testaamiseen!

t. Noora

Noora Vuorinen

Asiantuntija, turvallisuuspalvelut

Etelä-Suomen alue

[Lintulahdenkatu 5](#) A, 00530 Helsinki

gsm [+358406709301](tel:+358406709301)

www.senaatti.fi

Senaatti

Liite 6. 2. testausjakson palautteet

Palautteet: 13		
Kysymykset: 9		
Kysymyksen tunniste	Vastaukset	
Onko turvallisuuspalvelun haltuunotto työkalu mielestäsi riittävän käytännönläheinen?	Kyllä	Ei
	13	0
Jos vastasit edelliseen kohtaan "ei", miten työkalua voitaisiin mielestäsi muokata käytännönläheisemmäksi?		
Onko turvallisuuspalvelun askeleet kerrottu mielestäsi riittävän yksityiskohtaisesti, jotta palvelu voidaan tuottaa laadukkaasti ja on toteuttajalle selkeää?	Kyllä	Ei
	12	1

Jos vastasit edelliseen kysymykseen "ei", miten työkalu saataisiin mielestäsi vielä yksityiskohtaisemmaksi?	Sopimusvaiheeseen voisi lisätä vielä sopimuksien viemisen laskutusjärjestelmään, aka. Kokiin. (ei olisi eka kerta kun jotain unohtuu laskuttaa, hehheh)	
	Prosessia kuvattu selvemmin kuin aikaisemmin - hyvä!	
Esiintyikö mooduleissa aiheita, joihin olisit kaivannut syvällisempää tietoa (esim. käänteinen ALV)?	Ei	Kyllä
	9	4
Jos vastaisit edelliseen kohtaan "kyllä", mitä nämä aiheet ovat?	Kts. alla.	
	hallinnansiirtomenettely	
	Asiakas haluaa kuulla Senaatin turvallisuuspalveluista ja siihen liittyvästä prosessista ennen 1. työstöpalaveria. Mitä teen?! Tähän voisi laittaa työkaluun linkitetyn esityksen.	
Koetko, että palveluun liittyvä dokumentointi on työkalun avulla helppoa?	Kyllä	Ei

	12	1
Jos vastasit edelliseen kysymykseen "ei", miten dokumentointi saataisiin mielestäsi vielä helpommaksi?	Tähän kaipaaisin sitä samaa ajatusta, että aineistosta saisi suoraan kopioitua jotain osoita Outlook-tehtäviksi. Helposti muistiinpanot ja dokumentit hajoavat moneen paikkaan.	
Tähän voit jättää vielä kehitysehdotuksia ja kommentteja työkaluun liittyen:		
	Useissa kohteissa on monta eri asiakastahoa. Miten voitaisiin sopia asiakasyhteistyöstä; esimerkkinä esim. turvatarkastuspalvelu oikeus- ja poliisitalossa. Tämä koskee kaikkia monikäyttäjävirstotaloja ja erityisesti sen muistion sisältöä, joka korvaa esisopimuksen. Asiakkailla on halua vaikuttaa palvelukuvauksiin. Kuinka varmistetaan, että Hansel-Senaatti -yhteistyössä huomioidaan riittävästi asiakastarpeet. Miten ja millä tavalla sovitaan kokonaisen organisaation/verkoston turvallisuuspalveluista?	
	Tekstien selkeys ja oikeakielisyys olisi hyvä tarkistaa. Hieman sekavia kohtia, esim. ensimmäisen moduulin dia 6. onko muistiopohja tässä sama kuin muistio, vai onko kyseessä kaksi eri asiaa? asiakkaan tulee selvittää asiakkaalta????	

	<p>Oma työnkuva huomioiden, en ole asian kanssa tekemisissä joten sisältöjen suhteen en osaa ottaa tarkemmin kantaa, ovatko ne täysin riittävät.</p> <p>Mielestäni kokonaisuus oli pääpiirteissään johdonmukainen ja riittävän karsittu.</p> <p>Eli plussaa suht napakasta esitysmuodosta, jossa ei lähdetty linkittämään joka sivulla Se- nettiin</p> <p>tai Askiin moneen eri materiaaliin koulutusympäristön ulkopuolelle.</p> <p>Alussa en ymmärtänyt että "Mitä ensin?" tekstin alla on linkki josta pääsee materiaaliin, klikkailin vain eteenpäin vievää nuolta ja ihmettelin mikä logiikka käyttöliittymässä on.</p> <p>Jos tekninen alusta sallii, niin tuo kannattaisi tuoda jotenkin selkeämmin esiin, että oranssista boksista pitää klikata.</p> <p>Visuaalisesti testiversio olikin vielä vaiheessa, mutta siihen kannattaa tosiaan kiinnittää huomiota :)</p> <p>Tekstien sujuvoittaminen ja oikoluku sekä ilmeen fiksaaminen yhtenäiseksi, etteivät osiot tunnu toisistaan irrallisilta.</p>	
	<p>Kuten edellisessä palautteessakin totesin, niin työkalu on hyvä ja selkeä ja antaa hyvän kuvan prosessin etenemisestä.</p> <p>Kun ja jos työkalu otetaan käyttöön, niin täytyy vielä varmistaa toimintamallien yhteneväisyys eri alueilla,</p> <p>Mm. kuka on alueellinen turvallisuudesta vastaava palveluhenkilö.</p>	

	<p>Todella upeata työtä! Käytännönläheinen ja loogisesti etenevä. Pieniä viilausehdotuksia yksityiskohtiin:</p> <p>I Mitä ensin -moduuli</p> <ul style="list-style-type: none"> - kuka vastaa turvapalveluratkaisun tarjoamisesta asiakkaalle? - dia 3/11 turvallisuusorganisaatio linkin taka pitäisi avautua alueelliset turvapalvelujen vastuuhenkilöt <p>+ turvallisuusasiantuntijat, nyt ensimmäiseksi tulee turvajory</p> <ul style="list-style-type: none"> - dia 4/11 Haukka-palvelu -> tuotenimeä ei saanut enää käyttää (tässä diassa ja myöhemmin)? <p>Kuvassa voisi muotoilla, että "Asiakas päättää edetä turvallisuuspalvelun hankinnassa Senaatin kautta" (ei "Asiakas tilaa", kun mitään tilausta/sopimusta ei tehdä ja sitouminen vasta muistion hyväksynnällä, sama tulee myös myöhemmissä di-oissa).</p> <p>Kuvassa myös että "voittajayrityksen ja Senaatin hintojen hyväksyntä asiakkaalla"</p> <ul style="list-style-type: none"> - dia 6/11: Senaatti ei saa myydä asiakkaalle turvallisuustekniikan huoltopalvelua palveluna, koska verottava tulkitsee sen käännetyn arvonlisäverotuksen piiriin kuuluvaksi toiminnaksi. Senaatti voi ainoastaan huolehtia turvallisuustekniikan ylläpidosta osana vuokranantajan vuokrasopimuksenmukaisia vastuita. Jos asiakas omistaa tilojensa turvallisuustekniikan, se täytyy siirtää Senaatille hallinnansiirtomenettelyllä ennen palvelutuotannon aloittamista. <p>II Kartoitusvaihe</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3/7 Asiantuntijapalvelusopimusmallin oikea asiakirja on 302943 (myös ratkun sivuilla) <p>III Kilpailutus- ja sopimusvaihe</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - 3/12: Kun asiakas on päättänyt edetä turvallisuuspalvelujen hankkimisesta Sk kautta... - Turvallisuuspalveluvastaava tekee Hanselin kanssa toimeksiantosopimuksen kilpailutuksen toteuttamisesta - Turvallisuustekniikka, järjestelmät ja laitteet 2017 – 2021 –puitejärjestelyn kautta, puitejärjestelystä hankitaan myös pääkäyttö- ja huoltopalvelut. - Tarjouspyynnön liitteeksi tuleva asiakaskohtainen sopimusmalli: Senaatin asiakaskohtainen sopimusmalli, jota Hansel ja Sk muokkaavat yhteistyössä - dia 5/12: käydään läpi kilpailutettava kokonaisuus kilpailutusmateriaalien avulla (ei "hanselin materiaalien") - dia 7/12: Vuokrasopimuksen muutosliite pitänee aina tehdä yhteistyössä tilaratkaisutiimin kanssa? Kaikilla alueilla ei tilaratkaisutiimejä -> "vuokrauksesta vastaavan kanssa" - Hankintasopimukseen liittyy myös turvallisuussopimus palveluntuottajan kanssa, sen mallit ovat Senetissä Senetti/Turvallisuus/Turvallisuussopimukset -sivulla (ei tallenneta millekään muulle asialle erikseen, päivitetään vai täällä olevaa mallipohjaa) - dia 9/12: pitäisi lisätä myös tekstiin, että sopimukset asiakkaan kanssa ennen hankintasopimusta (kuvassa onkin jo) 	
--	---	--

	<p>Tämä on hyvin selkeä, vaiheittainen polku, jota on helppo seurata ja toteuttaa projekti sen mukaisesti.</p> <p>Kaikki tarvittavat asiakirjapohjat löytyvät, joten mitään ei tarvitse lähteä keksimään itse.</p> <p>Kiitos, että sain tutustua, tämä toimi hyvänä perehdytyksenä minulle ko aiheeseen! :)</p>	
	<p>Onko Haukka palvelusopimus sama asia kuin Johdon palvelusopimus, turvallisuuspalvelut?</p> <p>Kenen vastuulla viedä Haukkasopimus Askiin/Sophaan?</p>	