

Tietojärjestelmän käyttöönottokoulutuksen onnistuminen

Jenni Väisänen



Tekijä(t) Jenni Väisänen	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Tietojärjestelmän käyttöönottokoulutuksen onnistuminen	Sivu- ja liitesivumäärä 28 + 2
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää yrityksen asiakaspalvelukeskuksessa uuden tietojärjestelmän käyttöönoton onnistuminen. Tämä työ valmistui syksyn 2017 ja kevättalven 2018 aikana.</p> <p>Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta, jossa on käsitelty tietojärjestelmäprojekteihin liittyviä asioita, kerrottu mitä projektilla yleisesti tarkoitetaan, mikä on tietojärjestelmä ja mitä kaikkea yrityksessä tulee huomioida, kun projektiryhmä käynnistää yrityksessä uuden projektin.</p> <p>Teoriaosuuden jälkeen työssä esitellään kohdeyritys ja kerrotaan yrityksen uudesta järjestelmästä, ja käydään läpi asiakaspalvelulle pidetyn käyttöönottokoulutuksen sisältöä. Työ sisältää kaksi haastattelua, joista toinen tehtiin sähköpostin välityksellä. Haastateltavista toinen on kohdeyrityksen tietohallinnossa töissä ja toinen palkattiin yritykseen alun perin kiinteistösihteerin työtehtäviin, pääpainona uuden järjestelmän käyttö.</p> <p>Työn sisältämät haastattelut ovat melko pintapuolisia, koska kohdeyrityksen tietohallinnossa oli kova kiire haastatteluajankohtana, mutta niistä tulee kuitenkin selville tärkeimmät pääkohdat järjestelmäprojektiin liittyen, sovelluksen käyttöönottoon ja siihen, miten ja millä tavalla työtehtäviin sovellusta käytetään.</p> <p>Opinnäytetyö sisältää myös kirjoittajan oman mielipiteen käyttöönottokoulutuksen onnistumisesta, koska kirjoittaja on itse kohdeyrityksen asiakaspalvelukeskuksessa töissä. Opinnäytetyön pohdintaosuudessa kerrotaan, että melko yksinkertaisen järjestelmän käyttöönotto onnistui yrityksessä hyvin, ja suuremmilta sovellukseen liittyviltä ongelmilta on välttytty.</p>	
Asiasanat Projekti, tietojärjestelmä, käyttöönotto.	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet.....	1
1.2	Opinnäytetyön tyyppi.....	2
1.3	Keskeiset käsitteet.....	2
2	Mikä on projekti?.....	3
2.1	Keinot tietojärjestelmäprojektin onnistumiseen	4
2.2	Projektisuunnitelma	5
3	Mikä on tietojärjestelmä?	7
3.1	Tietojärjestelmän hyödyt	9
3.2	Tietojärjestelmäprojektin riskit	10
4	Tietojärjestelmän hankinta	11
5	Tietojärjestelmän kehittäminen	12
6	Tietojärjestelmän käyttöönotto	13
7	SaunaMajurin luomisprosessi – tietohallinnon haastattelu	15
8	Kiinteistösihteerin haastattelu	18
9	Yrityksen uusi tietojärjestelmä	20
9.1.1	SaunaMajurin tekniset tiedot.....	20
9.2	Käyttöönotto asiakaspalvelukeskuksessa	21
9.3	Tilannekatsaus pari kuukautta käyttöönoton jälkeen.....	22
9.4	SaunaMajuri tulevaisuudessa	23
10	Pohdinta ja kehitysehdotukset	24
11	Lähteet.....	27
	Liitteet.....	29
	Liite 1. Tietohallinnon haastattelukysymykset.....	29
	Liite 2. Työntekijän haastattelukysymykset.....	30

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena on uuden tietojärjestelmän käyttöönoton onnistuminen yrityksessä. Monella työelämässä olevalla voi olla omakohtainen kokemus siitä, miten omassa työpaikassa uuden järjestelmän käyttöönotto on onnistunut.

Lehdistä ja ystäväporukoiden keskusteluista voi lukea ja kuulla myös siitä, jos kaikki ei ole mennyt oppikirjojen mukaan. Henkilöstö voi kokea, että käyttöönotto ei ole onnistunut, jos uuden oppiminen on hidasta ja päivittäisen työn tekeminen uuden ohjelman vuoksi onkin yhtäkkiä hankalaa. Tähän vaikuttaa se, että henkilöstö voi kokea koulutuksen olleen liian pintapuolinen ja nopea.

Kirjoittaja on kiinnostunut aiheesta, koska se on omassa työpaikassa ajankohtainen ja omakohtaisen kokemuksen kautta, hän voi luoda mielipiteen käyttöönoton onnistumisesta kohdeyrityksessä.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää yrityksessä uuden tietojärjestelmän käyttöönoton onnistuminen. Uuden tietojärjestelmän käyttöönotto on aina haasteellista, järjestelmän testausvaiheessa ei välttämättä ole mahdollista saada täysin todenmukaista kuvaa siitä, kuinka hyvin järjestelmä palvelee työntekoa, kun käyttäjiä on enemmän.

Tavoitteena on kuvata, miten hyvin käyttöönotto sujui. Käyttöönottoon ja sen onnistumiseen liittyy monta erilaista osa-aluetta. Opinnäytetyön empiirinen osa on rakennettu yrityksessä tehdyn haastattelun pohjalta. Haastattelukysymyksien pohjalta kirjoittaja haluaa saada vastaukset siihen, mistä projekti sai alkunsa, mitä piti huomioida ja minkälaisiin haasteisiin yrityksen tietohallinto törmäsi ohjelman luomisprosessissa. Käyttöönoton onnistuminen pienemmässä testiporukassa liittyy myös siihen, miten käyttöönotto sujui asiakaspalvelukeskuksessa, joten myös se on huomioitava haastattelussa.

Opinnäytetyössä tullaan kuvaamaan myös kirjoittajan näkökulmasta käyttöönottoon liittyviä asioita, ja työssä tuodaan esille myös kirjoittajan mielipide käyttöönoton onnistumisesta. Kirjoittaja itse on yrityksen palveluksessa, tiimissä, johon tämän työn käyttöönotto-koulutuksen onnistuminen liittyy.

Teorian pohjalta etsitään myös vastauksia siihen, mitä yritykset voisivat tehdä paremmin ja mitä tulee ottaa huomioon, että uuden järjestelmän käyttöönotto yrityksissä sujuisi mahdollisimman jouhevasti.

1.2 Opinnäytetyön tyyppi

Opinnäytetyö rakennettiin tutkimustyyppisenä, ja käyttäen kvalitatiivisia menetelmiä. Empiirinen osa on rakennettu käyttäen kohdeyrityksen intranetin tietoja aiheesta ja koko projektiin liittyen tietoa on saatu haastattelemalla projektissa mukana olleita työntekijöitä ja esimiehiä. Näkökulmaa on saatu niin IT-puolelta, järjestelmän kehittämiseen liittyen kuin myös käyttäjäpuolelta, haastatteluiden avulla on selvitetty, kuinka käyttäjäystävällinen järjestelmä on ja kuinka hyvin perehdytys on onnistunut.

1.3 Keskeiset käsitteet

Projekti

Projektin määritelmä sivistyssanakirjan mukaan on, hanke, työ, suunnitelma. Projektista vastaan sitä varten muodostettu ryhmä, ja ryhmän johtajana on projektipäällikkö. Projektipäällikön tehtävänä on saattaa kertaluonteinen työ, jota samanlaista ei ole ollut eikä tule loppuun asti, erikseen määritellyn aika- ja budjettitavoitteen raameissa. (Suomisanakirja).

Projektisuunnitelma

Projektisuunnitelma on keskeinen osa projektia, jonka avulla pystytään seuraamaan projektin kulkua ja arvioimaan tuloksia. Projektisuunnitelmassa käydään läpi projektin sisältö, tavoitteet, aikataulu, käytettävissä olevat voimavarat ja projektin kustannusarvio. (TEKES 2010, 1.)

Tietojärjestelmä

Tietojärjestelmä on tiedon hallinnan väline, järjestelmä koostuu erilaisista tiedoista ja tietojärjestelmään voi liittyä erilaisia ohjelmia ja laitteita, joiden avulla tietoa pystytään hallinnoimaan. (Kansallisarkiston arkistowiki)

2 Mikä on projekti?

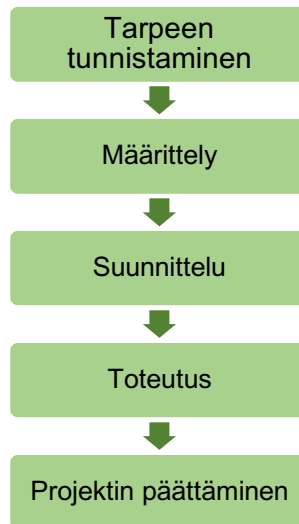
Projekti voidaan ajatella organisoiduksi kehittämiskokonaisuudeksi, joka sisältää tavoitteen, aikataulun ja tavoitteelle määritellyn tuloksen. (Stenberg 2006, 94).

Jokainen projekti on omanlaisensa kehittämishanke. Projektin tarkoituksena on saavuttaa tavoite. Se voi olla esimerkiksi tiimin työtapaa muuttava ja kehittävä kokonaisuus ja sen saavuttamiseksi on perustettu projektityöryhmä toteuttamaan tavoite. Projektissa jokaisella on oma tehtävänsä ja vastuualueensa, ja projektin eteneminen aikataulussa on yksi raportoitava osa, joka vaikuttaa projektin onnistumiseen merkittävästi. Jokaisella projektilla on oltava vastuuhenkilö, jonka puoleen voidaan kääntyä mahdollisissa ongelmatilanteissa ja vastuuhenkilön vastuulla on pitää projekti myös aikataulussa. (Kettunen 2003, 15, 16.)

Osa projektityypeistä voi olla laaja-alaisia, ja siihen osallistuvien työntekijöiden päätyö koostuu projektiin liittyvistä tehtävistä. Yleensä erilaiset projektit ovat kuitenkin vain yksi osa työpaikan erilaisista toiminnoista, joiden tarkoituksena on kehittää työpaikan toimintaa ja prosesseja. (Kettunen 2003, 16) Projektityyppejä voidaan jaotella sen mukaan, mihin toimintaan ne liittyvät, esimerkiksi tuotekehitys- tai tietojärjestelmäprojekti. Projektiksi voidaan luonnehtia myös esimerkiksi juurikin tietojärjestelmän käyttöönottoprojektia. (Mäntyneva 2016, 11.)

Projekti lähtee liikkeelle siitä, että yrityksessä tunnistetaan kehitystarve. Projekti voi liittyä asiakastilaukseen, ideaan tai yrityksen sisäiseen toimintamalliin. Projektille nimetään omistaja, jolloin projektin etenemistä ja onnistumista voidaan seurata. Taustatyö projektin käynnistyessä on ensiarvoisen tärkeää, projekti ilman selkeää tavoitetta, aikataulua ja toimintasuunnitelmaa epäonnistuu ennen kuin se edes alkaa. (Kettunen 2003, 46, 47.)

Jokaisella projektilla on elinkaari, jonka ympärille projektityö rakentuu. Elinkaareen tutustuessa saadaan kokonaiskuva projektista. Projektin elinkaari kertoo, mistä kaikista työvaiheista projekti koostuu, mistä projekti alkaa ja mihin loppuu. Jokainen vaihe projektissa on erilainen ja siihen sisältyy erilaisia työskentelytapoja (Mäntyneva, 2016, 15.)



Kuvio 1. Projektin elinkaari (Kettunen 2003, 46.)

Projektin vetäjänä ja vastuullisena henkilönä toimii projektipäällikkö. Projektipäällikön tehtäviin kuuluvat projektin hallinta, sen eteenpäin vieminen erikseen sovitun aikataulun puitteissa, ongelmien ratkaisu ja projektin etenemisestä ja siihen liittyvistä seikoista sidosryhmille viestittäminen. Projektipäällikkö vastaa siitä, että kaikilla projektiryhmän jäsenillä on omat vastuualueensa ja jokainen tietää oman paikkansa ryhmässä. (Mäntyneva 2016, 32.)

Projektipäällikön tehtäviin liittyy myös paljon haasteellisia osa-alueita, ja osa niistä liittyy projektiryhmän jäsenten sitoutuneisuuteen ja motivaatioon meneillään olevaa projektia kohtaan. Projektipäällikön tulee pitää huoli, että kaikki ryhmän jäsenet ovat motivoituneita koko projektin ajan, ja puuttua mahdollisiin ongelmatilanteisiin viipymättä. Projektiryhmän huono yhteishenki voi pahimmillaan luistaa projektin aikataulusta, jolloin myös projektille asetetut tavoitteet jäävät saavuttamatta. Projektipäällikkö on vastuussa, että projekti saadaan päätökseen ennalta määritellyn aikataulun puitteissa ja projektin tavoitteet tulee saavutettua sekä tulos on yritystä hyödyttävä. Projektipäällikkö ei välttämättä toimi esimiesasemassa projektin jäseniä kohtaan, mutta hänellä tulee kuitenkin olla johtamistaitoa ja kykyä organisoida asioita. (Mäntyneva 2016, 35, 37.)

2.1 Keinot tietojärjestelmäprojektin onnistumiseen

Miten tietojärjestelmäprojektin onnistumista voidaan edesauttaa? Epävarmuustekijöitä on paljon ja ne liittyvät muun muassa yrityksen strategiaan, tietojärjestelmäympäristöön, järjestelmän toimittajiin, yrityksen projektikulttuuriin ja yrityksen henkilöstöön. (Mäntyneva 2010, 202.)

Yrityksessä tehtävien kehitystoimenpiteiden pitäisi aina olla yrityksen strategian mukaisia. Yrityksissä on kuitenkin monesti projekteja, jotka eivät suoraan ole strategiaa kehittäviä. Joka tapauksessa myös tällaiset projektit voivat tuoda lisäarvoa yritykselle, koska esimerkiksi uuden järjestelmän käyttöönotto voi tehostaa yrityksen toimintoja ja säästää euroja.

2.2 Projektisuunnitelma

Projektin suunnitteluvaiheessa projektipäällikkö rakentaa ja kirjoittaa projektisuunnitelman. Suunnitelmaa varten projektipäällikön on kerättävä tietoa projektiin liittyen projektin muilta jäseniltä ja toimeksiantajalta. Tärkeä osa suunnitelmaa on laskea projektiin käytettävä aika ja tarvikkeiden määrä, projektin kulut muodostuvat työntekijöiden käyttämästä ajasta ja tarvikkeisiin menevästä rahasta. (Kettunen 2003, 32.)

Projektisuunnitelman koko riippuu projektin laajuudesta, mitä isompi projekti on kyseessä, sitä enemmän projektiin liittyviä osakokonaisuuksia on mahdutettava suunnitelmaan. (Kettunen 2003, 83) Projektisuunnitelman ei kuitenkaan ole tarkoitus olla liian raskas. Suunnitelman ei kannata sisällyttää sellaista tietoa, jota ei vaadita projektin toteutuksessa. Projektin toimintatavat voivat myös tarkentua projektin edetessä, joten liian jäykkä suunnitelma voi jopa rasittaa projektin toteutusta. (Mäntyneva 2016, 41.)

Projektia voidaan lähteä työstämään aikataullisesta näkökulmasta, tällöin projektille on asetettu tietty päivämäärä, milloin projektin tulee olla valmis. Kaikki projektiin liittyvät tehtävät nivoutuvat aikataululliseen näkökulmaan ja projektia työstetään, sillä periaatteella, että se on valmis ennalta määriteltynä päivänä. (Kettunen 2003, 85.)

Projektille voidaan määritellä tavoite, joka on keskiössä projektityössä. Tässä projektityypissä tiimillä on aikaa työstää projektia eikä aikataulliset tai taloudelliset seikat ole keskiössä. Projektilla on toki myös aikataullinen näkökanta, mutta vaikka aikataulu pettäisi, projekti saatetaan päätökseen. (Kettunen 2003, 85.)

Budjetin kautta toteutettava projekti kestää niin kauan kuin budjetti antaa periksi. Projektisuunnitelmassa voidaan huomioida, mitä kaikkea ja millä aikataululla voidaan saada aikaan projektiin määritellyllä rahamäärällä. Projektin sisältöä voidaan myös ohjailla sen aikana, sen mukaan paljon budjetissa on rahaa jäljellä. (Kettunen 2003, 85.)

Projekti voidaan toteuttaa myös tietyllä toimintatavalla. Toteutustapa tulee määritellä ennen kuin projektin toteutusvaihe alkaa. Tässä on riskinsä, toteutustapa voi osoittautua vääräksi projektin edetessä, jolloin ei jää muuta vaihtoa ehtoa kuin muuttaa toimintatapaa. Tämä syö pohjan projektin ajanhallinnasta sekä budjetista. Projekti voi pohjautua myös projektitiimin työntekijöiden vahvuuksiin ja osaamisalueisiin. Projekti rakennetaan siten, että se voidaan toteuttaa tiimissä olevan osaamisen voimalla. (Kettunen 2003, 85.)

Suunnittelu voi viedä aikaa, jolloin on tärkeää, että ainakin projektin tavoitteet ovat selkeästi esillä. Projektisuunnitelmaa laatiessa projektin yksityiskohtien miettimiseen ei käytetä aikaa, vaan projektisuunnitelma koostuu ainoastaan projektin suurista raameista. (Kettunen 2003, 83.)

Projektisuunnitelman tekemiseen kannattaa ottaa mukaan myös projektin muu tiimi, koska projektin toimintatavat ja tavoite tulevat tällöin paremmin selville tiimin jäsenille ja heidän työpanoksensa on tällöin motivoituneempi. (Kettunen 2003, 82.)

3 Mikä on tietojärjestelmä?

Tietojärjestelmän tarkoitus on tehostaa yrityksen toimintaa, helpottaa sitä tai sen avulla voidaan jopa mahdollistaa kokonaan uusi toiminta. Tietojärjestelmäprojekti vaatii koko yrityksen panosta ja sitoutumista ja käyttöönottovaiheessa kaikilta vaaditaan kärsivällisyyttä. Monissa yrityksissä voi olla monenlaisia eri ohjelmia, jotka voisi korvata yhdellä järjestelmällä, joka kattaisi kaikki yrityksen tarvittavat sovellukset. (Ttktessu)

Tietojärjestelmä on laaja käsite, yksinkertaisimmillaan siitä puhuttaessa voidaan tarkoittaa tietokoneessa yhtä ohjelmaa tai sovellusta. Yksi tietojärjestelmä voi kuitenkin olla joukko erilaisia ohjelmia, monista tietokoneista, työntekijöistä, jotka käsittelevät ja syöttävät dataa järjestelmään ja dataa sisältäviä tietokantoja, ja nämä kaikki nivoutuvat yhteen ja yhdessä näistä kaikista syntyy iso tietojärjestelmäkokonaisuus. (Ttktessu)

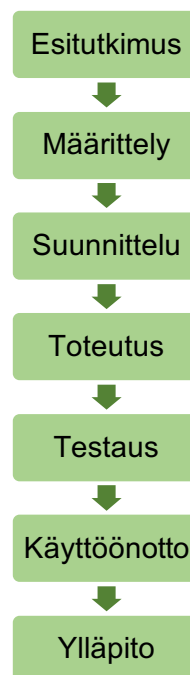
Tietojärjestelmät ovat osa lähes jokaisen yrityksen toimintaa, ja niissä käsitellään yrityksen toiminnan kannalta tärkeää dataa ja informaatiota. Näitä molempia voidaan tulkita tietojärjestelmästä, molemmat ovat osa tietoa, informaatio syntyy ikään kuin ihmisen tietämyksen pohjalta tulkittaessa tietojärjestelmässä olevaa datatietoa. Tietojärjestelmän tarkoitus on tehostaa toimintaa tai saada se mahdolliseksi. Tietojärjestelmä voi olla automaattinen tai manuaalinen. Erilaiset tietojärjestelmät voidaan luokitella sen mukaan, mihin ne on tarkoitettu. Esimerkki tietojärjestelmästä on tapahtumankäsittelyjärjestelmä, jossa yrityksen käyttäjät käyttävät sitä samanaikaisesti, käsitellen samaa tietokantaa. (Pohjonen 2002, 4, 6-7.)

Tietojärjestelmäprojekti on osa yrityksen operatiivista osa-aluetta. Yrityksessä on ymmärrettävä, miten operatiivinen malli vaikuttaa meneillä olevaan projektiin, koska muuten liikeröiminnallisiä tavoitteita on hankala saavuttaa. (Mäntyneva 2010, 203). Operatiivisessa toimintamallissa on kuvattu, miten yrityksen toiminta linkittyy strategiaan tavoitteisiin, mitä yrityksessä on määritetty. Tämä malli erottaa yritykset toisistaan samalla toimialalla ja määrää kuinka asiakaslähtöistä ja kustannustehokasta palveluiden ja tuotteiden tuottaminen on. (Talentbase)

Tietojärjestelmän uusimista tai muuta siihen liittyvää projektia ei voi aloittaa, jos yritys ei ole ensin tutkinut ja tehnyt tarvittavia muutoksia operatiiviseen toimintamalliinsa, jotta suunniteltu projekti olisi mahdollinen. Yrityksen tulee pohtia määriteltyjen prosessien nykytilannetta, miten kannattaisi toimia jatkossa, kannattaako osaa toiminnoista keskittää, miten yhteistyökumppaniverkosto toimii ja minkälaisella tiedolla ja järjestelmissä uusiin tavoitteisiin on mahdollista päästä? (Talentbase)

Tietojärjestelmä projekti lähtee usein liikkeelle siitä, että yrityksessä on tunnistettu tarve uudelle järjestelmälle. Kun tarve on tunnistettu, voidaan projektille tehdä vaatimusmäärittely, jonka pohjalta projektille valmistuu projektisuunnitelma. (Kettunen 2002, 53.)

Tietojärjestelmiä voidaan rakentaa ja toteuttaa erilaisin menetelmin. Menetelmät ovat erilaisia ja valittu menetelmä on huomioitava jo tietojärjestelmän suunnitteluvaiheessa, koska projekti muotoutuu valitun menetelmän avulla. Menetelmistä yksi on vesiputousmalli, joka on yksinkertainen ja selkeä malli tietojärjestelmän rakentamisprosessissa. Toiminnan ytimenä on se, että seuraavaan vaiheeseen ei edetä ennen kuin edellinen vaihe on kokonaan päättynyt. Nykyisin tosin uusien tietojärjestelmien rakentamisessa voi olla välttämättöntä palata edellisiin vaiheisiin, jos projektin edetessä huomataan toiminnollisuuksia, joita on tarpeen muokata tai lisätä. (Kettunen 2002, 55-57.)



Kuvio 2. Vesiputousmalli- eli lineaarinen malli. (Kettunen, 56)

Ylläolevasta kuviosta voidaan huomata, että se on hyvin samankaltainen, kun minkä tahansa projektin etenemisprosessi.

Tietojärjestelmän kehityksessä tärkeää on huomioida yrityksen toimintatavat ja se mihin suuntaan uuden tietojärjestelmän avulla halutaan kehittyä. Epäselkeä käytettävyys ei palvele käyttäjiä ja työn suorittamiseen käytettävä aika voi jopa lisääntyä, vaikka tietojärjestelmän tarkoituksena olisikin tehostaa toimintaa. Käyttäjien välillä olevaa hiljaista tietoa ei

voida siirtää osaksi tietojärjestelmän toimintoja, joten perehdyttämisessä on tärkeää jakaa myös tietojärjestelmän ulkopuolella siihen liittyvää ohjeistusta. (Stenberg 2006, 90.)

3.1 Tietojärjestelmän hyödyt

Tietojärjestelmiä kehittäessä ja suunniteltaessa niistä saatavien hyötyjen miettiminen ja ylös listaaminen on tärkeää yrityksen toiminnan kehittämisen kannalta. Hyödyt voidaan jakaa esim. kustannus- ja potentiaalsiin hyötyihin. Kustannushyödyt voidaan määritellä heti ja niitä voidaan mitata rahassa. Kustannuksellisia hyötyjä ovat esim. työajan säästö ja asiakaspalvelun parantaminen. (Stenberg 2006, 56.)

Tässä opinnäytetyössä kuvatus järjestelmän tärkeät hyödyt ovat juurikin edellä mainitut kustannushyödyt. Asiakas saa haluamansa asian hoidettua yhdellä yhteydenottokerralla eikä hänen tarvitse jäädä odottamaan, että asia saadaan hoidettua, tällä on suora yhteys parempaan asiakaskokemukseen. Myös työntekijän kannalta prosessi selkeytyy ja siitä jää turhia välivaiheita pois. Työaika säästyy, niin asiakaspalvelijalla kuin toisessakin tiimissäkin, kun toiminto hoituu yhden työntekijän työpanoksella.

Potentiaalisia hyötyjä ei välttämättä voida listata etukäteen, koska ne muodostuvat yleensä myöhemmin, siinä vaiheessa, kun nähdään minkälaista tietoa ja palvelua järjestelmän avulla pystytään tuottamaan. Toimivan prosessin myötä, kun asiakaspalvelu toimii, niin myös asiakasuskollisuus kasvaa. (Stenberg 2006, 56.)

Erilaisten tietojärjestelmien tärkeimpiä hyötyjä yritykselle ovat tietojärjestelmän mahdollistavat toimivat prosessit ja toimivien prosessien kautta yritys saa lisäarvoa ja sen liiketoiminta on tuloksellista. Päivittäisen työn kannalta on tärkeää, että yrityksessä on toimivat ja tehokkaat sovellukset. Erilaisten sovellusten käytettävyyttä ja niiden tuottamaa arvoa yrityksen liiketoiminnalle voidaan tarkastella yrityksessä monelta eri tasolta. Yksilötasolla on tärkeää, että toiminnot ovat helposti omaksuttavissa, ja näin ne tukevat ja motivoivat yksilön työtä. Tiimitasolla toimintatavat ja tavoitteet ovat samat, joten järjestelmän toimintojen tulee palvella kaikkia työvaiheita saman toimintakaavan mukaisesti. Haasteellista onkin luoda koko organisaatiolle kattava ja monipuolinen järjestelmä, joka vastaa koko yrityksen tarpeita ja auttaa yritystä kehittymään tulevaisuudessa. Tietohallinnon tärkeä tehtävä on seurata erilaisten järjestelmien kehittymistä ja luoda yrityksen käyttöön parhaiten palvelevat järjestelmät, joka edesauttaa liiketoiminnan kehitystä. (Stenberg 2006, 56-57.)

3.2 Tietojärjestelmäprojektin riskit

Tietojärjestelmäprojekteihin liittyvät riskitekijät kannattaa listata ylös jo projektin alkuvaiheessa. Riskit voi kirjata esim. vaatimusmäärittelyyn. Vaatimusmäärittely sisältää yleisesti katsottuna ohjelmiston yleiskuvauksen, toiminnalliset vaatimukset, tietoturva-vaatimukset ja riskianalyysin. (Stenberg 2006, 75.)

Onnistuneeseen tietojärjestelmäprojektiin vaikuttaa monta eri tekijää. Kun yrityksessä on menossa tietojärjestelmä projekti, se vaatii yrityksen eri yksiköiden tukea onnistuakseen. Riskinä on, jos yrityksessä ei ole riittävää liiketoimintaosaamista tai jos johdon tuki ei ole riittävää. Johdon tulee olla ajan tasalla projektin eri vaiheista, jotta projektiin liittyvät päätöksentekotilanteet sujuvat ongelmitta. Jos tietojärjestelmäprojektiin valitaan ulkopuolinen toimittaja, niin projektin tarvemäärittelyn selkeys on tärkeää. Yrityksessä tulee olla myös mahdollista kilpailuttaa järjestelmän toimittaja, myös sen käyttöönoton jälkeen, mikäli ongelmatilanteita syntyy, muuten hintalappu voi nousta yllättäen korkeaksi. (HHPartners)

Operatiivisen toimintamallin päivittäminen on ensiarvoisen tärkeää ennen kuin uutta järjestelmäprojektia aloitetaan. Jos päivitystä ei ole tehty, projektiin kuuluvat jäsenet tekevät itse omat vääränlaiset oletuksensa projektista ja tällöin projektilla ei ole yhteistä päämäärää. Toinen tärkeä huomio on se, että jos yritys ei päivitä operatiivista toimintamalliaan, joka pitää sisällään yrityksen strategiaa ja toiminnallisia tavoitteita, niin uusi järjestelmäprojekti ei todellisuudessa tuo yritykselle mitään uutta. Projekti on nimittäin rakennettu vanhaan operatiiviseen malliin perustuen, jolloin uusi hanke korvaa vanhan järjestelmän uudella samanlaisella vanhalla järjestelmällä. (Talentbase)

Tietojärjestelmäprojekti voi jopa kriisiytyä, jos operatiivisen mallin ja tietojärjestelmäprojektin väliset asiat eivät ole selvillä. Operatiivinen liiketoiminta ja projektin myötä parantunut tehokkuus muuttuvatkin tehottomiksi. Järjestelmäprojektiin liittyvät ongelmat ilmenevät yleisesti käyttöönotto vaiheessa viimeistään, merkkejä ongelmista tulee jo toteutusvaiheessa. Kun tietojärjestelmäprojektin edistymisen valmiusaste on raportin mukaan 95 %, niin todellisuudessa se voi olla jopa alle 50 %, tämä on tunnettu käsitteenä "the last 5%". (Myllymäki, Hinkka, Dahlberg & Uimonen 2010, 205.)

4 Tietojärjestelmän hankinta

Uuden tietojärjestelmän hankinta on projekti, jossa on monenlaisia vaiheita. Uuden tietojärjestelmän hankinta lähtee liikkeelle ideasta tai esimerkiksi yrityksessä vallitsevan muutostilanteen kautta. Projekti voidaan ajatella organisoiduksi kehittämiskokonaisuudeksi, joka sisältää tavoitteen, aikataulun ja tavoitteelle määritellyn tuloksen. Tietojärjestelmän hankintaprojekti päättyy käyttöönottovaiheeseen, ja sitä seuraa käyttö- ja ylläpitovaihe. (Stenberg 2006, 94, 104.)

Kuten edellä mainitaan, tietojärjestelmän hankinta on projekti, joten kaikille projekteille on yhteistä, miten työ etenee vaihe vaiheelta.

Tietojärjestelmän hankinnassa ensimmäisiä vaiheita on tunnistaa yrityksen tarpeet ja toimintakohde, mihin tietojärjestelmää tullaan käyttämään. Tulee selvittää, onko yrityksen toimintatavoissa nyt sellaista, mikä mahdollisesti aiheuttaisi ongelmia järjestelmän käytettävyyteen tai onko yrityksen prosessit liian monimutkaisia. Tietojärjestelmään liittyen tulee selvittää myös koulutukseen ja varsinaiseen käyttöönottoon liittyvät asiat. Näistä käytännön asioista vastaa yleensä projektiryhmän käyttäjäpuoli ja tietojärjestelmän rakentamisesta vastaava IT-puoli toimii konsultoitavana osapuolena. (Stenberg 2006, 105.)

Suunnitteluvaiheessa IT-puolen rooli korostuu mm. tietokantojen ja sovellusten rakenteiden suunnittelussa, mutta käyttäjäpuoli on tiiviisti mukana, kun käydään läpi tietojärjestelmän toimintojen suunnittelua. Toteutuksessa projektiryhmä luo testaus- ja käyttöönotto-suunnitelman, testausta tehdään testikannassa ja koulutetaan sovelluksen käyttäjiä. (Stenberg 2006, 105.)

Yrityksen uusi tietojärjestelmä voidaan valita myös valmiiden ohjelmistojen joukosta. Valmiita tai erikseen räätälöityä ohjelmistoja yrityksen tarpeiden mukaan on lukemattomia saatavilla eri toimittajilta. Yleensä valmiina paketissa tuleva ohjelmisto ei kuitenkaan sellaisenaan ole välttämättä riittävä yritykselle, joten myös valmismallien hankinta on eräänlainen projekti. Valinta näiden kahden välillä voidaan tehdä sen perusteella, minkälaiseen käyttöön ohjelma tulee, mikä on aikataulullinen raami, ja jos valitaan valmisohjelmisto, miten sitä voidaan räätälöidä. (Kettunen 2002, 37-38.)

5 Tietojärjestelmän kehittäminen

Yrityksen tietojärjestelmien kehittämisessä tulee huomioida työyhteisön ja tiimin toimintatavat ja yleistyneet käytänteet joka päiväisessä työssä. Tietojärjestelmän kehittämistyössä voidaan kompastua helposti siihen, että järjestelmä ja sen toiminnot ovat liian monimutkaisia, joka johtaa siihen, että käytännöntyö ei onnistu tai se ei onnistukaan järjestelmän kanssa toivotulla tavalla. (Stenberg 2006, 45.)

Järjestelmän kehittämisvaiheessa määritellään järjestelmän käyttötarkoitus, mitä järjestelmän on tarkoitus tehdä sekä kuvataan järjestelmässä käsiteltävät tiedot ja tietokannat. Projektiryhmän kanssa luodaan kokonaiskuva siitä, mitä järjestelmän toimintojen tulee tehdä, minkälaisia tietoja se käsittelee ja minkälaisessa ympäristössä se tulee toimimaan. Analyysissa kuvataan myös järjestelmän käyttäjät ja käytettävyyteen liittyvät seikat, minkälaisia rajoitteita järjestelmän toimintojen suhteen voi esiintyä, miten järjestelmä toipuu virhetilanteista ja miten turvallinen järjestelmä on. Tämän analyysin pohjalta ryhmä voi alkaa laatimaan testauksen suunnittelua ja käyttöohjeistusta sekä järjestelmän teknistä puolta voidaan alkaa luoda käytännössä. (Pohjonen 2002, 31-32.)

Yrityksen tietojärjestelmäprojekteissa yksi iso haaste on aikataulu. Liiallinen kiire ja halu saada uusi tietojärjestelmä mahdollisimman nopeasti käyttöön voi pilata projektin. Useasti projektista vastaava taho, tässä tapauksessa tietohallinto haluaisi varata uuden tietojärjestelmän rakentamiselle mahdollisimman paljon aikaa, yrityksen tuloksesta vastaava taho toivoisi, että uusi järjestelmä olisi käytettävissä mahdollisimman pian. Koko organisaation tulisi oppia projektista ja panostaa siihen, että jokaiseen projektin osa-alueeseen on käytetty tarpeeksi suunnittelu- ja toteutusaikaa. Kun projekti viedään huolellisesti läpi alkuvaiheesta loppuvaiheeseen, minimoidaan käyttöönotto vaiheen ongelmatilanteet. (Kettunen 2002, 80-81.)

6 Tietojärjestelmän käyttöönotto

Käyttöönottokoulutuksen järjestäminen käyttäjille on ensiarvoisen tärkeää ja se nousee keskeiseen rooliin järjestelmän käytössä sekä siinä, miten hyvin sen käyttäjät pystyvät hyödyntämään järjestelmän erilaisia ominaisuuksia. (Stenberg 2006, 47.)

Käyttöönottokoulutuksen avainasemassa on koulutukselle varattu riittävä aika. Uusi ohjelmisto pitää saada osaksi organisaatiota ja henkilöstö valmentaa tulevalle muutokselle. (Kettunen 2002, 46.)

Uuden tietojärjestelmän käyttöönottokoulutus voidaan toteuttaa yrityksessä joko sisäisesti tai ulkoisesti. Tärkeintä koulutuksen järjestämisessä on, että järjestelmän käyttäjät pääsivät jo koulutuksessa harjoittelemaan järjestelmällä tilanteita, jotka liittyvät oikeisiin tehtäviin. (Stenberg 2006, 48.)

Järjestelmän käytettävyydestä osaltaan kertoo se, miten hyvin työntekijä osaa kertoa omin sanoin, mitä tietoa hän tarvitsee ja kuinka hän työskentelee järjestelmän kanssa.

Tietojärjestelmäprojekti voi epäonnistua monella tapaa. Projektin budjetti ylittyy helposti, käyttöönotto viivästyy, järjestelmän toiminnollisuus ei vastaa yrityksen tarpeita ja projekti voi jopa keskeytyä. Järjestelmäprojektien haasteet tuovat yrityksille taloudellista tappiota ja julkishallinnonpuolella ongelmista saavat maksaa myös veronmaksajat. (Myllymäki ym. 2010, 1.)

Epäonnistunut järjestelmäprojekti voi kaataa pienempien yritysten toiminnan ja isompien yritysten maine ja toiminta kärsivät pahasti, jos esimerkiksi uuden asiakasjärjestelmän käyttöönotto ei suju suunnitellusti. Onnistunut projekti on silloin, jos se valmistuu ajallaan ja budjettikin on pysynyt kasassa. Projektin lopputuloksena järjestelmän toimii siten, miten on suunniteltu. (Myllymäki ym. 2010, 7.)

Suomalainen lääkealan yritys sai kokea uuden tietojärjestelmän käyttöönoton ongelmat nahoissaan. SAP-toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto ei mennyt aivan ohjekirjan mukaisesti, ja yritys on kärsinyt mittavista tuotteiden toimitusvaikeuksista. Järjestelmän testaus ei ollut riittävä, ja yleisellä tasolla IT-projektien kaatumisessa yleinen ongelma on myös se, että järjestelmän määrittelyvaiheen ja ensimmäisen demon välillä on niin pitkä aika, että järjestelmän ostaja ei enää edes muista, mitä toiveita ja tarpeita heillä on ollut järjestelmän toimintoihin ja käytettävyyteen, arvelee tietokirjailija Reino Myllymäki (Tivi)

Toiminnanohjausjärjestelmässä ilmenneiden ongelmien vuoksi ihmisten- ja eläinlääkkeiden toimitukset jumiutuivat ja viivästyivät, toimitusvaikeudet kestivät useamman viikon ja yrityksen tiedottamista asiasta kritisoitiin laajasti. Yrityksen varautuminen mahdollisiin ongelmatilanteisiin oli puutteellista ja sitä kautta yrityksen viestintä asiasta omistajille ja taholle, jotka ovat riippuvaisia yrityksen toimittamista tuotteista ontui pahemman kerran. Yritys toi julkisuuteen koko ajan viestiä, että ongelma korjaantuu pian ja toimitukset tapahtuvat piakkoin normaalisti. Näin ei kuitenkaan tapahtunut, ja monet odottivatkin nöyrää anteeksipyyntöä ja selkeää totuuden kertomista. (Kauppalehti)

Edellä mainitusta esimerkistä voidaan todeta, että järjestelmän käyttöönotossa meni selkeästi kaikki mahdollinen pieleen. Uuden tietojärjestelmän käyttöönotossa on ensiarvoisen tärkeää sen riittävä testaaminen. Käyttöönotto ja sen jälkeinen toiminta ohjelmalla ei onnistu ongelmitta, jos mahdollisia ongelmatilanteita ei ole testattu etukäteen riittävästi, ja osa ohjelman toiminnoista tai toiminnan häiriöistä ei ole tiedossa.

7 SaunaMajurin luomisprosessi – tietohallinnon haastattelu

Opinnäytetyöhön kuului kaksi haastattelua työntekijöiltä, jotka ovat olleet mukana SaunaMajuri-projektissa. Saunaprojekti lähti liikkeelle jo vuonna 2011 osana yrityksen asiakasrajapintaprojektia, johon liittyi silloin myös autopaikkojen haltuunotto huoltoyhtiöiltä eli samalla tavalla myös autopaikkojen hallinnointi ja vuokraus on ollut aiemmin huoltoyhtiöillä. (Niemeläinen 5.3.2018.)

Seuraavassa vaiheessa projektia alettiin kerätä saunavuorolistoja huoltoyhtiöiltä. Tietojen kerääminen alkoi Espoosta. Kuopion toimistossa saunavuorojen varauksia hallinnointiin jo aiemmin, mutta saunavuorolistat olivat ainoastaan Excel-ohjelmassa. (Niemeläinen 5.3.2018.)

SaunaMajuri-sovellus on suunniteltu ja rakennettu yrityksen oman tietohallinnon voimin. Ulkopuolista toimittajaa harkittiin sen verran, että yksi vaihtoehto olisi ollut Tampuuri-sovellus. Ongelmaksi muodostui kuitenkin se, että Tampuurissa on ainoastaan ilmoitushallintaa. Siellä ei pysty käsittelemään asiakastietoja. Oli parempi rakentaa oma ohjelma, jossa pystyy käsittelemään myös asiakastietoja. Varattu saunavuoro linkittyy asukkaan vuokrasopimukselle. Ulkopuoliseen toimittajaan verrattuna etuna on myös se, että pystyy tekemään helpommin korjauksia ja muutoksia oman tarpeen mukaan. Ulkopuolisten toimittajien ohjelmissa pitäisi kuitenkin aina odottaa tulevaa versiopäivitystä eikä ulkopuolinen toimija välttämättä ymmärrä täysin asiakkaansa tarpeita ja toiveita, jotta työ olisi mahdollisimman tehokasta. (Niemeläinen 5.3.2018.)

SaunaMajuri sovelluksena on myös tietohallinnon näkökulmasta katsottuna yksinkertainen ja helposti omaksuttava. Kun sovellusta lähdettiin rakentamaan, niin tehtiin päätös, että se tulee olemaan ensimmäinen osa kokonaan uutta asiakasjärjestelmää, Vasua. Saunamajuri rakennettiin siis Vasun alustalle ja nyt tällä hetkellä se on sisäänrakennettuna uudessa järjestelmässä, Vasussa. Vasu on siis jo yrityksen käytössä, kun se vielä syksyllä 2017 tätä opinnäytetyö aloitettaessa oli erillinen ohjelmansa. (Niemeläinen 5.3.2018.)

Tietohallinnon mukaan suurimmat haasteet eivät olleet ohjelman toimivuudesta johtuvia, vaan lähinnä sellaisia, että huoltoyhtiön aiemmin ylläpitämät saunavuorolistat olivat melko sekaisin. Huoltoyhtiö lähetti saunavuorotietoja sellaisista asukkaista, jotka olivat jo muuttaneet pois tai lopettaneet saunavuoronsa. Listoissa oli myös saunavuoroja, joista ei ollut kuitenkaan muodostunut saunamaksutavoitetta ja toisinpäin.

Vuonna 2015 oltiin tilanteessa, että uuden ohjelman pilotointi alkoi Turun ja Kuopion toimistolla. Kerättyjä saunavuoroja aloitettiin kirjaamaan SaunaMajuriin.

Alun haasteita oli esim. tavoitteiden siirtymisessä. Saunavuoro varattiin SaunaMajuriin, mutta siitä ei muodostunut tietoja vuokrasopimuksen puolelle toiseen ohjelmaan eikä vuokranmaksutietoihin muodostunut saunamaksutavoitetta. Kuten aiemmissa kappaleissa tuli ilmi, nämä ongelmat eivät kuitenkaan olleet pitkäaikaisia ja tämä saatiin korjattua nopeasti. (Niemeläinen 5.3.2018.)

Muulla Suomessa ja pääkaupunkiseudulla SaunaMajurin käyttöönotto tapahtui vaiheittain vuoden 2015 jälkeen. Tämä oli tietohallinnolle helpompaa, kun koko massa ei ollut ohjelmassa samaan aikaan. Ohjelmaa muokattiin, mikäli käyttäjiltä tuli jotain kehitysehdotuksia. Tietohallinnon ja käyttäjien välinen yhteistyö sujui hyvin, yhdessä keskusteltiin ja mietittiin ratkaisuja. Ohjelma on sellainen, että sen oppii itse tekemällä, joten käyttöönotto-koulutus pääkaupunkiseudun ulkopuolisille toimistoille järjestettiin skypen välityksellä. (Niemeläinen 5.3.2018.)

Kesällä 2016 pääkaupunkiseudun kerätyt saunavuorolistat käytiin vielä läpi ja tammi-kuussa 2017 pääkaupunkiseudun saunavuoroja aloitettiin syöttämään SaunaMajuriin. Pääkaupunkiseudun saunavuorolistoissa oli kaikkein eniten ongelmia, ja vei aikansa, että listat olivat sellaisessa kunnossa, että tiedot voitiin syöttää ohjelmaan. Esimerkiksi tästä johtuen oli parempi, että saunavuorojen varaus ja hallinnointi olivat ensin vuokrauspuolella ennen kuin vuorojen varaus siirtyi asiakaspalvelulle syksyllä 2017.

(Niemeläinen 5.3.2018.)

Pääkaupunkiseudun saunavuorolistoja kerätessä kohdattiin haasteena mm. se, että huolto-yhtiöltä saaduissa saunavuorolistoissa oli paljon virheellisiä vuorotietoja, joten vei aikansa, että tiedot saatiin vietyä ohjelmaan oikein. (Niemeläinen 5.3.2018.)

Aiemmin, kun huolto-yhtiö hallinnoi vuoroja, kaikki talon vuorot olivat samassa excel-lis-tassa, nyt SaunaMajurissa jokaisen saunatilan vuorot ovat omana listanaan. Pääkaupunkiseudun saunavuorojen keräämisen yhteydessä tuli yllätyksenä myös se, että talojen asukkaat olivat saunoneet esim. viereisten talojen saunatiloissa, jotka eivät olleet siis samaa talousyksikköä. SaunaMajuriin oli siis luotava mahdollisuus varata saunavuoroja eri talousyksiköille, kuin missä vuoron varaava asukas asuu. (Niemeläinen 5.3.2018.)

Osassa uusista taloista on erillinen Electroluxin saunavuoronvarausjärjestelmä, sen kautta asukkaat varaavat ainoastaan yhden vuoron kerrallaan eli vakituisia vuoroja ei ole mahdollista varata. Varausjärjestelmä ei ole osa SaunaMajuria ja siihen liittyvät asiat hoidetaan Electroluxin kautta. (Niemeläinen 5.3.2018.)

8 Kiinteistösihteerin haastattelu

Tähän opinnäytetyöhön liittyen haastattelin yrityksen tietohallinnon työntekijää ja vuokraustoimintojen puolelta kiinteistösihteerää. Kiinteistösihteerinä toimiva työntekijä palkattiin yritykseen alun perin hoitamaan saunavuorojen hallinnoinnin siirtyminen huoltoyhtiöltä vuokranantajalle. Työtehtävänä oli syöttää saunavuorot uuteen yrityksen järjestelmään eli SaunaMajuriin. Lopulta kuitenkin saunavuoroihin liittyvät työtehtävät jäivät kiinteistösihteerin työnkuvaksi vakituisesti. Tällä hetkellä Helsingin pääkonttorilla työskentelevä kiinteistösihteerä hoitaa pääkaupunkiseudun asuntokohteiden saunavuorojen varaukset, mikäli asiakaspalvelukeskuksessa ei pystytä varaamaan saunavuoroa. (Syväälä 2.3.2018.)

Asiakaspalvelussa varataan tällä hetkellä vain välihuoroja eli sellaisia vuoroja, jotka ovat jo valmiiksi aktiivisia vuoroja järjestelmässä. Vuorot ovat syötetty järjestelmään, ja kun vuoro varataan järjestelmän kautta, niin vuoro on myös fyysisesti heti käytettävissä. Kiinteistösihteerin tehtäviin kuuluu tällä hetkellä perustaa siis uusi aktiivinen vuoro järjestelmään, jos sellaista sieltä ei vielä löydy. Mikäli asukkaalle varataan kokonaan uusi vuoro eli sellainen, joka ei ollut aiemmin järjestelmässä varattavissa, niin vuoro ei myöskään ole asukkaalla heti käytettävissä. Varauksen jälkeen kiinteistösihteerin tehtäviin kuuluu myös lähettää talon huoltoyhtiölle päivitetty saunavuorolista, jossa on tämä uusi varattu vuoro. Huoltoyhtiö ajastaa saunan kiukaan lämmittämään tälle uudelle vuorolle. Tässä voi mennä jonkun aikaa, joten uusi vuoro on asukkaalla käytettävissä noin viikon-kahden sisällä siitä, kun uusi vuoro on perustettu järjestelmään. (Syväälä 2.3.2018.)

Kiinteistösihteerin tehtäviin saunavuorojen osalta kuuluvat myös erilaiset selvitykset saunavuoroihin liittyen, esim. jos asukkailla on epäselvyyttä, milloin oma vuoro on. Kiinteistösihteerä pystyy myös selvittämään ongelmatilanteita liittyen siihen, jos jossain kohteessa on käynnissä esimerkiksi saunaremontti. (Syväälä 2.3.2018.)

Täysin uutta vuoroa perustettaessa tulee huomioida, että halutulla saunapäivällä on jo ainakin kaksi saunavuoroa varattuna, uutta saunapäivää ei perusteta, jos päivälle ei ole mahdollista varata kolmea perättäistä vuoroa. Ajallisesti mahdollisia vuoroja ovat klo 16-22 väliset ajat ja saunapäivät ovat yleensä perjantai ja lauantai. Joissakin talokohteissa, sauna on päällä myös muina arkipäivinä ja sunnuntaisin. Lenkkisaunat eli saunavuorot, joista asukkaiden ei tarvitse maksaa erikseen ja vuorot ovat yhteisesti kaikkien asukkaiden käytettävissä (jaettu miesten ja naisten vuoroihin) ovat yleensä keskellä viikkoa ja saunavuoro kestää yleensä kaksi tuntia. (Syväälä 2.3.2018.)

Yrityksen tietohallinnon työntekijä vastasi kiinteistösihteerin koulutuksesta järjestelmään liittyen. Myös kiinteistösihteerin koulutus oli nopea eli koulutus kesti päivän, jonka aikana tietohallinnon työntekijä istui kiinteistösihteerin vieressä samalla kouluttaen häntä järjestelmään liittyvissä toiminnoissa. Sen jälkeen kiinteistösihteerin työskenteli itsenäisesti saunavuorojen parissa ja, mikäli järjestelmään liittyen oli kysyttävää tai syntyi ongelmatilanteita, silloin tietohallinnosta sai apua siihen liittyen. (Syväälä 2.3.2018.)

Kiinteistösihteerin ensivaikutelma järjestelmästä oli hänen mukaansa hieman monimutkainen, mutta muutaman päivän jälkeen ohjelma alkoi tuntumaan selkeältä ja yksinkertaiselta. Järjestelmän oppiminen lopulta tuntui helpolta ja hänen saamansa koulutus tietohallinnon puolesta oli myös hyvä, joka vaikutti siihen, että järjestelmä tuli tutuksi niin nopeasti. Varsinainen oppiminen tapahtui kuitenkin itse tekemällä ja työtehtävien kautta oppimalla. (Syväälä 2.3.2018.)

Alkuvaiheessa, kun kiinteistösihteerin otti ohjelman käyttöönsä, ongelmatilanteita syntyi muun muassa asukkaiden vuokranmaksutavoitteiden kanssa ja myös saunavuorojen syöttämisessä järjestelmään tuli ongelmia. Tietohallinnon apua tarvittiin esimerkiksi, jos saunavuoro oli päätetty järjestelmään väärin. Saunavuoro tulee päättää järjestelmään aina kuluvan kuun (tai seuraavien kuukausien) viimeiseen päivään. Saunavuoroa ei saa päättää keskellä kuuta, koska muuten järjestelmä menee sekaisin. Ongelmat olivat kuitenkin sellaisia, että tietohallinto pystyi korjaamaan ne nopeasti. (Syväälä 2.3.2018.)

Kiinteistösihteerillä ei tullut koulutuksen ja käyttöönoton jälkeen erityisiä kehitysehdotuksia mieleen, koska järjestelmä on ollut alusta asti helppo ja yksinkertainen käyttää. Oppiminen on siis tapahtunut helposti ja siihen nähden myös koulutus oli riittävä ja työn tekemisen ohessa tietohallinnolta saatu tuki on ollut riittävää ja mahdollistanut järjestelmän käytön itsenäisesti melkein alusta lähtien. (Syväälä 2.3.2018.)

9 Yrityksen uusi tietojärjestelmä

Tässä työssä on perehdytty Suomen vuokra-asuntomarkkinoilla toimivaan yritykseen, joka on ottanut käyttöön uuden tietojärjestelmän osaksi yhtä toiminnanosa. Yritys on Suomen suurin asuntosijoitusyhtiö, jonka toimialue painottuu yhä enemmän Suomen kasvukeskuksiin. Yrityksen toiminnan keskiö on luoda parempaa kaupunkiasumista kaikille, yritys on edelläkävijä ja suunnannäyttävä vuokra-asuntomarkkinoilla, ja jokapäiväisellä toiminnallaan se pyrkii olemaan asiakkaan ykkösvalinta. (Kojamo)

Yrityksen pääkonttori on Helsingissä ja paikallisia toimistoja on yhteensä Helsingin lisäksi yhdeksällä paikkakunnalla ympäri Suomen. Osa pienempien paikkakuntien toiminnoista on vielä ulkoistettu kolmeen asumispalvelutoimistoon. (Lumo)

Yrityksessä on tällä hetkellä noin 300 työntekijää, ja monet yrityksen käyttämistä tietojärjestelmistä on yrityksen oman tietohallinnon suunnittelemia ja kehittämisiä, unohtamatta muiden tiimien ja yksiköiden kanssa tekemää yhteistyötä. (Kojamo)

Yrityksen tietojärjestelmä otettiin yrityksessä virallisesti käyttöön ensimmäisen kerran keväällä 2015 (Powerpoint 2.3.2018). Uusi tietojärjestelmä on nimeltään SaunaMajuri, ja sen tarkoituksena on hallinnoida yrityksen omistamien vuokra-asuntojen asukkaiden saunavuoroja eri taloyhtiöissä ympäri Suomen. Järjestelmässä yksinkertaisesti varataan asukkaiden haluamia ja saatavilla olevia vuoroja, irtisanotaan niitä tai vaihdetaan vuorojen ajankohtaa.

Idea tietojärjestelmän hankintaan lähti siitä, että asukkaiden saunavuoroja hallinnoi ennen yrityksen kanssa yhteistyössä toimivat eri paikkakuntien huoltoyhtiöt, missä myös suurin osa asuntojen avainhallinnasta sijaitsee. Projekti on ollut monivaiheinen, koska siihen on liittynyt myös kaikkien taloyhtiöiden saunavuorojen läpikäyminen, jotta kaikki tiedot on voitu syöttää oikein järjestelmään.

9.1.1 SaunaMajurin tekniset tiedot

SaunaMajuri on osa Citrixin tarjoamaa pilviympäristöä, missä yrityksen eri järjestelmät ja sovellukset ovat yhdessä paikassa, kaikilla laitteilla käytettävissä ja työnteko voi tapahtua missä tahansa turvallisesti. (Citrix)

SaunaMajurissa tallennetut tiedot siirtyvät toiseen järjestelmään Asmanetiin, missä hallinnoidaan vuokrasopimus- ja vuokranmaksutietoja. Vuokrasopimustietoihin tulee tieto myös varatusta saunavuorosta ja maksutietoihin lisääntyy uusi maksulaji, saunavuoromaksu.

Taloyhtiöiden saunatilat on jaettu lajikoodien perusteella järjestelmään.

Lajikoodi 111 – talossa yksi pukuhuone, yksi pesuhuone ja yksi löylyhuone.

Lajikoodi 221 – talossa kaksi pukuhuonetta, kaksi pesuhuonetta ja yksi löylyhuone.

Lajikoodi 211 – talossa kaksi pukuhuonetta, yksi pesuhuone ja yksi löylyhuone

9.2 Käyttöönotto asiakaspalvelukeskuksessa

Tietojärjestelmä on ollut tähän asti käytössä yrityksen vuokraustiimeissä Helsingissä ja muilla paikkakunnilla. Sitä on käyttänyt vuokra-asuntoja tarjoavat myyntineuvottelijat ja isännöinnin puolella toimivat kiinteistösihteerit. Paikalliset toimistot ovat siis hallinneet oman paikkakunnan/lähipaikkakuntien taloyhtiöiden saunavuoroja. Asukkaiden yhteydenotot saunavuoroihin liittyen on kuitenkin ohjattu keskitettyyn asiakaspalvelukeskukseen, joten asiakaspalvelusta on jouduttu laittamaan työpyyntö paikalliseen toimistoon ja asukas ei ole saanut hoidettua vuoroihin liittyviä asioita saman tien, yhdellä yhteydenottokerralla. Prosessissa on ollut siis turhia välivaiheita.

Nyt välivaiheista on päästy eroon ainakin jossain määrin, kun yrityksen asiakaspalvelukeskuksen henkilökunta on koulutettu käyttämään SaunaMajuria. Asiakaspalvelukeskus on keskitetty Helsinkiin, mutta siellä hoidetaan koko Suomen taloyhtiöiden ja asukkaiden asioita, vuokra-asunnon hakuun liittyviä asioita, asumiseen ja isännöintiin liittyviä asioita sekä vuokranmaksuun liittyviä asioita. SaunaMajurin käyttöönoton jälkeen saunavuoroja hallinnoidaan niin ikään asiakaspalvelukeskuksen kautta, joten prosessi selkeytyy niin yrityksen sisäisissä toiminnoissa kuin asiakkaallekin näkyvien prosessien osalta.

Käyttöönottokoulutus järjestettiin yrityksen oman henkilökunnan voimin 12.10.2017.

Koulutuksen asiakaspalvelukeskukselle piti työntekijä, joka palkattiin SaunaMajurin ensimmäisessä käyttöönottovaiheessa hoitamaan pääkaupunkiseudun saunavuoroja. Hänellä oli hyvin käytännönläheinen lähestymistapa järjestelmää kohtaan ja koulutustilaisuus olikin hyvin yksinkertainen sekä järjestelmän käytettävyys tuntui heti alkuun luontevalta.

Koulutuksen alkuun kävimme läpi Powerpoint-esityksen, johon oli koottu lyhyesti pääpoinnit järjestelmän käytettävyyteen ja saunavuoron varaamiseen/perumiseen/vaihtamiseen ja jonoon lisäämisen suhteen. Lopuksi tutustuimme itse järjestelmään kouluttajan tietoko-

neen kautta. Koulutuksen jälkeen saimme koulutuksessa käytetyn materiaalin omiin sähköposteihimme, ja koulutuksen jälkeen otimme asiakaspalvelukeskuksessa heti omaan käyttöön järjestelmän ja asiakkaiden yhteydenottojen perusteella teemme saunavuoroihin liittyviä tehtäviä.

Tässä vaiheessa järjestelmän käyttöä asiakaspalvelukeskuksessa varataan ainoastaan niin sanottuja välivuoroja eli varattavaa vuoroa ennen ja jälkeen on jo varatut vuorot. Jos-sain tapauksissa päivän ensimmäinenkin vuoro voi olla asiakaspalvelusta käsin varattavissa, mikäli saunatilän kiuas on ajastettu jo aiemmin olemaan päällä ennen ko. olevaa vuoroa. Mikäli näin ei ole, ja asukas haluaa esim. päivän ensimmäisen vuoron, asiakaspalvelusta laitetaan työpyyntö paikalliseen Lumo-kotikeskukseen, joka hoitaa vuoron varauksen paikallisesta toimistosta käsin. Järjestelmässä varattavissa olevat vuorot näkyvät haalean keltaisella, mikäli haluttu vuoro ei ole ”aktiivinen” kyseisellä värikoodilla, niin järjestelmä ei anna varata vuoroa. Asiakaspalvelusta asukas voidaan lisätä myös jonottamaan jonkun tietyn päivän ja kellonajan saunavuoroa. Kun halutulle päivälle on saatu kolme saunojaa, niin vuorot voidaan varata, saunaa ei siis lämmitetä päivinä, joissa ei ole vähintään kolmea saunojaa.

9.3 Tilannekatsaus pari kuukautta käyttöönoton jälkeen

SaunaMajuri on ollut nyt pari kuukautta asiakaspalvelukeskuksen päivittäisessä käytössä. Käyttöönotto tapahtui heti koulutustilaisuuden jälkeen ja työntekijöille jaettiin koulutusmateriaali työn tueksi. Tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa on käsitelty tietojärjestelmien käyttöönottoon liittyviä ongelmia. Monissa yrityksissä yksi ongelma liittyy siihen, että järjestelmää käyttäville työntekijöille ei järjestetä tarpeeksi kattavaa koulutusta tai ohjeistus järjestelmän käyttöön on muuten puutteellista.

SaunaMajuri työkaluna on melko yksinkertainen ja sen toiminnallisuudet ja käyttö on helppo oppia. Varsinainen oppiminen kuitenkin tapahtui vasta päivittäisessä työssä, joten, jos kyseessä olisi isompi tietojärjestelmän muutos, koulutukseen ja käyttöönottoon tulisi varata enemmän aikaa. Työntekijälle tulee varata aikaa uuden asian omaksumiseen. Myös työelämässä tulisi huomioida, että ihmiset oppivat eri tahtiin, on vaarallista lokeroida kaikkia samaan lokeroon, koska pahimmassa tapauksessa yksilö voi kokea, että ei saa tarpeeksi tukea uuden asian keskellä. Tämä syö motivaatiota, ja voi johtaa jopa uupumiseen, jos koko ajan päivittäisessä työssä on tunne, että ei saa tehtyä omaa työtään, kun kaikki energia menee työkalujen käytön oppimiseen.

Yrityksissä tulisi siis kehittää koulutusta ja varata aikaa uuden asian opetteluun. Yksi konkreettinen idea on, että koulutusmateriaali jaettaisiin työntekijöille etukäteen ja kaikki työntekijät, joita uusi järjestelmä koskee, saisivat demoversion käyttöön. Nimittäin useasti, kun yrityksessä kehitetään uutta järjestelmää, testausvaiheessa testiryhmään kuuluvat vain osa henkilöstöstä ja kaikki muut jäävät ulkopuolelle. Pahimmassa tapauksessa uusi järjestelmä voi tulla työntekijöiden tietoon vasta sitten, kun he saavat koulutuskutsun.

9.4 SaunaMajuri tulevaisuudessa

Samalla kun tämä opinnäytetyö valmistui, kohdeyrityksessä rakennettiin uutta isoa tietojärjestelmää, joka korvaa täysin aiemman yrityksen asiakastietojärjestelmän käytön. SaunaMajuri oli aiemmin ohjelmana osa isompaa tietojärjestelmää, ja nyt tulevan uudistuksen myötä ohjelma on rakennettu uuden tietojärjestelmän sisään eli jatkossa Saunamajuri ei toimi enää erikseen avattavana ohjelmana. Tämä helpottaa työntekoa, koska jatkossa henkilöstön ei tarvitse avata enää montaa eri ohjelmaa työpäivän alussa, vaan lähes kaikki päivittäisen työntekemiseen tarvittavat välineet ovat samassa paikassa. Saunamajuri säilyy kuitenkin ulkonäöltään samanlaisena.

10 Pohdinta ja kehitysehdotukset

Olen saanut käsityksen, että yrityksen projektistalla on monia erilaisia projekteja odottamassa aloittajansa. Päätös jonkin projektin aloittamisesta voi syntyä nopeasti, ja kun päätös aloittamisesta on tehty, onkin jo hirveä kiire saada projektin tuotos käyttöön. Yrityksen tietohallinto tekee valtavasti töitä uusien ohjelma- ja tietojärjestelmäprojektien parissa, ja työnteko projektin parissa kasvaakin helposti ääri rajoille.

Olisiko järkevämpää aloittaa uuden projektin suunnittelu jo siinä vaiheessa, kun se on vielä *to do*-listalla? Ensimmäisessä suunnitteluvaiheessa voi pohtia karkeasti projektin raameja, suurina kokonaisuuksina. Tällöin esityötä olisi jo tehty ja projektin varsinaiselle toteutukselle jäisi enemmän aikaa, kun johdolta tulee käsky saada uusi asia valmiiksi mahdollisimman nopealla aikataululla.

Opinnäytetyön kirjoittaja on käyttänyt nyt SaunaMajuri-sovellusta syksystä lähtien, sen käyttöönottokoulutuksen jälkeen. Miten hyvin käyttöönotto sitten onnistui? Päälimmäisenä mieleen tulee, että itse käyttöönotto onnistui hyvin, koska sovellus ei kaatunut eikä mennyt jumiin ja ohjeistuksen avulla sitä pystyi käyttämään heti koulutuksen jälkeen. Myöskin koulutus oli onnistunut, se oli tiivis kokonaisuus, jossa käytiin oleelliset asiat läpi. Koulutuksen jälkeen työn teon tueksi jaettiin koulutuksen pitäjän tekemä infopaketti Saunamajurin toiminnollisuuksista.

Käyttöönoton onnistumista voidaan kuitenkin pohtia myös laajemmin, ja myös siitä näkökulmasta katsottuna, että mitä yrityksen pitäisi huomioida yleisellä tasolla, kun yritys ottaa käyttöön esimerkiksi uuden sovelluksen tai tietojärjestelmän. Tämän työn kirjoittajalla on noussut tähän liittyen muutamia ajatuksia ja kysymyksiä. Vaikka kyseessä oli pienemmän sovelluksen käyttöönotto, niin sovellusta esimerkiksi ulkomuodoltaan olisi voitu esitellä jo aiemmin ja sovelluksen käyttöön liittyen olisi voitu järjestää vielä sellainen tilaisuus, jossa jokainen työntekijä saa tutustua sovellukseen testimielessä.

Erilaisissa muutostilanteissa on ikävää, jos henkilöstö kokee, että heitä ei ole kuunneltu tai opastettu tarpeeksi. Tämä aiheuttaa negatiivista ilmapiiriä ja voi saada aikaan myös sen, että uuden oppiminen ei tunnu tärkeältä eikä työntekijä halua käyttää voimavarojaan uuden sovelluksen opetteluun, jos siihen ei ole varattu tarpeeksi kiireetöntä aikaa.

Tämä on osittain noidankehä, koska jos tietojärjestelmäprojekti lähtee liikkeelle alun perin siitä, että uusi sovellus tai tietojärjestelmä on saatava käyttöön mahdollisimman pian, niin kiire vaikuttaa sekä järjestelmän rakentamiseen, että sen käyttöönottoon. Henkilöstölle ei ole mahdollisuutta varata tarpeeksi aikaa koulutukseen, koska uusi järjestelmä on saatava käyttöön nopealla aikataululla. Kiire vaikuttaa siis projektin jokaiseen vaiheeseen.

Opinnäytetyöhön sisältyvien haastattelujen perusteella yleisvaikutelma myös muiden henkilöiden mielestä, jotka käyttävät SaunaMajuria ja ovat olleet sen luomis- ja kehittämisprosessissa mukana, on se, että järjestelmän vahvuutena on ollut sen yksinkertaisuus, jonka kautta ohjelman ominaisuudet on helppo sisäistää. Molemmissa haastatteluista, vaikka toinen tehtiinkin sähköpostin välityksellä, huomasin sen, että teknillisesti ohjelma on yksinkertainen eikä siinä ole ollut suurempia haasteita sen puolesta. Tämän opinnäytetyön kirjoittajakin voi allekirjoittaa, koska käyttöönoton aikana teknillisesti suurempia ongelmia ei ole ilmaantunut.

Tämän opinnäytetyöprosessin aikana kirjoittaja ei ole kuitenkaan päässyt pois siitä tunteesta, miten hänen mielestään tämä käyttöönotto ja koulutus järjestettiin. Tuntuu, että siitä puuttui joku tapauksessa jotain oleellista, mitä on hankala pukea sanoiksi. Ehkä eniten häiritsee se, että vaikka ohjelman käyttöönotto sujui onnistuneesti, niin kyseessä oli silti pienempi järjestelmällinen muutos, ja kirjoittajan mielestä yritys olisi vielä enemmän voinut tiedottaa henkilöstöään siihen liittyvissä asioissa ja jo ohjelman suunnitteluvaiheessa.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyötä oli kiinnostava työstää, vaikka prosessin aikana oli kausia, että työ ei edennyt ollenkaan. Prosessin loppupuolella ainakin omasta näkökulmasta katsottuna ongelmaksi muodostui se, että työn haastatteluosuudet eivät ole niin laajoja ja kattavia kuin työn alku- ja suunnitteluvaiheessa oli tarkoitus saada. Tähän vaikutti suuresti se, että samaan aikaan kun työstin opinnäytetyötä ja haastatteluiden tekeminen olisi ollut ajankohtaista, niin kohdeyrityksen tietohallinnossa oli meneillään suurempi tietojärjestelmäprojekti, ja uusi tietojärjestelmä otettiin käyttöön yrityksessä juuri samaan aikaan haastatteluajankohdan kanssa. Tämä vaikutti siihen, että toteutettu haastattelu ja siitä saatu aineisto oli vain pintaraapaisu aiheeseen tietohallinnon näkökulmasta. Alun perin tietohallinnon haastattelusta oli tarkoitus saada selville myös enemmän järjestelmän rakentamiseen liittyviä asioita.

Siihen nähden auki kirjoitetut haastattelut, jotka löytyvät tästä työstä, niin kertovat mielestäni selkeästi ja melko kattavasti kaiken sen, mitä haastatteluissa tulikin ilmi.

Kriisin aiheita prosessin aikana tuotti lähinnä se, että suurin piirtein työn keskivaiheilla alkoi tuntumaan siltä, että en saa enää uutta materiaalia työtä varten. Työn loppuvaiheet ovat olleet hankalaa kamppailua sen kanssa, että opinnäytetyöni valmistuisi ja saisin sen sellaiseen lopputulemaan, että olisin siihen tyytyväinen.

Valmis opinnäytetyöni on mielestäni tiivis katsaus tähän yhteen osa-alueeseen mikä liittyy tietojärjestelmäprojekteihin. Teoriaosuudessa käytiin läpi myös yleisellä tasolla järjestelmäprojekteihin liittyviä asioita.

11 Lähteet

Arkistowiki. Tietojärjestelmä. Luettavissa: <http://wiki.narc.fi/arkistowiki/index.php/Tietoj%C3%A4rjestelm%C3%A4>. Luettu 25.3.2018.

Citrix. Tietoja. Luettavissa: <https://www.citrix.fi/about/>. Luettu 16.10.2017.

HHPartners. Onnistuminen vaativissa tietojärjestelmäprojekteissa. Luettavissa: <https://www.hhpartners.fi/fi/onnistuminen-vaativassa-tietojaerjestelmaeprojektissa-65/>. Luettu: 3.3.2018.

Kettunen, S. 2002. Tietojärjestelmän ostaminen. Käytännön opas yrityksille. WS Bookwell Oy. Porvoo.

Kettunen, S. 2003. Onnistu projektissa. WSOY. Juva.

Kauppalehti. Uutiset. Luettavissa: <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/oriola-ei-myonna-mokanneensa-laaketoimituksissa---sijoittajat-pimennossa/uRpYAVkt>. Luettu: 14.11.2017.

Kojamo. Yhtiö. Missio, visio ja arvot. Luettavissa: <https://kojamo.fi/yhtio/missio-visio-ja-arvot/>. Luettu: 7.10.2017.

Kojamo. Yhtiö. Luettavissa: <https://kojamo.fi/yhtio/>. Luettu: 7.10.2017.

Lumo. Yhteystiedot. Paikkakunta-kohtaiset toimistot. Luettavissa: <https://lumo.fi/vvoyrityksena/yhteystiedot/paikkakunta-kohtaiset-toimistot/default.aspx>. Luettu: 7.10.2017.

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti. Printon. Viro.

Niemeläinen, M. 5.3.2018. Sovellusasiantuntija. Kojamo. Haastattelu. Helsinki.

Pohjonen, R. 2002. Tietojärjestelmien kehittäminen. Docendo. Jyväskylä.

Projekti-instituutti. Projektijohtamisen sanastoa. Luettavissa: https://www.projekti-instituutti.fi/materiaalit/projektijohtamisen_sanastoa. Luettu: 3.12.2017.

Stenberg, M. 2006. Tieto. Tietojohdamisen arkkitehtuurit. Otava. Keuruu.

Suomisanakirja. Projekti. Luettavissa: <https://www.suomisanakirja.fi/projekti>. Luettu: 3.12.2017.

Syväälä, T. 2.3.2018. Kiinteistösihteeri. Kojamo. Sähköposti.

Talentbase. Palvelut. Operatiiviset toimintamallit. Luettavissa: <http://www.talentbase.fi/palvelut/operatiiviset-toimintamallit/>. Luettu: 21.3.2018.

TEKES 2010. Tekniikan akateemiset. Projektisuunnitelman laatiminen. Luettavissa: http://www.esmo.fi/sivut/wp-content/uploads/2015/05/projektisuunnitelman_laatiminen.pdf. Luettu 25.3.2018.

Tivi. Uutiset. Oriola ei ole yksin. Luettavissa: http://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/oriola-ei-ole-yksin-huonosti-testattu-it-jarjestelma-on-miljoonien-murheenkryyni-epaonnistumiset-liisaantyyvat-6675800. Luettu: 4.11.2017.

Ttktessu. Mika on tietojärjestelmä. Luettavissa: <http://ttktessu.net/mika-on-tietojarjestelma/>. Luettu 28.2.2018.

Liitteet

Liite 1. Tietohallinnon haastattelukysymykset

Saunamajurin kehittäminen

1. Mistä projekti aloitettiin?
2. Oliko projektin teemana yrityksessä tunnistettu tarve?
3. Harkittiinko projektille ulkopuolista toimittajaa?
4. Minkälainen aikataulu projektille suunniteltiin?
5. Oliko ohjelma helpompi rakentaa sen ollessa osa isompaa järjestelmää?
6. Milloin alettiin tekemään saunamajuria?

Yleiset ongelmat ja haasteet

1. Oliko projektin aikataulussa pysyminen haastavaa?
2. Ilmenikö ohjelman kanssa ongelmia koskien tiedon siirtymistä isompaan järjestelmään?
3. Minkälaisia kehitysideoita testausryhmältä tuli?
4. Miten ohjelmaa kehitettiin kehitysideoiden pohjalta?
Käytännön työn kautta tuli kehitysideoita. Käyttämällä opitaan. Tuki olemassa. Yhdessä puhutaan/mietitään.
5. Minkälaisia haasteita käyttöönoton jälkeen on ilmennyt?

Käyttöönotto

1. Oliko käyttöönotto tietohallinnon näkökulmasta helpompaa, kun käyttöönotto tapahtui asteittain eikä koko henkilöstö kerralla?

Koulutus

1. Miten tietohallinto järjesti koulutuksen testiryhmälle?

Liite 2. Työntekijän haastattelukysymykset

1. Mikä on toimenkuvasi yrityksessä?
2. Minkälaisia työtehtäviä sinulla on liittyen Saunamajuriin?
3. Pehdyttiinkö sinut alun perin hoitamaan yksin pääkaupunkiseudun saunavuorojen hallinnointia?
4. Miten koulutus järjestettiin?
5. Minkälainen oli ensimmäinen vaikutelmasi ohjelmasta?
6. Tuntuiko se yksinkertaiselta ja helpolta oppia?
7. Sisäistitkö ohjelman koulutuksessa vai itse tekemällä ja sen kautta oppimalla paremmin?
8. Minkälaisia haasteita tai ongelmatilanteita ohjelmaa käytettäessä tuli vastaan?
9. Selvittiinkö ongelmista ilman tietohallinnon apua?
10. Tuliko sinulla kehitysehdotuksia ohjelman käyttöönoton jälkeen?
11. Minkälaisia ideoita sinulle tuli ja muokattiinko ohjelmaa niiden pohjalta?
12. Onko ohjelma käyttäjäystävällinen?