

Sanna Merjokari

**Setlementtiyhdistys Naapurin asiakastietojärjestelmän
kehittämissuunnitelma**

Opinnäytetyö

Syksy 2010

Tekniikan yksikkö

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Verkkoliiketoiminnan suuntautumisvaihtoehto



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖN TIIVISTELMÄ

Koulutusyksikkö: Tekniikan yksikkö

Koulutusohjelma: Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Verkkoliiketoiminnan suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Sanna Merjokari

Työn nimi: Setlementtiyhdistys Naapurin asiakastietojärjestelmän kehittämissuunnitelma

Ohjaaja: Hilikka Niemelä

Vuosi: 2010

Sivumäärä: 60

Liitteiden lukumäärä: 3

Setlementtiyhdistys Naapuri ry on Tampereella toimiva yhdistys, jonka asiakastietojärjestelmä tarvitsee kehittämissuunnitelman. Työssä pääpaino on esitutkimuksella, jossa kuvataan nykytilaa ja käyttäjiä sekä määrittelyllä, jossa kuvataan käyttäjien vaatimukset uudelle asiakastietojärjestelmälle. Lisäksi tarkastellaan toteutamisvaihtoehtoja ja seikkoja, jotka on huomioitava asiakastietojärjestelmän testaus-, käyttöönotto- ja ylläpitovaiheessa. Kehittämissuunnitelmassa otetaan huomioon kaikkien Setlementti Naapurin työmuotojen tarpeet tietojärjestelmälle ja kiinnitetään huomiota käytettävyyteen.

Asiasanat: asiakastietojärjestelmät, tietojärjestelmien kehittäminen, vaatimusmäärittely

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Technology
Degree programme: Business Information Technology
Specialisation: Electronic Business Development

Author: Sanna Merjokari

Title of the thesis: Developing of Setlementtiyhdistys Naapuri's Information System

Supervisor: Hilikka Niemelä

Year: 2010

Number of pages: 60

Number of appendices: 3

The aim of the thesis was to develop a plan for the upgrade of a customer information system. The thesis was commissioned by Setlementtiyhdistys Naapuri ry which is a society located in Tampere, Finland. The emphasis was on feasibility study in order to illustrate the current state and users of the system, and to specify the requirements for the new system. Also highlighted are the different executing ways and circumstances which need to be closely eyed on the testing, implementation and maintenance portions of the process. The development plan considers all the needs set by Setlementti Naapuri's different work formats. The new system should also be user friendly.

Keywords: customer information systems, information systems development, requirement analysis

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYS

KÄYTETYT TERMIT JA LYHENTEET

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

| | |
|---|-----------|
| 1 JOHDANTO | 8 |
| 1.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimusongelma..... | 8 |
| 1.2 Rakenne..... | 9 |
| 1.3 Työn rajaus | 10 |
| 2 SETTLEMENTTI NAAPURI | 11 |
| 2.1 Settlementtiliikkeen historia..... | 11 |
| 2.2 Settlementti Naapurin työmuodot..... | 12 |
| 3 TIETOJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN | 16 |
| 3.1 Systeemyö | 16 |
| 3.2 Elinkaarimallit..... | 17 |
| 4 ESITUTKIMUS | 20 |
| 4.1 Nykytila | 20 |
| 4.2 Nykytilan ongelmat..... | 20 |
| 4.3 Käyttäjät | 22 |
| 5 VAATIMUSMÄÄRITTELY | 24 |
| 5.1 Palveleva Puhelin..... | 25 |
| 5.2 Debriefing..... | 27 |
| 5.3 Tyttöjen talo | 32 |
| 5.4 Väkivaltaklinikka..... | 37 |
| 5.5 Nuorten tuettu asuminen..... | 39 |
| 5.6 Naisten kansainvälinen tapaamispaikka, Naistari | 42 |
| 6 TOTEUTUS | 46 |
| 6.1 Valmisohjelmisto | 47 |

| | |
|--|-----------|
| 6.2 Räätelöity ratkaisu..... | 47 |
| 6.3 Itse tehty -ratkaisu..... | 48 |
| 6.4 Käytettävyys..... | 48 |
| 7 TESTAUS, KÄYTTÖÖNOTTO JA YLLÄPITO | 50 |
| 7.1 Testaus | 50 |
| 7.2 Käyttöönotto..... | 51 |
| 7.3 Ylläpito | 53 |
| 7.4 Ylläpidon vaiheet..... | 54 |
| 8 JOHTOPÄÄTÖKSET..... | 58 |
| LÄHTEET..... | 59 |
| LIITTEET..... | 61 |

KÄYTETYT TERMIT JA LYHENTEET

| | |
|--------------------------------|---|
| Alasvetovalikko | Valikko, joka avautuu kaksoispainalluksella ja sisältää useita vaihtoehtoja, joista voidaan valita yksi tai useampia. |
| Asiakastietojärjestelmä | Järjestelmä, jonka tarkoitus on helpottaa asiakkaiden käsittelyä. |
| Käyttöliittymä | Käyttäjälle avautuva malli, jonka kautta tietojärjestelmää käytetään. |
| Käyttöoikeus | Tietyn käyttäjälle määritelty oikeus käyttää tiettyjä osia tietojärjestelmästä. |
| Käyttötapauskaavio | Kuvaa tietojärjestelmälle osoitetut vaatimukset käyttäjän näkökulmasta. |
| Ohjelmisto | Sisältää yhteen tietokoneeseen tai tehtäväalueeseen liittyviä ohjelmia. |
| Sovellus | Valmis tietojärjestelmä, joka on tarkoitettu loppukäyttäjälle. |

KUVIOLUETTELO

| | |
|---|----|
| KUVIO 1. Setlementti Naapurin työmuodot..... | 13 |
| KUVIO 2. Vesiputousmalli..... | 17 |
| KUVIO 3. Prototyypilähestymistapa..... | 18 |
| KUVIO 4. Spiraalimalli | 19 |
| KUVIO 5. Palvelevan puhelimen tilastointilomake | 26 |
| KUVIO 6. Käyttötapauskaavio: Palveleva puhelin..... | 27 |
| KUVIO 7. Debriefing-työn tilastointilomake istunnosta..... | 29 |
| KUVIO 8. Debriefing-työn tilastointilomake seurantaistunnosta..... | 30 |
| KUVIO 9. Käyttötapauskaavio: Debrifing | 32 |
| KUVIO 10. Käyttötapauskaavio: Tyttöjen talo | 36 |
| KUVIO 11. Käyttötapauskaavio: Väkivaltaklinikka | 39 |
| KUVIO 12. Käyttötapauskaavio: Nuorten tuettu asuminen | 42 |
| KUVIO 13. Käyttötapauskaavio: Naisten kansainvälinen tapaamispaikka | 45 |
| KUVIO 14. Testausprosessin V-malli..... | 50 |
| KUVIO 15. Ylläpitomalli..... | 54 |

1 JOHDANTO

Setlementtiliike on Englannista lähtöisin oleva toimintamuoto, joka on levinnyt ympäri maailman. Liikkeen alkuperäinen ajatus on auttaa apua tarvitsevia ihmisiä. Tämä ajatus ohjaa edelleenkin setlementtiliikkeen toimintaa kaikkialla maailmassa. Setlementtiliike toimii kristillisten arvojen mukaisesti ja pyrkii muun muassa edistämään tasa-arvoa ja vahvistamaan yhteisöllisyyttä. Suomen Setlementtiliitto on Suomessa toimivien 36 setlementin ja kahdeksan nuorisopiirin kattojärjestö. Tampereella toimiva Setlementtiyhdistys Naapuri ry toteuttaa Suomen Setlementtiliiton periaateohjelmaa. (Tietoa naapurista 2010.)

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimusongelma

Työn tavoitteena on kehittää Setlementtiyhdistys Naapuri ry:n (jatkossa Setlementti Naapurin) asiakastietojärjestelmää vastaamaan nykyisiä tarpeita. Työssä pohditaan, miten asiakastietojärjestelmää voitaisiin kehittää ja käytettävyyttä parantaa.

Työn taustalla on Setlementtiyhdistys Naapurin työntekijöiden tyytymättömyys nykyiseen asiakastietojärjestelmään. Tietojärjestelmän käyttö on hankalaa ja aikaa vievää. Työntekijät eivät edellä mainituista syistä halua käyttää tietojärjestelmää. Asiakastietojärjestelmän käyttö olisi kuitenkin hyvin tärkeää, koska eri työmuodoissa pitää saada koostettua raportteja perustuen asiakastietoihin ja näiden pohjalta määräytyy esimerkiksi rahoitus.

Setlementti Naapurilla on monenlaista toimintaa, joten jokaisen yksikön tarpeet asiakastietojärjestelmän suhteen vaihtelevat. Tällä hetkellä kaikissa yksiköissä ei ole käytössä asiakastietojärjestelmää. Tässä työssä kuitenkin selvitetään olisiko sellaiseen tarvetta.

Tavoitteena on selvittää millaisia vaatimuksia työntekijöillä on uutta asiakastietojärjestelmää kohtaan. Lähtökohtana on se, että tietojärjestelmän tulisi olla työntekijöiden apuväline, eikä suinkaan rasite, kuten se tällä hetkellä on. Tästä johtuen erityisesti huomiota kiinnitetään käytettävyyteen.

1.2 Rakenne

Ensimmäisessä luvussa kerrotaan, mistä tässä työssä on kyse ja mitä on rajattu työn ulkopuolelle. Johdannossa kerrotaan myös hieman Settlementiliikkeestä.

Toisessa luvussa kerrotaan Settlementiliikkeen historiasta maailmanlaajuisesti ja Suomessa sekä esitellään liikkeen ideologiaa ja toimintaperiaatetta. Settlementi Naapurin syntyä ja työmuotoja esitellään myös tässä luvussa.

Kolmannessa luvussa kerrotaan yleisesti systeemyöstä. Luvussa käsitellään, mitkä ovat systeemyön tavoitteet ja mitkä ovat yleisimmät ongelmat. Systeemyön elinkaarimallit kuvataan myös tässä luvussa.

Neljännessä luvussa kuvataan Settlementi Naapurin asiakastietojärjestelmän nykytilaa ja sen ongelmia. Myös käyttäjiä ja heidän tietoteknistä osaamistaan on käsitelty.

Viidennessä luvussa kerrotaan mistä vaatimusmäärittelyssä on kyse ja kuinka sen tekeminen on toteutettu tässä työssä. Jokaisesta työmuodosta on tässä luvussa käyttötapauskaavio ja luokkakaaviot.

Kuudes luku sisältää tietoa siitä, mitä eri vaihtoehtoja uuden asiakastietojärjestelmän toteutukselle on olemassa ja mitä niissä pitää ottaa huomioon. Tässä luvussa kerrotaan myös käytettävyydestä ja sen merkityksestä käyttäjille.

Seitsemännessä luvussa on teoretietoja testauksesta, käyttöönotosta ja ylläpidosta. Testauksesta kerrotaan eri osa-alueiden testauksesta, testauksen suorittajista ja dokumentoinnista. Käyttöönotossa kiinnitetään huomiota koulutuksen tarpeelli-

suuteen ja käyttöoppaan laatimiseen. Ylläpidossa pääpaino on ylläpidon eri vaiheilla.

Kahdeksas luku pitää sisällään johtopäätöksiä tästä työstä ja hieman kommentteja työn etenemisestä.

1.3 Työn rajaus

Tässä työssä on määritelty Setlementti Naapurin työntekijöiden tarpeet uudelle asiakastietojärjestelmälle ja kerrottu mitä kehitysprojekti sisältää ja mitä on otettava huomioon. Tässä työssä ei oteta kantaa varsinaiseen toteutukseen, vaan kerrotaan vaihtoehtoista ja oikeasta toimintajärjestyksestä. Myöskään taloudellisia seikkoja ei tässä työssä käsitellä.

2 SETTLEMENTTI NAAPURI

2.1 Settlementtiliikkeen historia

Settlementtiliike on saanut juurensa Itä-Lontoon työläiskortteleissa vuonna 1884. Ensimmäiseen settlementtiin, Toynbee Halliin, asettui asumaan opettajia ja opiskelijoita, jotka halusivat auttaa köyhiä. Toynbee Hallissa oli tavoitteena, että auttajat asettuivat asumaan autettavien keskuuteen ja auttoivat sieltä käsin. Tämä ruohonjuuritason auttaminen ohjaa vielä edelleenkin settlementtiliikkeen toimintaa. Tämän jälkeen anglikaanisen kirkon yhteyteen alkoi syntyä myös omia settlementtejä, jotka välittivät kristinuskon sanomaa. Suomen Settlementtiliikkeen alullepanijana voidaan pitää Sigfrid Sireniusta, joka tutustui liikkeeseen merimiespappina toimissaan Lontoossa. Settlementtiliike levisi nopeasti Englannista myös muualle maailmaan. Vuonna 1926 perustettu International Federation of Settlements and Neighbourhood Houses (IFS) toimii settlementtiliikkeen kansainvälisenä kattojärjestönä. (Suomen Settlementtiliitto ry [viitattu 15.9.2010].)

Settlementtiliikkeen tapaista toimintaa oli Suomessa jo ennen 1900-lukua, mutta rahoitusongelmien vuoksi toiminta loppui. Luterilainen kirkko aloitti toiminnan uudelleen 1915-luvulla, yksi keskeisimmistä toimijoista oli Suomeen palannut Sigfrid Simelius. (Suomen Settlementtiliitto ry [viitattu 15.9.2010].)

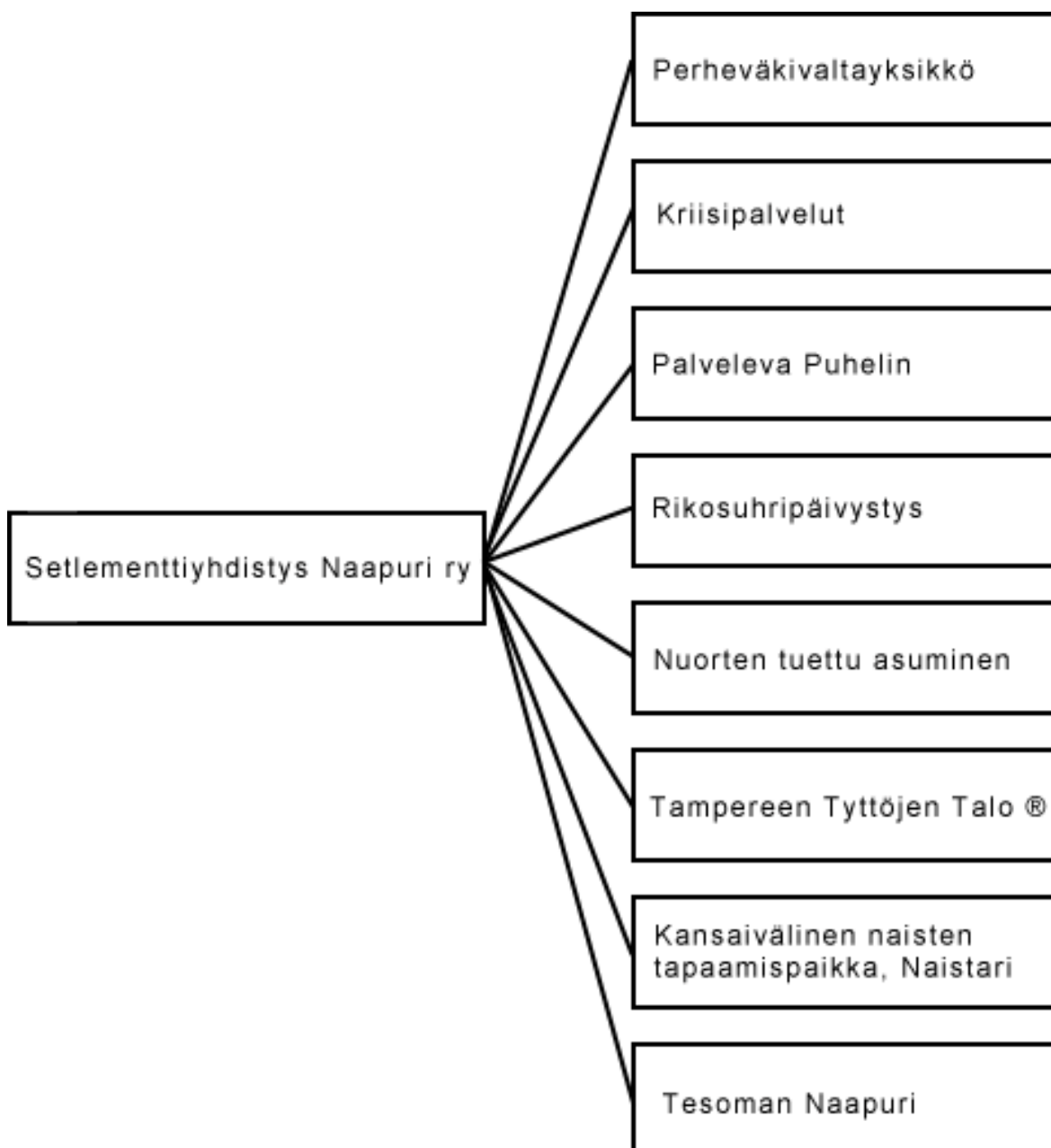
Tampereella toimiva Settlementtilyhdistys Naapuri ry on perustettu vuonna 1994. Yhdistys on poliittisesti sitoutumaton. Työtä tehdään settlementtiliikkeen arvojen mukaisesti ja kristillistä arvomaailmaa kunnioittaen. (Tietoja Naapurista 2010.)

Toimintaa rahoittavat Raha-automaattiyhdistys, Tampereen kaupunki, Tampereen evankelis-luterilaiset seurakunnat, Pispalan Rukoushuoneyhdistys sekä yksittäiset avustukset. Tampereen kaupunki ja eräät muut Pirkanmaan kunnat hankkivat os-topalvelusopimuksien kautta kuntalaisilleen palveluja Settlementti Naapurilta. Set-

Setlementti Naapuri on seutukunnallisesti merkittävä hyvinvointipalveluiden toimija, joka tarjoaa asiantuntijapalveluita. (Tietoja naapurista 2010.)

2.2 Setlementti Naapurin työmuodot

Setlementti Naapurissa toimii useita erilaisia työmuotoja (KUVIO 1), joita kaikkia yhdistävät tietyt perustehtävät. Näitä perustehtäviä ovat yksilön elämänhallinnan edistäminen, elämän kestävän oppimisen mahdollistaminen, ihmisten välisen vuorovaikutuksen ja lähimmäisyyden edistäminen, yhteisöllisyyden toteutumista ja yhteiskunnallista vaikuttamista edistävien toimintamuotojen kehittäminen. Kaikkien työmuotojen arvoja ovat yksilön oikeuksien kunnioittaminen; erilaisuuden hyväksyminen; luottamus ihmisen ja hänen yhteisönsä kykyyn ratkaista itsenäisesti omia ongelmiaan; paikallisuus; usko henkilökohtaisen ystävyiden ja yhteyden mahdollisuuteen yli kaikenlaisten rajojen; ihonväristä, sukupuolesta tai kulttuurista riippumaton tasa-arvoisuus sekä sitoutuminen erityisesti heikommassa tilanteessa olevan ihmisen tilanteen parantamiseen. (Tietoja naapurista 2010.)



KUVIO 1. Setlementti Naapurin työmuodot

Perheväkivaltayksikkö. Perheväkivaltaklinikka tarjoaa apua siviilisäädystä riippumatta väkivallan tekijälle tai kohteelle, niin miehelle kuin naiselle. Kuntoutustoittoa tarjoaa Myrskylyhty-vertaisryhmä, josta löytyy vertaistukea perheväkivaltaa kokeneille naisille. (Työmuodot 2010.)

Kriisipalvelut. Debriefing-päivystys on kriisipalvelu, joka tarjoaa psykososiaalista apua onnettomuuden osallisille. Kunnat on velvoitettu tähän tehtävään, mutta Tampere ja Lempäälä ovat tehneet ostopalvelusopimuksen Setlementti Naapurin kanssa. Itsemurhan tehneiden läheisille on tarjolla keskusteluapua alle viikon ku-

luessa tapahtumasta. Kun järkyttävä onnettomuus kohtaa, viranomaiset kysyvät luvan ja ilmoittavat Setlementti Naapurille tapahtuneesta, jolloin yhdistyksestä otetaan yhteyttä noin vuorokauden sisällä. (Työmuodot 2010.)

Palveleva Puhelin. Palveleva puhelin auttaa kuuntelemalla ja keskustelemalla. Koulutetuille vapaaehtoisille päivystäjille voi soittaa sunnuntaista torstaihin kello 18.00 - 01.00, ja perjantaisin ja lauantaisin kello 18.00 - 03.00. Palvelemaan Nettiin voi lähettää viestin mieltä painavista asioista ja viestiin vastataan viiden päivän kuluessa. Palvelevan Puhelimen puhelinnumero on sama ympäri Suomen. Tämä on Suomen evankelis-luterilaisten seurakuntien työmuoto, jonka yksi toteuttaja on Setlementti Naapuri. (Työmuodot 2010.)

Rikosuhripäivystys. Rikosuhripäivystyksestä (RIKU) rikoksen uhrin tai heidän läheisensä saavat henkistä tukea sekä apua käytännön toimiin. Yhteyttä voivat ottaa myös uhrin puolesta todistavat. Rikosuhripäivystykseen kuuluu auttava puhelin, josta voi saada myös juristin neuvoja sekä verkkopalvelu. (Työmuodot 2010.)

Nuorten tuettu asuminen. Tuettu asuminen (TUAS) tarjoaa tukea itsenäisen asumisen aloittavalle nuorille, jotka erinäisistä syistä apua tarvitsee. Tarjolla on apua koulu- tai työpaikan etsimiseen, ohjausta taloudellisiin asioihin, tukea sosiaalisiin suhteisiin sekä asunnon hankintaan. Asiakkaat ovat lastensuojelun jälkihuollon piirissä olevia tai sosiaalitoimen alle 25-vuotiaita nuoria. Tavoitteena on nuoren itsenäisyys yhteiskunnassa ja oman elämän herruus. (Työmuodot 2010.)

Tyttöjen Talo. Tyttöjen Talo toimii Tampereen keskustassa kohderyhmänään pirkanmaalaiset 12 - 28-vuotiaat naiset. Lyhyesti sanottuna Tampereen Tyttöjen Talolta saa tukea naiseksi kasvamiseen. Työmuotoja on erilaisista tukiryhmistä maa-hanmuuttajatyöhön. Toimintaa rahoittaa Tampereen kaupunki sekä Raha-automaattiyhdistys. (Tampereen Tyttöjen Talo 2005.)

Kansainvälinen naisten tapaamispaikka. Naistari toimii Hervannassa, joka on yksi Tampereen kaupunginosa. Naistari on kansainvälinen naisten kohtaamispaikka, joka tarjoaa suomen kielen kursseja sekä lastenhoitoapua ja lisäksi apua taval-

lisiin arkipäivän asioihin. Maahanmuuttajanaisten ja –lasten kotoutumista Suomeen tuetaan auttamalla esimerkiksi terveys- ja sosiaalipalveluita koskevissa kysymyksissä. Naistarin puitteissa toimii myös projekteja ajankohdasta riippuen. (Naistari 2010.)

Tesoman Naapuri. Naapurin toimipiste Tesoman lähiössä tarjoaa asukkaille palveluja ja toimintoja asukkaiden tarpeista lähtien. Isokaveri-projekti tarjoaa pienille pojille, joilla ei ole lähipiirissään miehen mallia, tavallisten miesten seuraa. Wihreä Puu tarjoaa viriketoimintaa ja toimii asukkaiden kohtaamispaikkana. Nettinurkka toimii Wihreän Puun tiloissa ja tarjoaa apua tietokoneen käytössä kurssien avulla ja mahdollisuuden käyttää tietokonetta. Tekemisen paikan tavoitteena on tarjota turvallista ja yhteistä puuhaa pienille lapsille ja heidän vanhemmilleen sekä koululaisille. (Työmuodot 2010.)

3 TIETOJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN

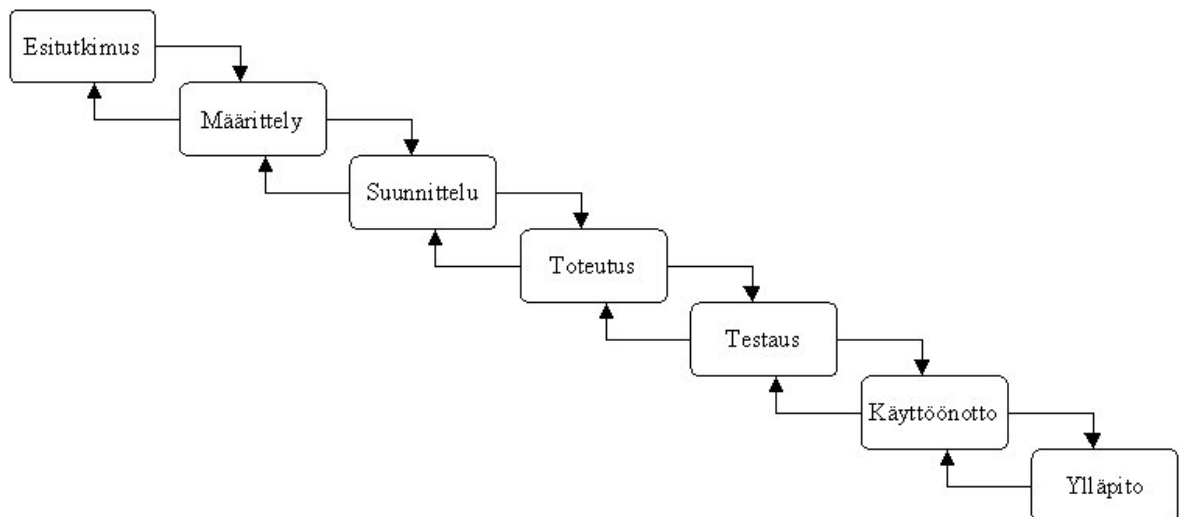
3.1 Systeemityö

Systeemityöllä tarkoitetaan tietojärjestelmien suunnittelua, ohjelmointia ja ylläpitoa. Systeemityö on rinnakkainen käsite tietojärjestelmien kehittämiseksi. Systeemityö on toteuttavalle yhteisölle osa omien toimintojen kehittämistä, jolle voidaan asettaa tavoitteita. Tavoitteita voivat olla yhteisön entistä parempi suuntautuminen tavoitteisiin, entistä vaativimpien tavoitteiden asettaminen ja olemassa olevien toimintatapojen tehostaminen. Toiminnan kehittäminen kohdistuu ihmisiin, teknologiaan tai toimintoihin. Systeemityö vaikuttaa yleensä näihin kaikkiin. Teknologian kehittyminen vaatii ihmisten lisäkoulutusta ja vanhojen toimintojen kehittämistä. (Pohjonen 2002, 14 – 15.)

Tietojärjestelmien kehittämisprojektit epäonnistuvat yllättävän usein. Epäonnistumisiin lasketaan projektit, jotka eivät koskaan valmistu tai ylittävät niihin varatut taloudelliset, henkilö- tai aikaresurssit. Koska kehitysprojektit pyrkivät yhä laajenemaan, niiden hallinta on vaikeampaa ja se tuottaa tämän kaltaisia epäonnistumisia. Ongelmana voidaan pitää myös tuottavuutta ja kustannuksia. Nykyään yhä suurempia ja monimutkaisempia ohjelmistoja tulisi tuottaa yhä nopeammin. Järjestelmien tuottavuus ei kasva samassa suhteessa järjestelmien koon kanssa. Perinpohjainen suunnittelu auttaa pitämään kustannuksia kasassa, sillä korjausten tekeminen myöhemmässä vaiheessa tulee usein kalliimmaksi. Yhden ongelman luo myös ohjelmistoja kehittävien ihmisten liiallinen usko omiin kykyihin. (Pohjonen 2002, 17 – 20.)

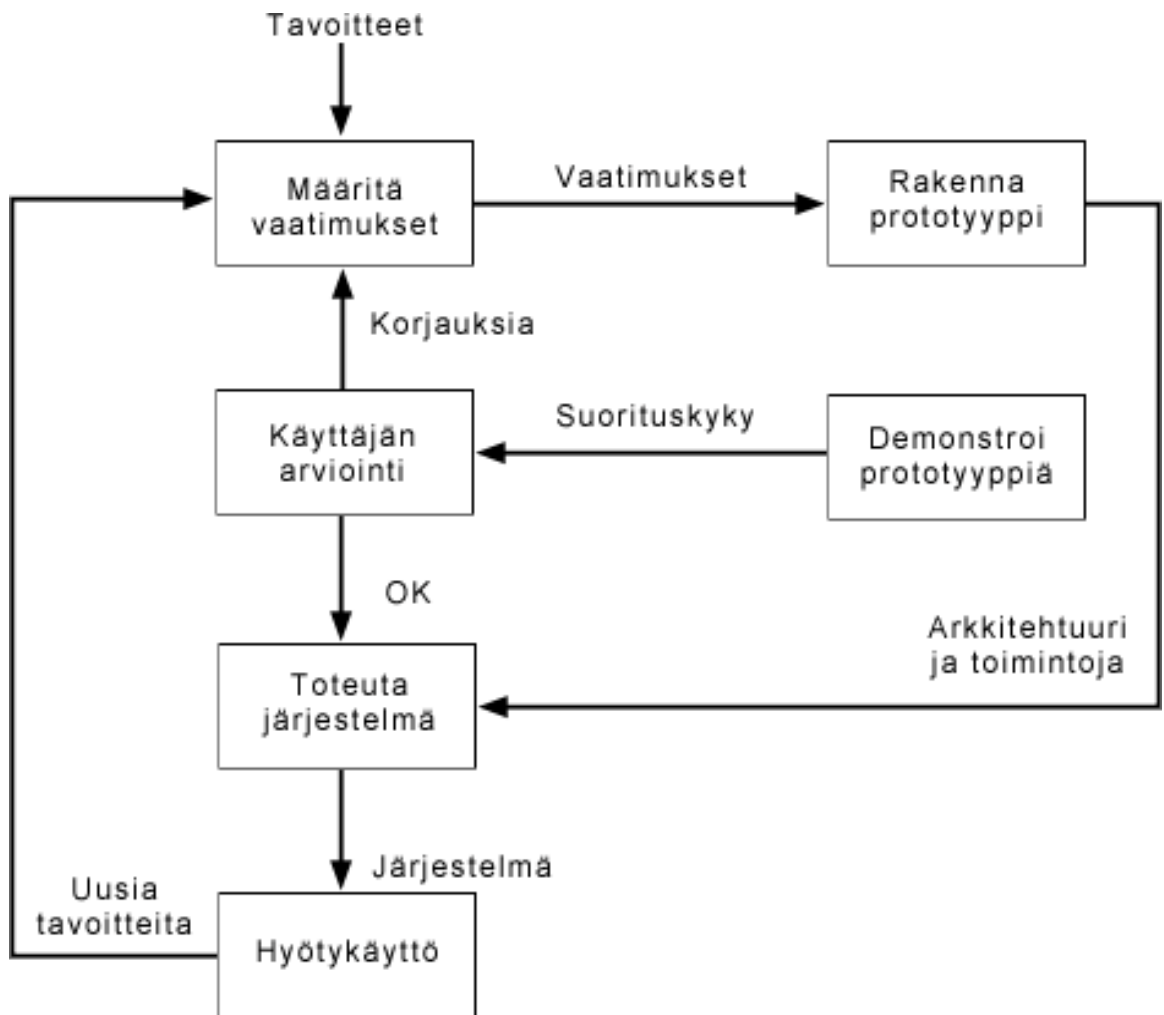
3.2 Elinkaarimallit

Vesiputousmalli. Vanhimmissa elinkaarimallissa tietojärjestelmän kehittäminen nähdään eteenpäin kulkevana prosessina, jonka avulla kaikki vaiheet (KUVIO 2) tulevat käytyä läpi oikeassa järjestyksessä. Vesiputousmalli on tunnetuin ja käytetyin elinkaarimalli huolimatta sen ongelmista. Usein vaiheen suoritus paljastaa edellisen vaiheen virheet ja näin ollen on palattava takaisin päin korjaamaan virheitä. Asiakkaalle on tätä mallia käytettäessä vasta kovin myöhään tarjolla varsinaisia tuloksia. (Pohjonen 2002, 40.)



KUVIO 2. Vesiputousmalli (Pohjonen 2002, 40)

Prototyypilähestymistapa. Tässä elinkaarimallissa asiakkaalle on hyvin nopeasti tarjolla alkeellinen prototyyppi, jota asiakas voi arvioida jo hyvin aikaisessa vaiheessa. Prototyypin arviointia ja parantelua jatketaan, kunnes asiakas on tyytyväinen siihen (KUVIO 3). Prototyypin pohjalta lopulta rakennetaan lopullinen tietojärjestelmä. Tämäkään elinkaarimalli ei ole täysin ongelmaton. Koska prototyypit ovat harvoin lopullisessa tietojärjestelmässä sellaisenaan käytössä, niiden kehittäminen on tavallaan ylimääräistä työtä. (Pohjonen 2002, 41 - 42.)

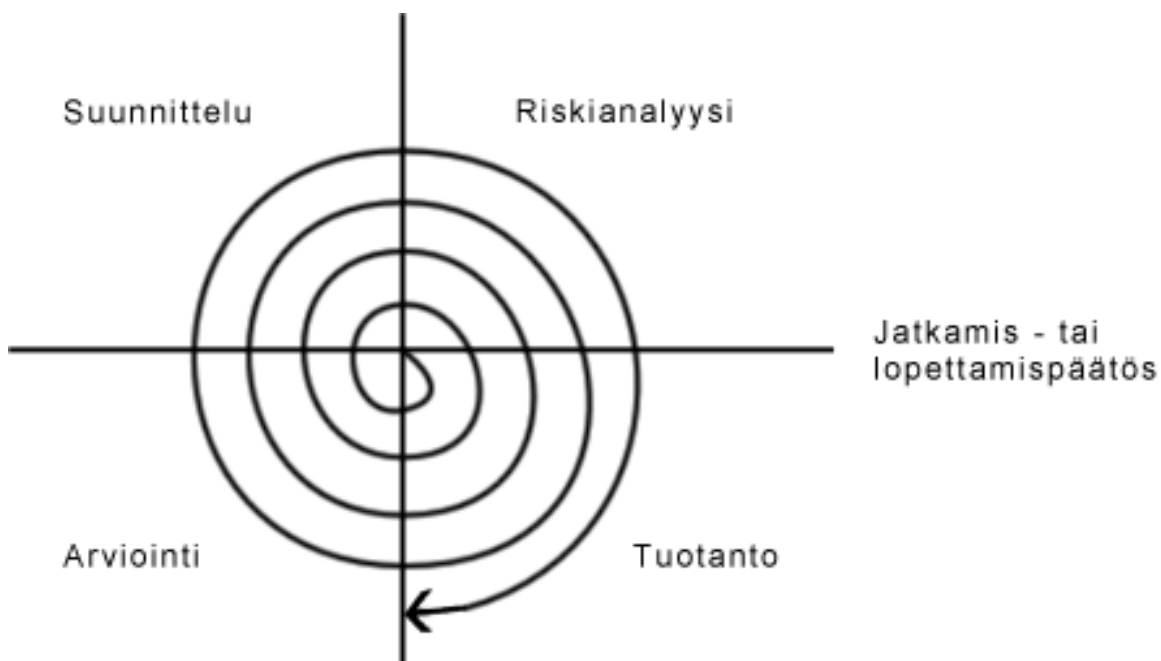


KUVIO 3. Prototyypilähestymistapa (Pohjonen 2002, 41)

Spiraalimalli. Tästä uusimmasta elinkaarimallista ei ole yhtä paljon käytännön kokemuksia kuin kahdesta edellisestä. Spiraalimallissa on neljä vaihetta (KUVIO 4), joita toistetaan, kunnes tietojärjestelmä on valmis.

1. Suunnittelu
2. Riskianalyysi
3. Tuotanto
4. Asiakkaan suorittama arviointi

Tavoitteena on joka kierroksella pienentää riskejä, mutta jos riskit kasvavat liian suuriksi, voidaan prosessi keskeyttää. Tämän elinkaarimallin ongelmina pidetään muun muassa sen ajanvievyttä ja riskianalyysin hallitsemista. (Pohjonen 2002, 42 - 43.)



KUVIO 4. Spiraalimalli (Pohjonen 2002, 42)

Setlementti Naapurin asiakastietojärjestelmän kehittäminen kannattaa toteuttaa vesiputousmallin mukaisesti, koska kyseinen malli on selkeä, ymmärrettävä ja siinä korostetaan suunnittelutyön tärkeyttä. Vesiputousmallin eteneminen on helppo selittää käyttäjille, ja se etenee loogisesti. Setlementti Naapurin asiakastietojärjestelmässä pitää yhdistää usean eri työmuodon tarpeet, jolloin hyvä etukäteissuunnittelu on tarpeen. Tässä työssä paneudutaan erityisesti vesiputousmallin kahteen ensimmäiseen vaiheeseen eli esitutkimukseen sekä määrittelyihin.

4 ESITUTKIMUS

4.1 Nykytila

Setlementti Naapurin nykyinen asiakastietojärjestelmä ei vastaa työntekijöiden tarpeita. Asiakastietojärjestelmä on kuitenkin oleellinen usean työmuodon toiminnalle, koska esimerkiksi rahoitus voi riippua tietojärjestelmästä saatavista raporteista. Lisäksi palvelun tilaaja voi vaatia nopealla aikataululla yhteenvetotietoja, jolloin asiakkuuksista on saatava yhteenvetoraportti.

Tällä hetkellä asiakastietojärjestelmää käyttää Palveleva Puhelin, Kriisipalvelut, Väkivaltaklinikka sekä Nuorten tuettu asuminen. Kaikilla edellä mainituilla on työn luonteesta johtuen erilaiset tarpeet asiakastietojärjestelmälle. Näiden lisäksi tarveta tietojärjestelmälle olisi myös muilla työmuodoilla, ja joillekin asiakastietojärjestelmä on ollut jo suunnitteilla. Tesoman naapuri -työmuoto ei käytä asiakastietojärjestelmää eikä heillä tulevaisuudessakaan ole työn luonteesta johtuen tarvetta siihen.

Tämä hetkinen asiakastietojärjestelmä toimii selaimen avulla missä tahansa tietokoneessa, joka on varustettu internetyhteydellä. Asiakastietojärjestelmään pääsee henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasananalla.

4.2 Nykytilan ongelmat

Suurimpana ongelmana nykyisessä asiakastietojärjestelmässä on lyhyesti kuvattuna käytettävyys. Tämän vuoksi myös käytettävyyttä käsitellään tässä työssä.

Työntekijät kuvaavat käyttöä ”hitaaksi ja vaikeaksi”, ”oikeilta töiltä aikaa vieväksi”, ”pakkopullaksi” sekä ”epämiellyttäväksi”. Kuitenkin asiakastietojärjestelmästä saa-

tavat raportit ovat joillekin työmuodoille hyvin tärkeitä, joten tietojärjestelmän käyttöä ei voi sivuuttaa. Wiion (2004, 33 - 34) mukaan ongelmallisesta käytettävyydestä aiheutuvan seuraavia vaikutuksia:

- sovellus ei tule luontevaksi osaksi käyttäjän työtä
- sovelluksen ominaisuuksista osa jää kokonaan käyttämättä
- käyttäjän tekemät virheet kasvavat
- sovellus vie turhan paljon aikaa käyttäjältä.

Työyhteisölle näistä seuraa:

- kasvanut tuen ja koulutuksen tarve
- työn tuottavuuden aleneminen
- asiakaspalvelun laadun aleneminen
- suunnittelun ja päätöksen teon laadun aleneminen. (Wiio 2004, 33 – 34.)

Näin ollen huonon käytettävyyden voi olettaa olevan syy haluttomuuteen käyttää asiakastietojärjestelmää. Tämän hetkisessä tietojärjestelmässä voi olla paljon hyviä toimintoja, jotka kuitenkin jäävät pimentoon huonon käytettävyyden takia.

Nykyisessä asiakastietojärjestelmässä on käyttöä hankaloittavia päällekkäisyyksiä. Esimerkiksi uutta tapaamista luodessa päivämäärä pitää syöttää kahdesti samalle sivulle. Vaikka tämä voi tuntua pieneltä seikalta, se kuitenkin päivittäisessä käytössä ärsyttää käyttäjiä. Raporttien koostamisessa on myös ongelmia ainakin Nuorten tuetun asumisen kohdalla. Järjestelmässä on valmiina asetukset, joiden mukaan raportit tulostuvat ja nämä eivät vastaa tarpeita. Näin ollen raporttien teossa kuluu aivan turhaa työaikaa, koska niitä pitää koostaa käsin.

Nykyisessä järjestelmässä on myös käyttämättömiä toimintoja. Esimerkiksi Väki-valtaklinikan asiakkaille voidaan luoda tietojärjestelmän kautta käytitodistus, jota ei kuitenkaan todellisuudessa ole koskaan käytetty ja sellaisia ei asiakkaille tehdä tulevaisuudessakaan. Samaisen työmuodon kohdalla asiakastietojärjestelmässä on myös selkeä puute. Asiakkaan tietoja ei pysty muokkaamaan kerran ne tallennettuaan. Jos esimerkiksi puhelinnumero vaihtuu, sitä ei saada muutettua asiakastietoihin. Myöskään asiakkaan poisto tietojärjestelmästä ei onnistu.

4.3 Käyttäjät

Ihminen määritellään käyttäjäksi, kun hän on yhteydessä johonkin tietojärjestelmään ja käyttää sitä. Käyttäjä ei välttämättä miellä itseään käyttäjäksi, hän käyttää tietojärjestelmää vain päästäkseen tiettyyn tavoitteeseen. Käyttötilanteessa on aina kuitenkin mukana tietojärjestelmä ja päätelaite käyttäjän lisäksi. (Lankoski & Kirvesmäki 2002, 44.)

Käyttäjien merkitystä ei voi vähätellä suunniteltaessa uutta asiakastietojärjestelmää. Käyttäjät ovat kuitenkin tietojärjestelmän tulevia käyttäjiä ja tulevat käyttämään sitä työssään päivittäin.

Setlementti Naapurilla on monta työmuotoa, joilla kaikilla on omat työntekijät. Suurin osa Setlementti Naapurin työmuodoista tarvitsee asiakastietojärjestelmää päivittäisessä työssään ja ovat näin ollen asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Käyttäjät ovat suuressa roolissa uutta asiakastietojärjestelmää suunniteltaessa. Määriteltäessä asiakastietojärjestelmän vaatimuksia käyttäjät ovat oman työnsä asiantuntijuuden vuoksi keskeinen informaation lähde. (Pohjonen 2002, 47.)

Käyttäjillä ei oleteta olevan erityistä tietoteknillistä osaamista, joten käytettävyyteen on erityisesti kiinnitettävä huomiota. Keskusteluissa työntekijöiden kanssa kuitenkin ilmeni, että kaikilla on kokemusta tietotekniikasta, mutta mieluista tietotekniikan käyttäminen ei välttämättä ole. Vaikka tietotekniikan tuntemista voidaan pitää positiivisena asiana, se saattaa kuitenkin osoittautua joidenkin kohdalla päinvastaiseksi. Tämänlaiset käyttäjät kertovat auliisti mielipiteitään, mutta todellisen

ymmärryksen puutteen vuoksi heistä ei ole apua itse kehitysprojektille. (Pohjonen 2002, 48.)

Käyttäjien tietoteknisestä osaamisesta riippumatta toiveena on ollut yksinkertainen ja helppokäyttöinen asiakastietojärjestelmä. Asiakastietojärjestelmän tulee keskustella käyttäjien kanssa heidän tarpeisiinsa ja näkökulmiinsa liittyvillä käsitteillä. (Wii 2004, 74.)

5 VAATIMUSMÄÄRITTELY

Vaatimusmäärittely kuvaa sidosryhmien tarpeet tietojärjestelmälle, muttei ota kantaa tekniseen toteutukseen (Pohjonen 2002, 28). Jokaiselle työmuodolle on oma vaatimusmäärittelynsä erilaisista tarpeista johtuen.

Vaatimusmäärittely vaatii tiedonkeruuta. Haastattelu on perinteisin tapa kerätä tietoa, vaikka muitakin keinoja voidaan käyttää. Haastattelut tarjoavat myös tietoa tulevista käyttäjistä, työpaikan yleisistä käytänteistä, organisaatorakenteista sekä vastuualueista. Keskeistä haastatteluiden onnistumisen suhteen onkin löytää sidosryhmän keskeltä juuri oikeat haastateltavat. (Pohjonen 2002, 28.)

Vaatimusmäärittelyä kootessa voidaan käyttää myös erilaisia aivoriihiä ja ideointipalavereja. Usein näihin tapaamisiin osallistuu suurempi joukko, kuin varsinaisiin haastatteluihin, jolloin oikeiden edustajien merkitys kasvaa. Yksi tapaamiskerta ei useinkaan tuota tulosta. Osallistujat aloittavat kertomalla omat vaatimuksensa, joista sitten keskustellaan ja lopuksi yritetään saada yhteiset tavoitteet luotua. Tähän ei yleensä riitä yksi tapaamiskerta. (Pohjonen 2002, 29.)

Tässä tutkimuksessa on käytetty ideointipalaverien ja haastatteluiden yhdistelmää. Koska Settlementti Naapurin kohdalla kyse on usean eri työmuodon tarpeiden yhteensovittamisesta, pyydettiin kaikkien työmuotojen johtajia keräämään työntekijänsä yhteen ja miettimään kaikessa rauhassa omissa tiimeissään heidän omia vaatimuksiaan tietojärjestelmälle (LIITE 1). Kun tämä oli tehty, haastateltiin työmuotojen johtajia ja tilanteesta riippuen työntekijöitä.

Vaatimusten määrittelyssä on usein ongelmana vaatimusten keskeneräisyys ja keskeinen ristiriitaisuus (Pohjonen 2002, 29). Ensimmäisen haastattelun jälkeen, jotkut asiat vaativat vielä selvennystä ja tarkempaa pohdintaa tiimiltä, joten kaikki haastattelut eivät jääneet vain yhteen kertaan.

Setlementti Naapurin tekemän työn takia tärkeätä on tietojen salassapito. Työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus työssä kuulemistaan ja käsittelemistään asioista. Asiakastietojärjestelmään tuleekin asiakkaista vain todella tarpeelliset henkilötiedot työmuodosta riippuen. Muutaman työmuodon kohdalla henkilötietoja ei edes tarvitse merkitä muistiin.

Samaisesta syystä työntekijöillä ei ole tarvetta mennä muiden työmuotojen osioihin. Työntekijälle aukeaa tietojärjestelmään kirjautuessaan oman työmuodon sivut ja mahdollisuutta muihin työmuotoihin ei edes tarjota. Työntekijän asemasta riippuen voidaan käyttöoikeuksia rajoittaa.

5.1 Palveleva Puhelin

Palvelevalla puhelimella on vapaaehtoisia, koulutettuja päivystäjiä. Heitä on useampi kerrallaan työvuorossa. Palvelevan puhelimen toiminta on Suomen evankelis-luterilaisen kirkon tarjoama palvelu, jota Setlementti Naapuri osaltaan toteuttaa. Tästä johtuen jokaiselle puhelulle on tilastointia varten olemassa valmis lomakepohja (KUVIO 5), jota voidaan täyttää puhelun aikana tai mahdollisesti sen jälkeen. Lomakepohja on käytössä kaikilla päivystäjillä Suomessa, joten sitä ei voida muuttaa. Tarkoituksena olisi, että lomake olisi sähköisessä muodossa ja kaikki päivystäjät koulutettaisiin täyttämään lomake sähköisenä.

Vapaaehtoisilla päivystäjillä on tietokonekohtaiset anonyymit tunnukset tietojärjestelmään, jossa he pääsevät täyttämään vain lomakkeen (KUVIO 5). Heillä ei ole mahdollisuutta saada tietoa aikaisemmista puheluista tai aiemmin täyttämistään lomakkeista hyväksytyään ja suljettuaan kyseisen lomakkeen. Tietokoneelle kirjaututtuaan päivystäjä valitsee listasta oman nimensä, mistä jää tunniste jokaiseen täytettyyn lomakkeeseen.

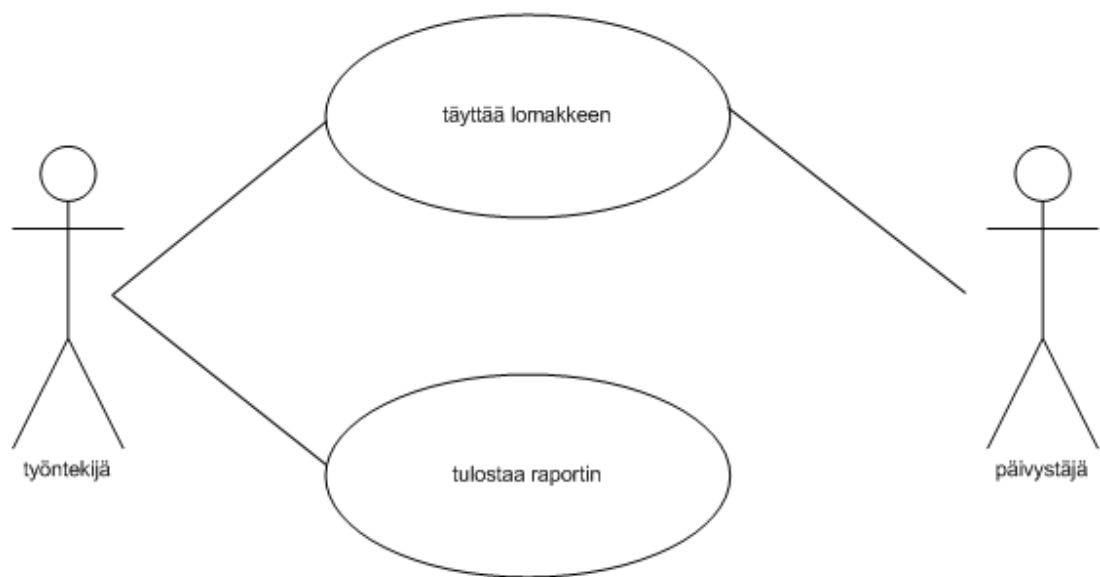
PALVELEVA PUHELIN

Tilastointilomake Vuosi ____ Kuukausi ____ Päivä ____

| | AIKA | Ma Ti Ke To Pe La Su | 1 Mykkäsoitto | Ma Ti Ke To Pe La Su | 1 Mykkäsoitto | |
|----------------|---------------------------|---|---|---|---|--|
| | | (ei tiedossa) Puhelu alkoi _____ Puhelun kesto alle 15 30 45 60 yli 60 min. | 2 Vika/muu soitto Puhelun nro ____ | (ei tiedossa) Puhelu alkoi _____ Puhelun kesto alle 15 30 45 60 yli 60 min. | 2 Vika/muu soitto Puhelun nro ____ | |
| | KESKUSTELU- KIELI | 1 suomi 2 ruotsi 3 jokin muu | | 1 suomi 2 ruotsi 3 jokin muu | | |
| ELÄMÄNTILANNE | SUKUPUOLI | 1 Mies 2 Nainen 3 Ei tiedossa | | 1 Mies 2 Nainen 3 Ei tiedossa | | |
| | ELÄMISEN MUOTO | 1 Yksin 2 Parisuhde 3 Perhe 4 Yksinhuoltajaperhe 5 Ei tiedossa | | 1 Yksin 2 Parisuhde 3 Perhe 4 Yksinhuoltajaperhe 5 Ei tiedossa | | |
| | IKÄ | 1 Alle 25 2 25 - 44 3 45 - 64 4 Yli 64 5 Ei tiedossa | | 1 Alle 25 2 25 - 44 3 45 - 64 4 Yli 64 5 Ei tiedossa | | |
| | TOIMEENTULO | 1 Työssä 2 Työtön 3 Eläkkeellä 4 Opisk./koulul. 5 Ei tiedossa | | 1 Työssä 2 Työtön 3 Eläkkeellä 4 Opisk./koulul. 5 Ei tiedossa | | |
| | ASUINPAIKKA | 1 Taajama 2 Haja-asutusalue 3 Ei tiedossa | | 1 Taajama 2 Haja-asutusalue 3 Ei tiedossa | | |
| | HOITO | 1 Ei hoidossa 2 Psykiatrinen hoito 3 Muu hoito 4 Ei tiedossa | | 1 Ei hoidossa 2 Psykiatrinen hoito 3 Muu hoito 4 Ei tiedossa | | |
| SOITON SISÄLTÖ | YKSIÄISYYS | 1 Yksinäisyys | | 1 Yksinäisyys | | |
| | SEKSUAALISUUS | 1 Heteroseksuaalisuus 2 Homoseksuaalisuus 3 Muu seksuaalisuus | | 1 Heteroseksuaalisuus 2 Homoseksuaalisuus 3 Muu seksuaalisuus | | |
| | KUMPPANI | 1 Etsintä 2 Uskottomuus 3 Ristiriita 4 Ero | | 1 Etsintä 2 Uskottomuus 3 Ristiriita 4 Ero | | |
| | SUKU JA PERHE | 1 Lapset 2 Vanhemmat 3 Muu | | 1 Lapset 2 Vanhemmat 3 Muu | | |
| | MUUT SUHTEET | 1 Ystävät/tuttavat 2 Työtoverit 3 Lemmikieläimet | | 1 Ystävät/tuttavat 2 Työtoverit 3 Lemmikieläimet | | |
| | OLOSUHTEET | 1 Työ 2 Työttömyys 3 Eläkkeellä olo 4 Opiskelu 5 Vapaa-aika 6 Taloudellinen tilanne 7 Asuminen 8 Maahanmuuttajan tilanne | | 1 Työ 2 Työttömyys 3 Eläkkeellä olo 4 Opiskelu 5 Vapaa-aika 6 Taloudellinen tilanne 7 Asuminen 8 Maahanmuuttajan tilanne | | |
| | PERIMMÄISET KYSYMYKSET | 1 Elämänfilosofia 2 Uskonkysymykset 3 Rukous 4 Esirukouspyyntö 5 Rippi | | 1 Elämänfilosofia 2 Uskonkysymykset 3 Rukous 4 Esirukouspyyntö 5 Rippi | | |
| | SURU JA KUOLEMA | 1 Läheisen kuolema 2 Oma kuolema | | 1 Läheisen kuolema 2 Oma kuolema | | |
| | ITSEMURHA | 1 Ajatukset 2 Aikomus 3 Yritys 4 Läheisen itsemurha | | 1 Ajatukset 2 Aikomus 3 Yritys 4 Läheisen itsemurha | | |
| | SAIRAUUS | 1 Psykkinen 2 Fyysinen | | 1 Psykkinen 2 Fyysinen | | |
| | VÄKIVALTA | 1 Perheväkivalta 2 Seksuaalinen väkivalta 3 Muu väkivalta | | 1 Perheväkivalta 2 Seksuaalinen väkivalta 3 Muu väkivalta | | |
| | RIIPPUVUUS | 1 Alkoholi 2 Lääkkeet 3 Huumeet 4 Sekakäyttö 5 Pelihiimo 6 Jokin muu | | 1 Alkoholi 2 Lääkkeet 3 Huumeet 4 Sekakäyttö 5 Pelihiimo 6 Jokin muu | | |
| | ARVIO PUHELUSTA | PUHELUTYYPPI | 1 Kriisipuhelu 2 Pohdintapuhelu 3 Rupattelupuhelu 4 Tiedustelu 5 Puhelinseksi | | 1 Kriisipuhelu 2 Pohdintapuhelu 3 Rupattelupuhelu 4 Tiedustelu 5 Puhelinseksi | |
| | | TOISTUVASTI SOITTAVA | 1 On 2 Ei ole 3 Ei osaa sanoa | | 1 On 2 Ei ole 3 Ei osaa sanoa | |
| | PÄIVYSTÄJÄ | _____ | | _____ | | |

KUVIO 5. Palvelevan puhelimen tilastointilomake

Palveleva puhelin tarvitsee raportin, jossa on tilastoituna määrällisesti jokainen lomakkeen kohta. Tästä raportista käytetään nimeä toimintatilasto ja siihen pitää tulostua valitulta aikaväliltä, valittujen päivystäjien puhelut (LIITE 2). Vain Palvelevan puhelimen työntekijät käsittelevät toimintatilastoa. Käyttötapauskaaviosta (KUVIO 6) ilmenee, että sekä työntekijä että päivystäjä voivat täyttää lomakkeen, mutta vain työntekijä tulostaa raportin.



KUVIO 6. Käyttötapauskaavio: Palveleva puhelin

5.2 Debriefing

Debriefing-työhön (suom. jälkipuinti) on olemassa valmiiksi kaksi lomaketta, joista ensimmäinen täytetään varsinaisesta istunnosta (KUVIO 7) ja toinen seurantaistunnosta (KUVIO 8). Tavoitteena on, että raportit täytettäisiin välittömästi istunnon jälkeen. Jokaisesta istunnosta täytetään yksi raportti. Raportin täyttäjä merkitsee paikalla olleet työntekijät itsensä lisäksi raporttiin, mutta täyttäjistä jää tunniste raportin täyttäjänä.

Istunnosta täytetään oma raporttinsa valmiin pohjan mukaan (KUVIO 7). Samaan tapahtumaan liittyvästä seurantaistunnosta tehdään oma raporttinsa (KUVIO 8),

joka täytetään kuitenkin alkuperäisen istuntoraportin kautta. Tällä varmistetaan, että istunto- ja seurantaistuntoportit ovat samalle tapahtumalle. Lomakepohjat ovat sähköisessä muodossa, joten työntekijän tulee välittömästi istunnon jälkeen täyttää sähköinen lomake. Joskus voi kuitenkin tulla eteen tilanne, ettei työntekijä pääse täyttämään sähköistä lomaketta välittömästi, jolloin hänen tulee saada paperiversio mukaan, mihin hän voi tehdä merkintöjä.

Debriefing-työn käyttötapauskaaviossa (KUVIO 9) on työntekijälle merkitty tehtäviksi istunto- ja seurantaistuntopormakkeen täyttäminen, istuntojen selaaminen ja raportin kokoaminen. Raportin kokoamisella tarkoitetaan siis toimintatilaston tuottamista valinnaiselta aikaväliltä.



DEBRIEFING -TYÖN

tilastointi ja arviointi DB istunto

1. Yhteydenotto

Pvm _____ Päivystäjä _____
 Yhteydenoton syy _____
 Milloin tapahtunut _____
 Yhteydenottaja _____

2. VALMISTELUT

Aihe _____ Kesto, min _____
 Aihe _____ Kesto, min _____
 Aihe _____ Kesto, min _____

Arvio valmisteluiden onnistumisesta _____

Istunto ei toteutunut, koska _____

ISTUNNON MUISTIINPANOT

Istunnon päivämäärä _____ Kesto _____ Paikka _____

Vuorokausia tapahtumasta _____

Vetäjät _____

Osallistujia yhteensä _____ joista aikuisia _____

ja lapsia, 16-18 v _____ 7-16 v _____ alle 7 v _____

Kohderyhmä (osallistujat suhteessa tapahtumaan) _____

Istunnon syy _____

Jos syy on itsemurha, tekotapa _____

Jatko-ohjaus on tehty, mihin _____


Seurantaistunnon päivämääräksi sovittu _____ Seuranta suoritetaan puhelimitse

Arvio istunnon onnistumisesta _____

Arvio jatko-ohjauksen onnistumisesta _____

Istunnon jälkeen purkuun käytetty aika _____ min

KUVIO 7. Debriefing-työn tilastointilomake istunnosta



DEBRIEFING -TYÖN
tilastointi ja arviointi **DB seurantaistunto**

Varsinaisen DB-istunnon päivämäärä _____ Paikka _____

Vetäjät _____

SEURANTA

Seuranta ei toteutunut , koska _____

Seuranta suoritettu puhelimitse Pvm _____ Käytetty aika _____

SEURANTAISTUNNON MUISTIINPANOT

Päivämäärä _____ Kesto (sis. valmistelu ja purku) _____ Paikka _____

Vetäjät _____

Osallistujia yhteensä ____
joista aikuisia _____
ja lapsia, 16-18 v _____ 7-16 v _____ alle 7 v _____

Kohderyhmä (osallistujat suhteessa tapahtumaan) _____

Jatko-ohjauksesta kysyttiin jo DB istunnossa

Jatko-ohjaus on tehty, mihin _____
Arvio jatko-ohjauksen onnistumisesta

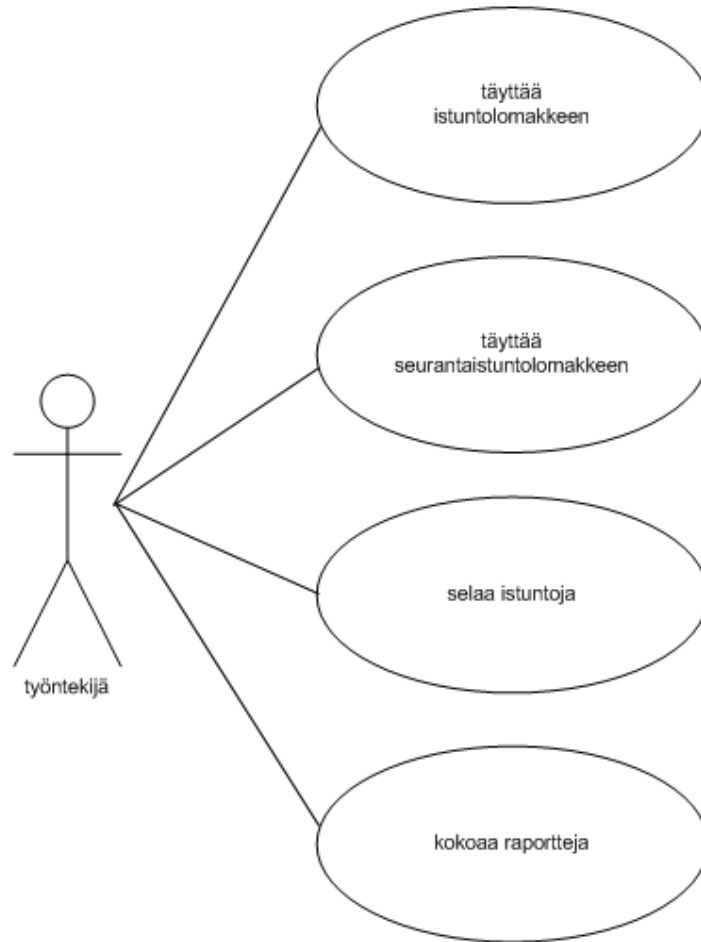
Arvio seurannan onnistumisesta _____

KUVIO 8. Debriefing-työn tilastointilomake seurantaistunnosta

Työntekijällä on oikeus selata vanhoja istuntoja ja koostaa tarvittaessa raportti (LIITE 3) tietyltä aikaväliltä. Tästä toimintatilastosta tulee selvitä:

- yhteydenottojen määrät aiheittain
- yhteydenottotahot
- valmistelujen aiheet ja kuluneet ajat

- istuntojen määrät aiheittain
- istuntojen kohderyhmät
- istuntojen ajankohta tapahtuneesta
- jatko-ohjauskohteet
- istuntoihin osallistujat
- istuntoihin käytetty aika (istunnot ja purku)
- toteutumattomat istunnot (syyt, aiheet jatko-ohjauskohteet)
- seurantaistuntojen määrä
- seurantaistuntojen kohderyhmät
- seurantaistuntoihin osallistujat
- seurantaistuntoihin käytetty aika
- puhelinseurantojen määrä
- puhelinseurantojen kohderyhmät
- puhelinseurantoihin osallistujat
- puhelinseurantoihin käytetty aika
- toteutumattomien seurantaistuntojen määrä
- toteutumattomien seurantaistuntojen syyt



KUVIO 9. Käyttötapauskaavio: Debriefing

5.3 Tyttöjen Talo

Tyttöjen Talon työntekijät tarvitsevat kolme eri osiota omaan tietojärjestelmäänsä; asiakkaat, ryhmät sekä avoin toiminta. Näistä asiakkaat ja ryhmät ovat sidoksissa toisiinsa. Ryhmiä on esimerkiksi maahanmuuttajille, syömishäiriöisille, juuri kaupunkiin muuttaneille, sosiaalisista peloista kärsiville ja yläasteikäisille.

Jokaisesta Tyttöjen Taloon tulevasta asiakkaasta tietojärjestelmään laitetaan tiedot. Tarpeellisia tietoja ovat:

- nimi

- syntymäaika (järjestelmä näyttää esimerkillä oikean muodon)
- sähköpostiosoite
- huoltaja alaikäiseltä tai lähiomainen täysikäiseltä
- puhelinnumero (järjestelmä näyttää esimerkillä oikean muodon)
- lisätietoja-kenttä, johon voi kirjoittaa tarvittaessa muuta tarpeellista.

Jokaiselle asiakkaalle on myös alavetovalikosta valittava, mistä hän on ohjautunut Tyttöjen Talolle. Näitä vaihtoehtoja ovat:

- sosiaalityö
- koulutyö
- terveydenhuolto
- mielenterveyspuoli
- omaiset
- kaverit
- itse
- muu, johon voi itse kirjoittaa vastauksen.

Asiakkuuden luontipäivämäärä tulee myös näkyviin ja tekijästä jää tunniste. Asiakkaista tarvitaan raportteja, joista ilmenee kuinka monta asiakkuutta on aktiivisena, ikäjakauma ja mistä he ovat ohjautuneet. Asiakkaista pitää voida luoda sähköpostilista.

Asiakkaan tietoihin merkitään myös mahdollinen ryhmään tai ryhmiin osallistuminen tai, jos asiakas ei osallistu mihinkään ryhmään, valitaan yksilötyö. Jokaisesta käynnistä merkitään ainakin päivämäärä ja jätetään mahdollisuus vapaaseen kirjoittamiseen tapaamisen aiheesta tai tapahtumista. Jos asiakas on osallistunut jonkin ryhmän kokoontumiseen, merkitään se ryhmän osallistulistaan, jolloin tieto tulee myös asiakkaan omiin tietoihin.

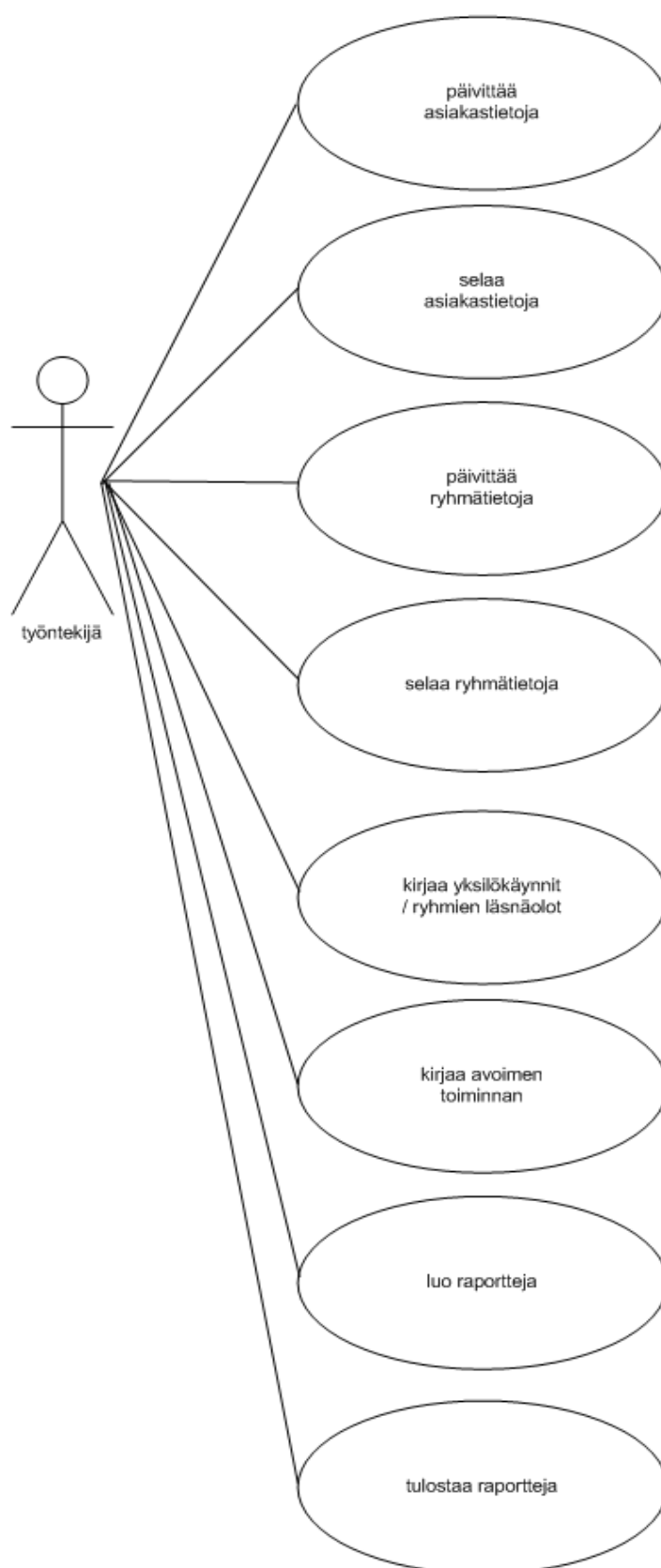
Jokaisesta Tyttöjen Talossa toimivasta ryhmästä luodaan oma ryhmänsä tietojärjestelmään. Ryhmällä tulee olla nimi ja kuvaus sekä vetäjä(t). Ryhmien läsnäolotietoja kerätään eli jokaiselle ryhmälle on oma osallistujalistansa, joka sitten ryhmän tapaamiskerran jälkeen päivitetään asiakastietojärjestelmään. Jos asiakkaalle on merkitty osallistuminen johonkin ryhmään, asiakas näkyy automaattisesti ryhmän osallistujalistassa. Ryhmistä tarvitaan raportteja, joissa näkyy ryhmittäin kokoontumiskerrat ja kävijämäärät.

Avoin toiminta on puhtaasti pelkkä tilastointisivu, johon merkitään päivittäiset toiminnot talossa. Avointa toimintaa tilastoidaan kuukausitasolla kävijämäärittäin. Avoimeen toimintaan kuuluu:

- monikulttuurisuus
- liikkälähdöt
- tutustumiskäynnit
- koulutus/konsultaatio
- vapaaehtoiset
- yksilökäynnit
- talon ulkopuolinen toiminta
- muu, johon on mahdollisuus kirjoittaa toiminta.

Avoimesta toiminnasta tarvitaan raportti, jossa näkyy kuukausittain eri toimintojen kävijämäärät. Tällä hetkellä työntekijät merkitsevät seinällä olevaan kalenteriin päivittäiset kävijämäärät. Nykyinen toimintamalli on jatkossakin toimiva, mutta keran viikossa työntekijät voisivat syöttää tiedot tietojärjestelmään, jolloin tiedot tilastoituisivat. Avoimen toiminnan tarpeisiin riittää yksi raportti, josta ilmenee kuukausittain kaikki kävijät.

Käyttötapauskaaviosta (KUVIO 10) selviää, että työntekijä käyttää asiakastietojärjestelmää päivittääkseen ja selatakseen asiakastietoja sekä ryhmätietoja. Asiakastietojärjestelmään kirjataan yksilökäynnit ja ryhmien läsnäolotiedot sekä avoimen toiminnan kävijämäärät. Työntekijä koostaa myös raportteja avoimesta toiminnasta, asiakkaista tai ryhmistä.



KUVIO 10. Käyttötapauskaavio: Tyttöjen Talo

5.4 Väkivaltaklinikka

Jokaisella työntekijällä on omat asiakkaansa, joiden tiedot halutaan esiin työntekijälle hänen kirjautuessaan sisään. Työntekijällä tulee olla myös mahdollisuus tarvittaessa päästä selaamaan sekä muokkaamaan muiden työntekijöiden asiakkuuksia.

Uudesta asiakkaasta tietojärjestelmään syötettäviä tietoja ovat:

- nimi
- puhelinnumero (järjestelmä näyttää esimerkillä oikean muodon)
- syntymäaika (järjestelmä näyttää esimerkillä oikean muodon)
- sukupuoli
- siviilisääty
- omat tai puolison lapsien lukumäärä.

Myös mahdollinen vankilahistoria on merkittävä, jos asiakas on asiakkuuden aikana koevapaudessa tai rangaistusajan kuntoutuksen piirissä.

Kun tietty asiakas on valittuna, hänelle voidaan luoda käynti. Käynnistä pitää merkitä ylös:

- ajankohta (valitaan kalenterista)
- kesto
- yksilökäynti vai parikäynti

- lapsien lukumäärä
- avoin kenttä, johon voi kirjoittaa käynnistä vapaata tekstiä.

Asiakkaiden tietoja pitää voida muokata sekä poistaa. Vuoden vaihtuessa asiakkuuksien tilastointi nollaantuu ja alkaa alusta. Työntekijän on voitava tulostaa lista asiakkaistaan, joista ilmenee nimi ja puhelinnumero.

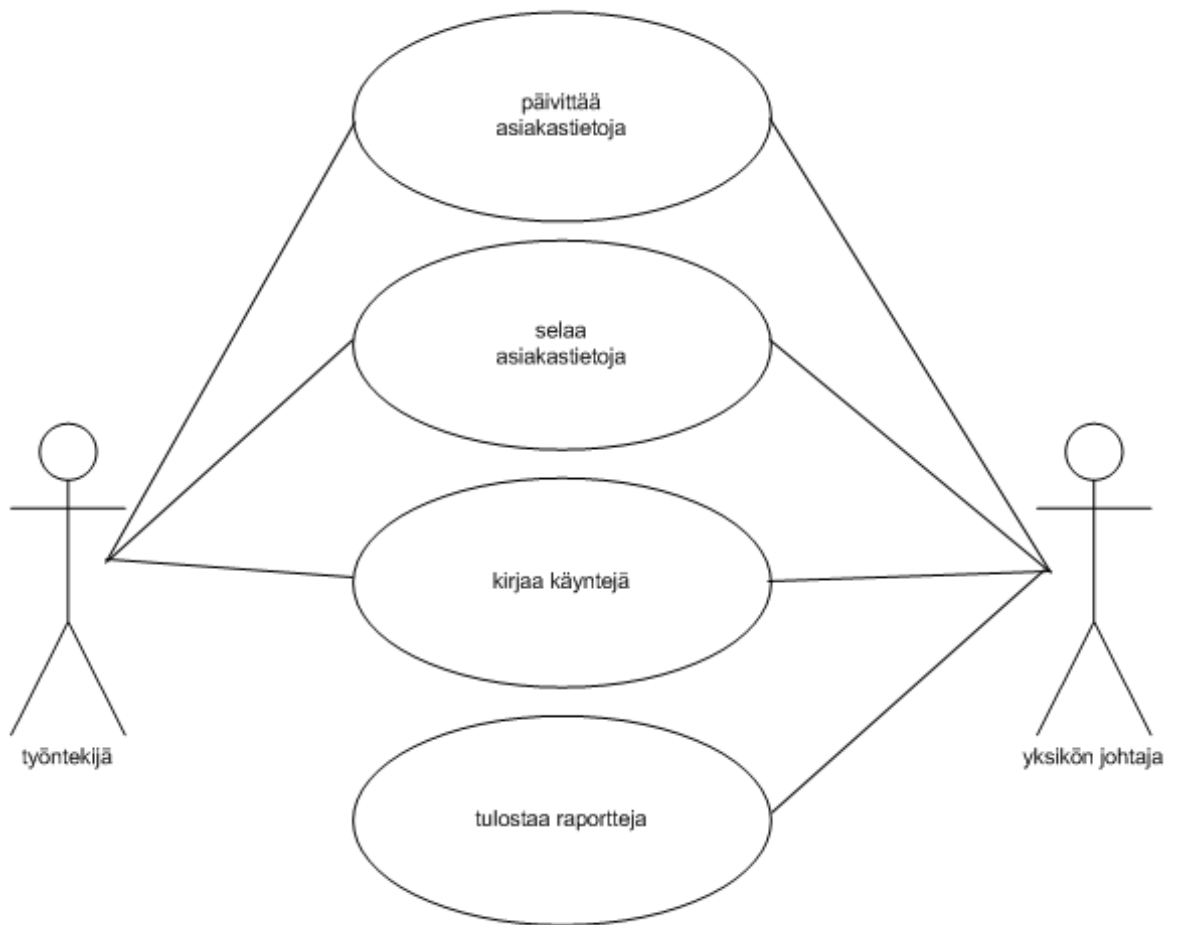
Raportteja ei työntekijöiden tarvitse käsitellä, ainoastaan yksikön johtajalla on mahdollisuus tulostaa raportteja. Asiakkaista on voitava saada raportti, josta ilmenee:

- asiakkaiden lukumäärä työntekijöittäin ja yhteensä
- käyntimäärät
- parikäynti vai yksilökäynti.

Käynneistä on luoda raportti, jossa on:

- käyntien lukumäärä yhteensä ja työntekijöittäin
- sukupuoli
- pari- vai yksilökäynti
- käynnit, joissa mukana lapsia.

Kuten käyttötapauskaaviosta (KUVIO 11) selviää, työntekijällä on oikeus päivittää ja selata asiakastietoja sekä kirjata käyntitietoja. Yksikön johtajalla on oikeus edellä mainittujen toimintojen lisäksi myös koostaa raportteja asiakkaista sekä käynneistä.



KUVIO 11. Käyttötapauskaavio: Väkivaltaklinikka

5.5 Nuorten tuettu asuminen

Nuorten tuetun asumisen työntekijän kirjautuessa tietojärjestelmään näkyisi hänelle oletuksena ainoastaan hänen omat asiakkaansa. Tarvittaessa hän voisi kuitenkin valita myös muiden työntekijöiden asiakkaita ja tarkastella heidän tietojaan. Uudesta asiakkaasta syötettäviä tietoja on:

- nimi
- syntymäaika (järjestelmä näyttää esimerkillä oikean muodon)

- sukupuoli
- puhelinnumero (järjestelmä näyttää esimerkillä oikean muodon)
- sähköposti
- osoite
- asuinkunta
- maksajapaikkakunta
- lähiohjaaja (työntekijä)
- jälkihuoltonuori vai muu asiakas
- tukisuhteen aloituspäivä
- tukisuhteen lopetuspäivä
- vuokranantaja (jos Tampereen Vuokra-asunnot: Y-säätiö vai TVA)
- muuttopäivä
- vuokrasopimuksen kesto (määräaikainen vai toistaiseksi voimassaoleva)
- lisätietoja.

Asiakkaalle on voitava luoda tapaaminen, josta pitää ilmetä:

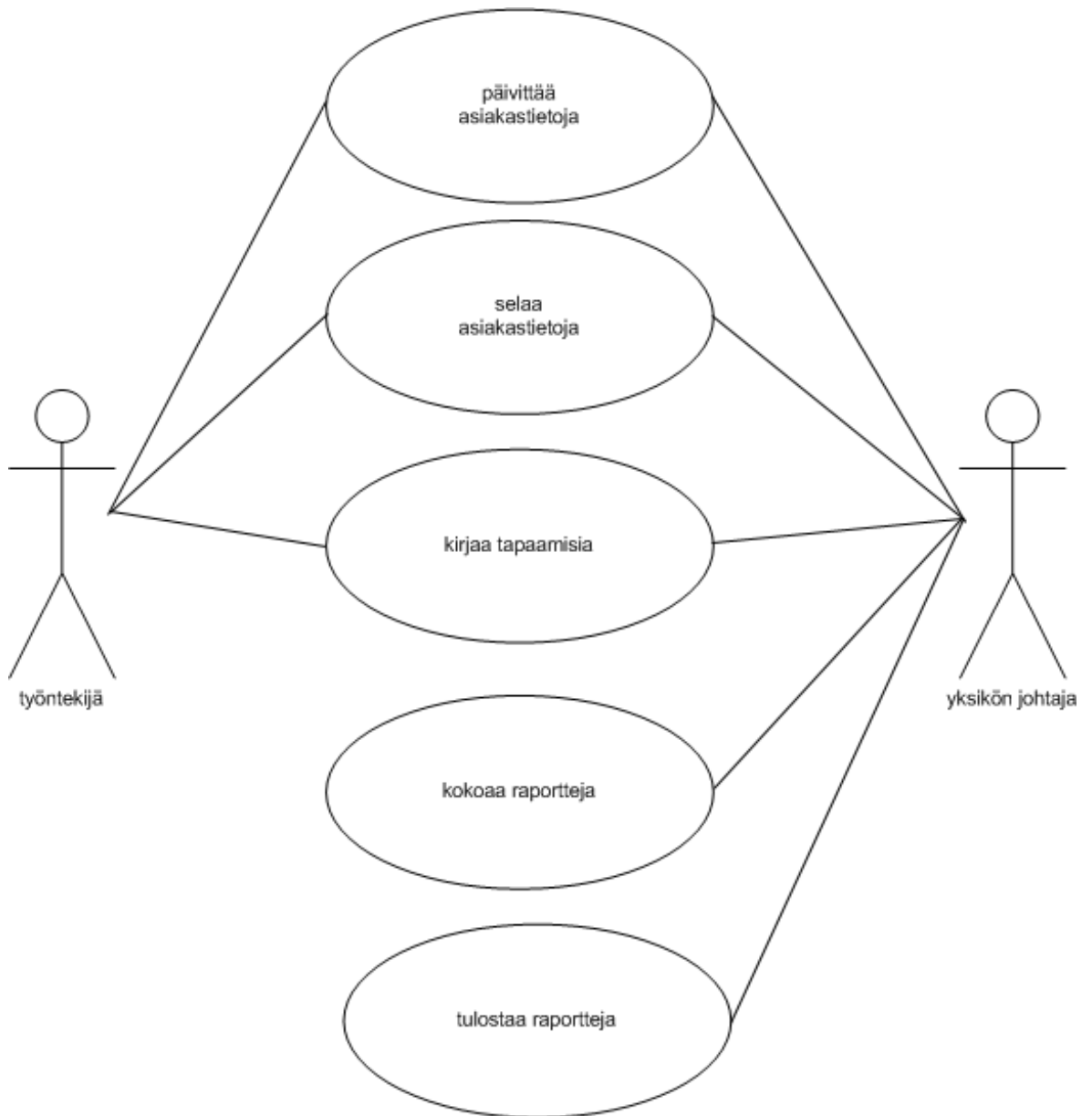
- ajankohta valittuna kalenterista

- muoto (tapaaminen; puhelu; yhteistyöpalaveri; sosiaalivirasto-käynti; muu, mikä?)
- toteutunut vai toteutumaton (jos asiakas ei olekaan ilmestynyt paikalle tai vastannut puhelimeen)
- kesto (vaihtoehtoina ½ h, 1 h, 1½ h, 2 h tai muu, järjestelmä ohjaa oikein kirjaamisessa).

Kun työntekijä kirjautuu tietojärjestelmään, etusivulla olisi hyvä olla päivämäärät tärkeistä tapahtumista omiin asiakkaisiin liittyen. Tällaisia olisivat tukisuhteiden katkopäivät, vuokrasopimuksien katkopäivät, tapaamisajankohdat ja muodot sekä syntymäpäivät.

Yksikön johtajan tulee saada tulostettua tietojärjestelmästä raportteja esimerkiksi vuokranantajille. Tämän takia yksikön johtaja pääsee omalle raporttisivulle, jossa hän voi valita rastittamalla mitä hän raporttiinsa tarvitsee sekä tallentaa valmiin raporttipohjan. Raportin voi tehdä vain tietyn työntekijän asiakkaista tai koko työmuodon asiakkaista rasti ruutuun -periaatteella valiten, mitä tietoja juuri siihen raporttiin tarvitaan.

Käyttötapauskaavion (KUVIO 12) mukaan työntekijällä on oikeus asiakastietojen päivittämiseen ja selaamiseen sekä tapaamisten kirjaamiseen. Ainoastaan yksikön johtajalla on oikeus koostaa erilaisia raportteja ja tulostaa niitä.



KUVIO 12. Käyttötapauskaavio: Nuorten tuettu asuminen

5.6 Naisten kansainvälinen tapaamispaikka, Naistari

Naistarilla ei ole aikaisemmin ollut minkäänlaista asiakastietojärjestelmää käytössä, nyt on kuitenkin herännyt tarve sellaiselle. Työntekijän on voitava käsitellä asiakastietojärjestelmän avulla asiakas- ja ryhmätietoja. Asiakas voi kuulua yhteen tai useampaan ryhmään, tai olla vain yksilötyön asiakas. Asiakkaista tallennetaan tietojärjestelmään vain oleelliset tiedot, siksi esimerkiksi osoitetta ei kysytä, mutta sen voi tarvittaessa laittaa lisätietoja-kenttään.

Asiakkaasta syötettäviä tietoja ovat:

- nimi
- puhelinnumero
- syntymäaika
- lisätietoja (tähän voi laittaa tarvittaessa osoitteen tai läheisten yhteistietoja, jos ne ovat relevantteja)
- kotimaa (alasvetovalikko)
- toimeentulo
- mahdollinen osallistuminen ryhmä-toimintaan.

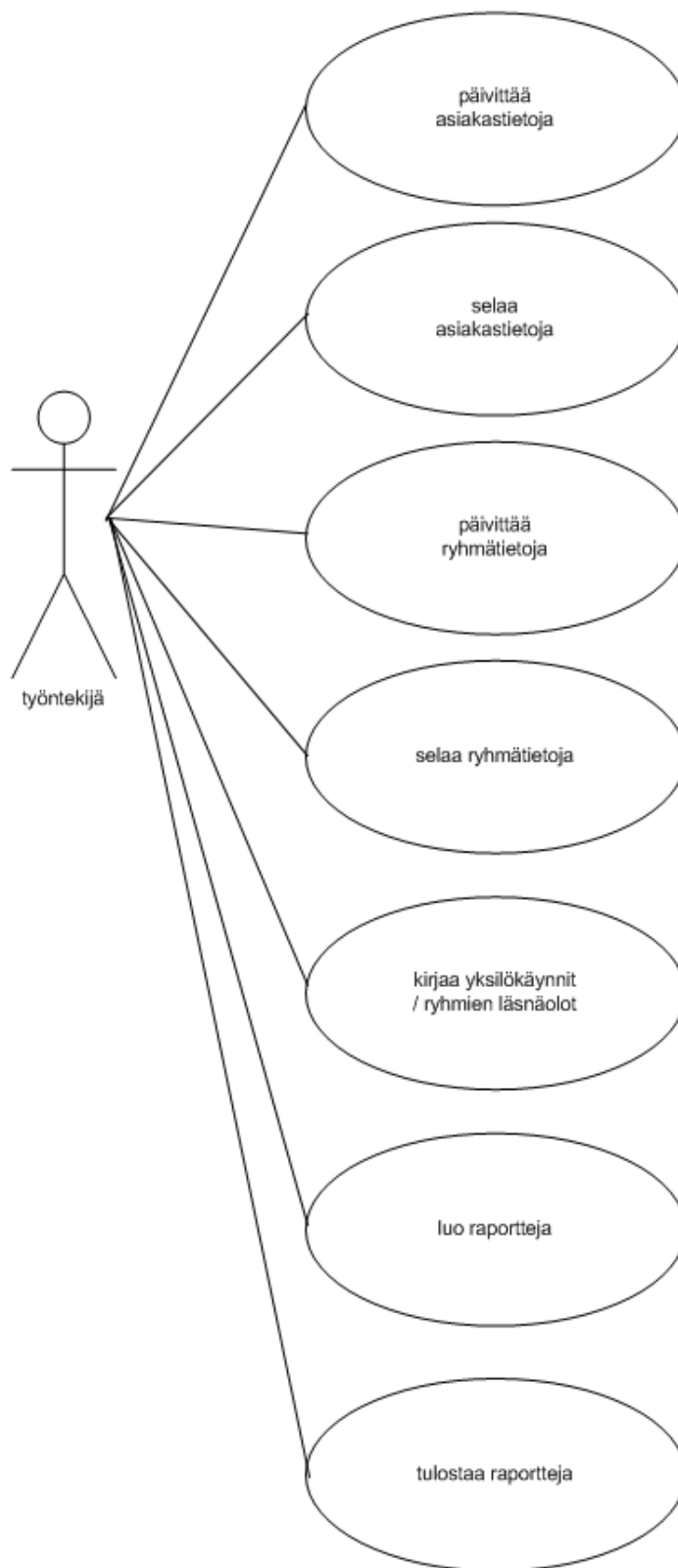
Asiakkaalle voidaan lisätä käynti, tällöin kirjattavia asioita ovat:

- ajankohta
- tapa (käynti / puhelu)
- käynnin syy (valmiit vaihtoehdot)
- lisätietoja (voidaan tarvittaessa selittää käyntiä tarkemmin).

Jokaisesta Naistarilla toimivasta ryhmästä luodaan oma ryhmänsä tietojärjestelmään. Ryhmällä tulee olla nimi ja kuvaus sekä vetäjä(t). Ryhmien läsnäolotietoja kerätään eli jokaiselle ryhmälle on oma osallistujalistansa, joka sitten ryhmän tapaamiskerran jälkeen päivitetään tietojärjestelmään. Jos asiakkaalle on merkitty osallistuminen johonkin ryhmään, asiakas näkyy automaattisesti ryhmän osallistujalistassa.

Naistarin toiminnasta on koostettava raportteja asiakkaista sekä ryhmistä. Asiakkaista koostetuissa raporteissa on tarpeen mukaan tilastoitava maahanmuuttajanaisia ikäluokittain, kotimaittain sekä toimeentulo-tavan mukaan. Ryhmistä tarvitaan raportteja, joissa näkyy ryhmittäin kokoontumiskerrat ja kävijämäärät.

Naistarin käyttötapauskaaviossa (KUVIO 13) on kuvattu kaikki toiminnot, joita työntekijät tekevät asiakastietojärjestelmässä. Näitä toimintoja ovat asiakas- ja ryhmätietojen selaus ja päivitys, yksilökäyntien ja ryhmien läsnäolojen kirjaaminen, sekä raporttien koostaminen asiakkaista ja ryhmistä. Naistarilla myös työntekijöillä on oikeus koostaa raportteja (vrt. Väkivaltaklinikka ja Nuorten tuettu asuminen).



KUVIO 13. Käyttötapauskaavio: Naisten kansainvälinen tapaamispaikka

6 TOTEUTUS

Setlementti Naapuri voi valintansa mukaan toteuttaa asiakastietojärjestelmänsä valmisohjelmistona, räätälöitynä ratkaisuna tai tehdä itse tietojärjestelmän. Valitaan mikä vaihtoehto tahansa, tulee yhteisistä pelisäännöistä sopia. Sekä tilaajalla että toimittajalla on omat odotuksensa ja tehtävänsä. Tilaajan (Setlementti Naapurin) tehtävänä on määritellä, millaiseen tietojärjestelmään on tarvetta ja näin ollen toimittaja voi tämän perusteella laskea kustannusarvion ja kestoajan tietojärjestelmän toimitukselle. Tilaaja tietenkin odottaa, että tietojärjestelmä toimitetaan ajallaan ja virheettömästi. Toimittaja pyrkii toteuttamaan tietojärjestelmän laadukkaasti ja kustannustehokkaasti. (Koistinen 2002, 201.)

Jos toimittaja on sitä mieltä, ettei ole saanut riittävän tarkkoja määräytyksiä tilaajalta, hänen pitäisi miettiä osallistumistaan projektiin. Koska toimittajan tehtävänä on toimittaa laadukas, tilaajan tarpeita vastaava tietojärjestelmä sovituksessa ajassa ja sovituin kustannuksin ja jos toimittaja ei tähän pysty, hän rikkoo sopimuksen. Yhdessä sovittuihin tavoitteisiin pääseminen riippuu myös tilaajalta sovittujen tehtävien suorittamisesta ajallaan. (Koistinen 2002, 203.)

Setlementti Naapurin työn luonteesta johtuen asiakastietojärjestelmän tulee olla turvallinen. Asiakastietojärjestelmässä olevien tietojen luottamuksellisuus pitää turvata tahallisia, tuottamuksellisia ja tapaturmaisia tekoja vastaan. Luotettavan tietojärjestelmän toteuttamisessa pitää ottaa huomioon eri osa-alueita, joihin kuuluu muun muassa henkilöstöturvallisuus, laitteistoturvallisuus, tietoliikenneturvallisuus ja käyttöturvallisuus. (Jaakonhuhta 2003, 4.)

Tärkeää on asiakastietojärjestelmän kohdalla tunnistaa mahdolliset uhkatekijät, jolloin niitä voidaan ehkäistä ja niiltä voidaan suojautua (Jaakonhuhta 2003, 8). Setlementti Naapurin asiakastietojärjestelmän toimiessa miltä tahansa selaimelta web-pohjaisena sovelluksena, voidaan eräänä mahdollisena riskinä pitää viruksien aiheuttamia vahinkoja ja häiriöitä.

Asiakastietojärjestelmässä käyttäjien on syytä pitää hyvää huolta käyttäjätunnuksistaan ja salasanoistaan, eikä saattaa niitä ulkopuolisten tietoon. Käyttöjärjestelmän ominaisuutena on, että vain todennetut henkilöt pääsevät tietojärjestelmän tietoihin. Käyttäjän toimimisesta asiakastietojärjestelmässä on hyvä jäädä jälkiä. Näiden jälkien avulla voidaan selvittää mahdollisia tietoturvarikkomuksia. (Järvinen 2002, 27.)

6.1 Valmisohjelmisto

Valmisohjelmisto on toimittajan tarjoama paketti, joka otetaan käyttöön sellaisenaan. Tätä vaihtoehtoa ei juuri räätälöidä tilaajan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Tietojärjestelmän tilaaja ei voi määrittää, koska tietojärjestelmään tehdään muutoksia ja koska uusi versio julkaistaan. Riskinä valmisohjelmistossa on, että toimittajalle on tärkeämpää saada tilaajalle nopeasti uusi versio, kuin panostaa laatuun ja virheettömyyteen. Koska testaus on tilaajan tehtävä, tämä voi aiheuttaa yllättäviä lisäkustannuksia. Näitä voivat myös teettää tarpeettomat ominaisuudet, joita ei saa ohjelmistosta poistettua. (Koistinen 2002, 200.)

Aikaisempaa asiakastietojärjestelmää hankittaessa huomattiin, että valmisohjelmistoista ei tahdo löytyä hyvää vaihtoehtoa. Lähimmät vastaavat ohjelmistot vaativat ehkä liikaa kompromisseja käyttäjiltä, tämä ei enää palvele ajatusta käytettävyydestä.

6.2 Räätälöity ratkaisu

Jos tilaajan tarpeisiin ei löydy valmisohjelmistoa tai valmiit vaihtoehdot eivät ole tarpeeksi kattavia, voidaan tilaajan tarpeiden pohjalta toteuttaa juuri heille räätälöity ratkaisu. Räätälöidyssä ratkaisussa toimittaja voi käyttää pohjana omia ohjelmistoja, mutta suurin osa ohjelmistosta on oltava räätälöityä. (Koistinen 2002, 200.)

Tällainen räätälöity ratkaisu olisi luultavasti paras vaihtoehto Setlementti Naapurille. Valmiita asiakastietojärjestelmiä on monella ohjelmistotalolla jo olemassa, joten niiden räätälöiminen Setlementti Naapurin tarpeisiin soveltuvaksi onnistuu varmasti usealtakin eri toimittajalta. Tällöin voidaan myös hakea taloudellista hyötyä kilpailuttamalla useita eri toimittajia ja vertailemalla tarjouksia.

6.3 Itse tehty -ratkaisu

Jos asiakastietojärjestelmä aiotaan toteuttaa itse, tarvitaan sitä varten osaava henkilö. Tähän voidaan joko palkata ammattilainen tai ottaa yhteyttä alueen oppilaitokseen, josko sieltä löytyisi alan opiskelijaa, jolla olisi kiinnostusta ja osaamista tämän kaltaiseen työhön. Valmis ammattilainen varmasti maksaa enemmän, mutta työn laadusta voidaan mennä ehkäpä paremmin takuuseen kuin opiskelijan. Niin yksittäisen ammattilaisen kuin opiskelijankin kohdalla työn laatu on myös kysymysmerkki.

Yksittäisen henkilön tekemässä asiakastietojärjestelmässä kohdattaisiin ennen pitkää ylläpito-ongelmia, kun ylläpitäjää ei tietojärjestelmälle löydykään. Tästä johtuen lopullisten kustannusten arvioiminen on todella hankalaa.

6.4 Käytettävyys

Käytettävyys on määritelty käyttäjäystävällisyydeksi, joka pitää sisällään ymmärrettävyyden, vaivattomuuden, kattavuuden ja esteettisyyden (Wiio 2004, 28 - 29). Toisaalla käytettävyys on määritelty kentäksi, jonka avulla käyttäjän ja laitteen toimimista yhdessä pyritään tehostamaan ja luomaan miellyttävämmäksi (Sinkkonen ym 2002, 19). Nämä molemmat pitävät paikkansa ainakin mitä tulee Setlementti Naapurin työntekijöiden vaatimukseen käytettävyydestä.

Kun asiakastietojärjestelmä on ymmärrettävä, käyttäjän on helppo päätellä kuinka hän pääsee haluamaansa lopputulokseen tai mitä sillä voi tehdä. Vaivattomuus antaa käyttäjälle mahdollisuuden suoriutua tehtävistään yksinkertaisimmalla taval-

la. Vaivattomuus säästää usein myös aikaa. Kattavaan tietojärjestelmään on saatu kaikki ne toiminnot, joita käyttäjä tarvitsee työssään. Esteettisyys tekee tietojärjestelmän käytön miellyttävämmäksi, sekä viestittää käyttäjällä laadusta. (Wiio 2004, 29 – 32.)

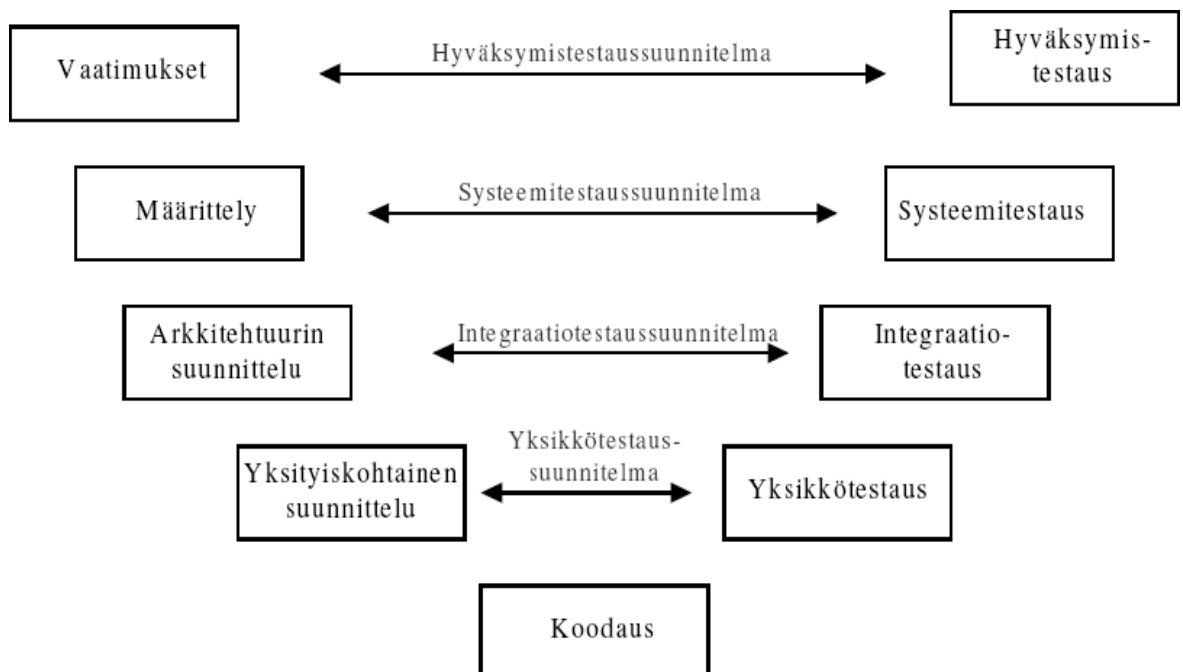
Käyttöliittymän suunnittelussa voidaan pitää lähtökohtana sitä, että on ymmärrettävä käyttäjän pyrkimykset ja prosessit, joita tietojärjestelmällä pitää tehdä (Wiio 2004, 98). Käyttöliittymää suunniteltaessa apuna käytetään käyttötapaus- ja luokkakaavioita. Käyttöliittymän pitäisi sisältää käyttäjälle tuttuja käsitteitä. (Wiio 2004, 106.)

Vakiintuneita käytäntöjä on hyvä hyödyntää käyttöliittymässä. Vakiintuneet käytännöt ovat usein saaneet alkunsa jostakin hyvästä ideasta, jota muut ovat alkaneet jäljitellä. Lopulta tästä hyvästä ideasta on syntynyt käytäntö, joka ei enää kaipaa selityksiä. Tämä prosessi vie aikaa, mutta internetissä käytännöt voivat syntyä nopeallakin aikataululla. Vakiintunut käytäntö on toimiva, eikä sitä näin ollen kannata muuttaa. (Krug 2006, 34.)

7 TESTAUS, KÄYTTÖÖNOTTO JA YLLÄPITO

7.1 Testaus

Yleisimmin käytetty testausmenetelmä on V-malli (KUVIO 14), joka soveltuu parhaiten systeemityön elinkaarimalli vesiputousmallin rinnalla käytettäväksi. Ensimmäiset testit kohdistuvat yksittäisiin moduuleihin ja niiden toimintaan. Seuraavat testit kohdistuvat moduulien väliseen toimintaan eli vuorossa on integraatiotestaus, jonka jälkeen systeemitestaus, jossa testataan koko tietojärjestelmän toiminta. Hyväksymistestaus on asiakkaan suorittama testi, jonka lopputuloksena hyväksytään uusi tietojärjestelmä tai ei. Tieto seuraavasta testauksesta saa usein kehittäjät tekemään parempaa työtä. Tämä voi myös olla haitta, jos kehittäjät tekevät työnsä tavoitteena vain testauksen läpäisy. (Tersa 2002, 20.)



KUVIO 14. Testausprosessin V-malli (Tersa 2002, 19)

Käytettävyydestien tarkoitus riippuu testauksen ajankohdasta. Jos testaus tehdään toteuttamisvaiheessa, tarkoituksena on kehittää käyttöliittymää enemmän käyttäjien tarpeita vastaavaksi. Jos taas testaus on osa hyväksymistestausta, tarkoituksena on selvittää täyttääkö tietojärjestelmä asetetut vaatimukset. (Sinkkonen ym. 2002, 297.)

Käytettävyydestaus teetetään oikeilla käyttäjillä, oikeassa työympäristössä ja oikeiden työtehtävien parissa. Käytettävyydestitilanne voidaan dokumentoinnin lisäksi tallentaa, jolloin tietoja voidaan jälkeenpäin analysoida. (Sinkkonen ym 2002, 297.)

Testaajiksi tulisi valita sellaisia käyttäjiä, jotka eivät ole olleet mukana tietojärjestelmän kehittämisessä (Sinkkonen ym. 2002, 307). Settlementti Naapurin työntekijät ovat osallistuneet toivottavasti kaikki tavalla tai toisella alkuvaiheen määrittelyihin, mutta silti heitä voidaan hyvin käyttää testaajina. Hehän tulevat tietojärjestelmää päivittäin työssään käyttämään. Työmuotojen johtajat ovat myös osallistuneet määrittelyihin jopa hieman suuremmalla panoksella, mutta heitäkin tarvitaan testauksessa.

7.2 Käyttöönotto

Kun uusi asiakastietojärjestelmä on saatu valmiiksi ja tarvittavat testaukset ovat hyväksytysti menneet läpi, on vuorossa käyttöönotto. Käyttöönotosta on hyvä luoda oma suunnitelma, jossa määritellään miten käyttöönotto tullaan tekemään. Käyttöönottosuunnitelmasta pitäisi selvittää, miten tietojärjestelmän käyttäjät koulutetaan, miten uudet toimitavat saadaan käytäntöön, tarvitaanko tietoja vanhasta tietojärjestelmästä ja miten ne tarvittaessa siirretään, siirrytäänkö välittämistä uuteen tietojärjestelmään vai toimiiko vanha tietojärjestelmä rinnalla jonkun aikaa ja miten käyttäjät osallistuvat hyväksymistestaukseen. (Lehtimäki 2006, 176.)

Koska kaikki työntekijät ovat jo tietoisia asiakastietojärjestelmän kehittämisestä, heidät on hyvä pitää kehitysprojektin edetessä ajan tasalla tapahtumista. Työnteki-

jöitä koskevia päivämääriä on hyvä kertoa mahdollisimman ajoissa, kuitenkin niin, että päivämäärät ovat sitovia, eikä niihin enää tule muutoksia.

Kun uudesta asiakastietojärjestelmästä informoidaan avoimesti ja hyvässä hengessä, käyttäjien mahdolliset negatiiviset ennakkoluulot tietojärjestelmää kohtaan lievenevät. Myös käyttäjille on tehtävä selväksi, että käyttäjien mielipiteet otetaan huomioon uuden tietojärjestelmän käyttöönotossa. Onhan uuden asiakastietojärjestelmän tavoitteena helpottaa työntekijöiden työpäiviä.

Vaikka asiakastietojärjestelmän käytössä pitäisi riittää, että tietää mitä haluaa tehdä, se ei kuitenkaan aina riitä. Käyttäjien pitää opetella käyttämään tietojärjestelmää ennen sen varsinaista käyttöönottoa. Käyttäjille pitää opettaa ainakin ohjelman käynnistys, valikkojen ja painikkeiden käyttö, ikkunoiden käsittely ja tekstin syöttäminen. Hyvää käytettävyyttä ilmentäisi, jos käyttäjä osaisi näiden perustoimintojen näyttämisen jälkeen käyttää ohjelmaa itsenäisesti. (Kalimo 1996, 185.)

Käyttäjille tulee järjestää työmuodoittain koulutus uuden asiakastietojärjestelmän käyttöön. Koska koulutus on työmuodoittain, yksittäisessä koulutustilanteessa ei ole mukana kovin montaa ihmistä, joka on erittäin hyvä. Tällöin kouluttaja voi henkilökohtaisesti paneutua yksittäisten käyttäjien ongelmiin. Koulutustilaisuuksiin pitää varata tarpeeksi aikaa. Koulutustilaisuuksista pitää luoda käyttäjille miellyttäviä hetkiä, niin ettei niistä jää huonoja muistoja tulevaisuuteen, kun tietojärjestelmää käytetään.

Koulutustilaisuudessa olisi hyvä olla käyttöoppaan ensimmäinen versio, jota käyttäjät voisivat käyttää jo tositoimissa. Tämän jälkeen käyttäjien kommenttien mukaan käyttöopasta täydennettäisiin ja parannettaisiin. Vaikka tavoitteena olisi tehdä käyttöoppaasta tarpeeton, todellisuudessa käyttäjät kuitenkin tarvitsevat sitä tietojärjestelmän käytössä ja varsinkin kohdatessaan ongelmia. Käyttöopas on osa asiakastietojärjestelmää ja niin ollen myös sen käytettävyyteen tulee kiinnittää huomiota. Hyvässä käyttöoppaassa tulisi käsitellä tehtävien hoitamista tietojärjestelmän avulla. (Kalimo 1996, 185 – 186.)

7.3 Ylläpito

Tuleva asiakastietojärjestelmä tarvitsee ylläpitoa. Ylläpidolla tarkoitetaan tietojärjestelmään tehtäviä korjauksia ja muutoksia. Vaikka tietojärjestelmä olisi toteutettu miten hyvin tahansa, ylläpitoa tarvitaan. Käyttäjien tehtävät muuttuvat, työyhteisön toiminnot muuttuvat, laitteistot ja ohjelmistot uudistuvat; nämä kaikki vaikuttavat asiakastietojärjestelmän ylläpitoon. (Koistinen 2002, 35.)

Jos asiakastietojärjestelmä tilataan ohjelmistotalolta, luultavammin pyritään tekemään heidän kanssaan myös sopimus ylläpidosta. Jos yksittäinen henkilö tuottaa tietojärjestelmän, ylläpito-sopimusta voidaan harkita tehtäväksi hänen kanssaan tai sitten jonkun muun ulkopuolisen tahon kanssa, ja tämä saattaa osoittautua ongelmalliseksi. Joka tapauksessa ylläpidosta tulee tehdä ylläpito-sopimus, jossa määritetään ylläpitoon kuuluvat asiat.

Asiakastietojärjestelmän omistajalla on huomattava rooli ylläpidon kannalta. Omistaja päättää tietojärjestelmän sisällön suunnittelusta, kehittämisestä ja ylläpidosta (Koistinen 2002, 63). Setlementti Naapurin kohdalla omistajuus riippuu tavasta, jolla tietojärjestelmä toteutetaan ja siihen liittyvistä sopimuksista.

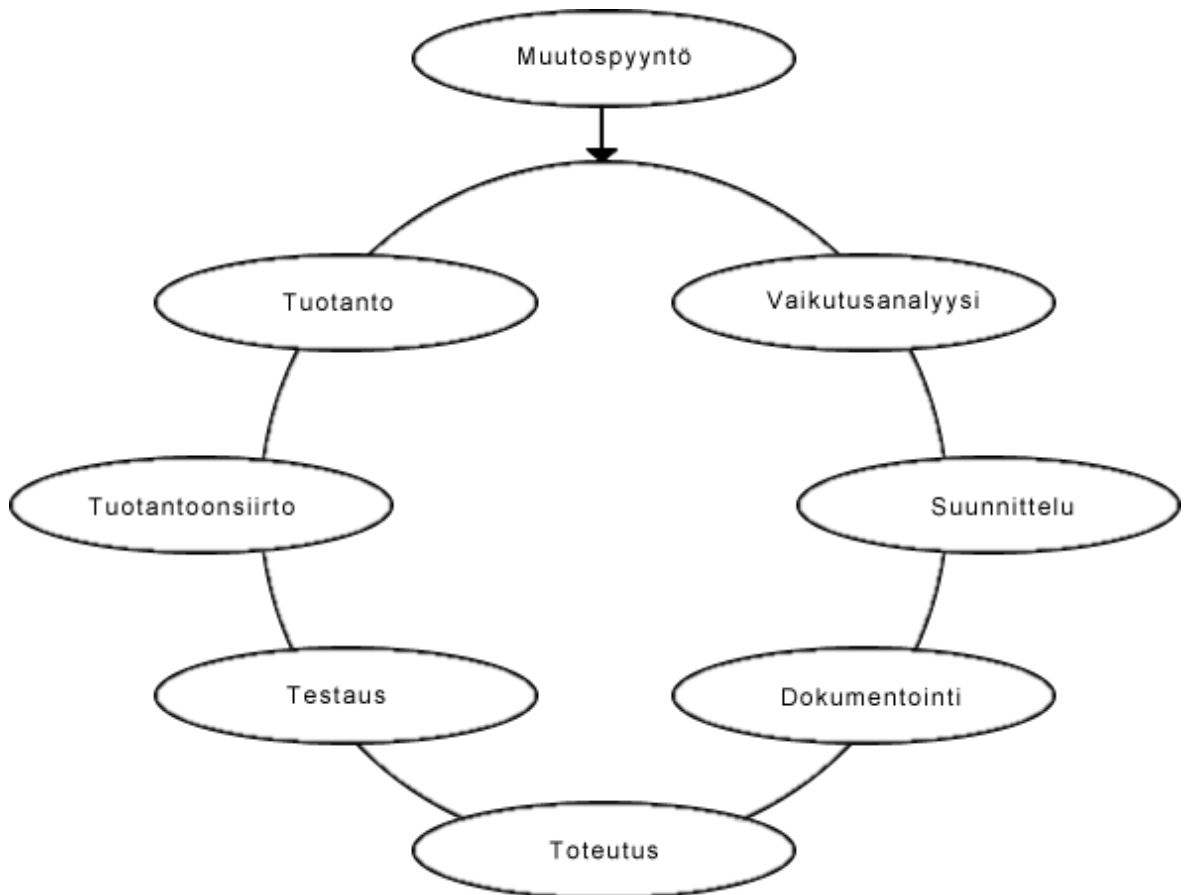
Setlementti Naapurilla on oma atk-tukihenkilö, joka toimii asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjänä. Hänen kautta käyttäjien viestit kulkeutuvat ylläpidolle. Hän auttaa myös käyttäjiä ongelmissa. Pääkäyttäjällä on oikeus määrittää käyttöoikeuksia tietojärjestelmään.

Käyttäjät ovat iso osa ylläpitoa. He käyttävät tietojärjestelmää päivittäin ja näin ollen kokevat tietojärjestelmän hyvät ja huonot puolet omassa työssään. Käyttäjien mielipiteet tietojärjestelmästä on tärkeää ottaa huomioon ylläpidon kannalta. Käyttäjät ovat osallisena myös tietojärjestelmän testauksessa. (Koistinen 2002, 163.)

Muita osapuolia ei Setlementti Naapurin puolella ole. Kaikki tietotekninen suunnittelu ja toteutus saadaan ylläpitävältä taholta.

7.4 Ylläpidon vaiheet

Myös yksittäisille ylläpitotehtäville on olemassa oma mallinsa (KUVIO 12). Tätä mallia voidaan soveltaa yksittäiseen ylläpitotehtävään, ylläpitoprojektiin tai versioiden ylläpitoon. Jos kyseessä on yksittäinen ylläpitotehtävä, kaikki vaiheet käydään läpi, mutta nopeammalla tahdilla kuin esimerkiksi ylläpitoprojektissa.



KUVIO 15. Ylläpitomalli (Koistinen 2002, 106)

Ylläpitomallin vaiheita ovat:

1. Muutospyyntö

- Useimmiten käyttäjien puolelta tuleva muutospyyntö käynnistää prosessin.
- Käyttäjillä ja ylläpitäjillä pitää olla selvyys, miksi muutosprosessi on käynnissä.

2. Vaikutusanalyysi

- Käyttäjät ja ylläpitäjät yhdessä analysoivat, mihin kaikkeen haluttu muutos vaikuttaa.
- Samalla vertaillaan mahdollisia toteutusvaihtoehtoja, priorisoidaan muutokset ja laaditaan aikataulu muutostöille.
- Tämä vaiheen kunnollinen toteutus estää prosessin kuluessa ikävien yllätysten syntymisen.

3. Suunnittelu

- Suunnitteluun kuuluu tehtävän kokonaisaikataulus ja toteutusajankohda.
- Käyttäjän edustajat suunnittelevat muutoksesta johtuvat koulutukset ja ohjeistukset käyttäjille sekä testauksen toteutuksen.
- Ylläpitäjä suunnittelee varsinaisen muutoksen toteutuksen tietojärjestelmässä.

4. Dokumentointi

- Tässä vaiheessa toteutetun dokumentoinnin avulla voidaan selvittää käyttäjän edustajalle, miten muutos käytännössä vaikuttaa toimintoihin ja voidaan varmistua siitä, että muutos toteuttaa juuri oikean asian.
- Dokumentteja pitäisi syntyä aina, kun tietojärjestelmään tehdään pieniäkin muutoksia.

5. Toteutus

Ylläpitäjä tekee muutokset tietojärjestelmään sekä testaa ne ja dokumentoi tuloksista.

6. Testaus

- Koska ylläpitäjän tekemä testaus ei riitä, tulee myös käyttäjien testata muutokset. Käyttäjien on saatava tarvittaessa koulutusta testaukseen.
- Testauksen oltava suunnitelmallista ja se on dokumentoitava.

7. Tuotantoonsiirto

- Kun testaukset ovat menneet hyväksytysti läpi, käyttäjä antaa luvan asentaa tietojärjestelmän käyttöön.
- Mahdollinen koulutus on järjestettävä tässä vaiheessa käyttäjille.

8. Tuotanto

- Tietojärjestelmä on muutoksineen käytössä.

- Uusi muutospyyntö käynnistää uudelleen tämän prosessin alusta. (Koistinen 2002, 105 – 108.)

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Mitä enemmän pääsin perehtymään Setlementti Naapurin käytössä olevaan tietojärjestelmään, sitä enemmän olin samaa mieltä käyttäjien kanssa, että jokin parannus tilanteeseen on tultava. Työntekijöiden haastatteluissa tuli paljon hyviä ajatuksia ja oli ilo huomata, että kaikki suhtautuivat positiivisesti kehitysprojektiin. Työntekijät kertoivat mielellään työstään ja tarpeistaan uutta asiakastietojärjestelmää kohtaan, tämä helpotti kovasti minun työtäni.

Tämän työn tekeminen vaati perehtymistä tietojärjestelmän kehittämisprojektin jokaiseen osa-alueeseen. Aiheesta on kirjoitettu useita kirjallisia teoksia ja internetistä löytyy useita verkkojulkaisuja, joita olen lukenut läpi tätä työtä tehdessäni. Koska minulla ei ole aiempaa kokemusta näin laajasta kehitysprojektista, nämä lähteet osoittautuivat hyvin tärkeiksi. Suurin paino työssä oli käyttäjien tarpeiden määrittämisellä ja loppuosassa työtä kerrotaan kuinka asioita on mahdollista toteuttaa ja mitä pitää ottaa huomioon.

Työn tavoitteet täyttyivät kohtalaisen hyvin omasta ja Setlementti Naapurin mielestä. Koska tavoitteena oli selvittää nykyisen asiakastietojärjestelmän ongelmat ja selvittää millaisia tarpeita käyttäjillä on uudelle asiakastietojärjestelmälle, tavoite toteutui. Työssä on esitelty kattavasti järjestelmään syötettävät tiedot ja minkälaisia raportteja on voitava koostaa. Tässä on valmiina hyvä alku itse toteutukseen.

Tähän aiheeseen paneutuminen opetti minulle paljon tietojärjestelmistä ja niiden kehittämisprojekteista. Työ oli haastavaa, mutta samalla oli kovin mielenkiintoista perehtyä tietojärjestelmien maailmaan. Työn edetessä tuli hyvin selväksi, että hyvä suunnittelu on kaiken lähtökohta. Jos asiat on hyvin suunniteltu ja esitutkimus on tehty hyvin, loppu sujuu paljon vaivattomammin. Jos tulevaisuudessa tulen työskentelemään tietojärjestelmien kehitysprojekteissa, tästä on varmasti minulle hyötyä niissä.

LÄHTEET

- Jaakonhuhta, H. 2003. Tietojärjestelmien luotettavuus. Helsinki: Edita Publishing
- Järvinen, P. 2002. Tietoturva & yksityisyys. Jyväskylä: Docendo Finland Oy
- Kalimo, A. (toim.) 1995. Graafisen käyttöliittymän suunnittelu – Opas ohjelmistojen käytettävyyteen. 1996. Espoo: Suomen ATK-kustannus Oy
- Koistinen, H. 2002. Tietojärjestelmien ylläpito. Helsinki: Talentum
- Krug, S. Suomentaja: Ketola, V-P. 2006. Älä pakota minua ajattelemaan: Tervettä järkeä verkkosuunnitteluun. Jyväskylä: Gummerus.
- Lankoski, P. & Kirvesmäki, L. (toim.) 2002. Henkilökohtainen navigointi – Periaatteita käyttöliittymien ja käyttökokemusten suunnitteluun. Tampere: Tampere University Press
- Lehtimäki, T. 2006. Ohjelmistoprojektit käytännössä. Helsinki: Readme.fi
- Naistari. 2010. [Verkkosivu]. Tampere: Setlementtiyhdistys Naapuri ry. [Viitattu 15.9.2010]. Saatavissa: http://naistari.fi/About_us.shtml
- Pohjonen, R. 2002. Tietojärjestelmien kehittäminen. Jyväskylä: Docendo Finland.
- Sinkkonen, I. 31.12.2004. Käyttöliittymät ja käytettävyys. [Blogimerkintä]. Helsinki: Adage Oy. [Viitattu 19.10.2010]. Saatavissa: <http://www.adage.fi/blogi/2004/kayttoliittymat-ja-kaytettavyys/>
- Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2002. Käytettävyyden psykologia. Helsinki: Edita Publishing Oy
- Suomen Setlementtiliike ry. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. [Viitattu 15.9.2010]. Saatavissa: <http://www.setlementti.fi/>
- Tampereen Tyttöjen Talo. 2005. [Verkkosivu]. Tampere: Setlementtiyhdistys ry. [Viitattu 15.9.2010]. Saatavissa: <http://www.tytto.fi/fi/mikattton.php>
- Tersa, T. 2002. Testausmenetelmien käyttö sovelluksen systeemitestausvaiheessa. [Verkkójulkaisu] Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Ohjelmistotekniikan linja. Tietotekniikan pro gradu -tutkielma. [Viitattu 22.10.2010] Saatavissa:
http://www.mit.jyu.fi/opetus/opinnayte/gradu/systeemitestaus/Tiina_Tersa.pdf

Tietoa Naapurista. 2010. [Verkkosivusto]. Tampere: Setlementtiyhdistys Naapuri ry. [Viitattu 15.9.2010]. Saatavissa:
http://naapuri.yhdistysavain.fi/tietoa_naapurista/

Työmuodot. 2010. [Verkkosivusto]. Tampere: Setlementtiyhdistys Naapuri ry. [Viitattu 15.9.2010]. Saatavissa:
<http://naapuri.yhdistysavain.fi/tyomuodot/>

Wii, A. 2004. Käyttäjäystävällisen sovelluksen suunnittelu. Helsinki: Edita Publishing Oy.

LIITTEET

LIITE 1. Sähköpostiviesti Setlementti Naapurinyksiköiden johtajille 4.2.2009

LIITE 2. Palvelevan puhelimen toimintatilasto

LIITE 3. Debriefing-työn toimintatilasto

LIITE 1. Sähköpostiviesti Setlementti Naapurin työmuotojen johtajille 4.2.2009

Hei.

Olen Sanna Merjokari ja opinnäytetyönäni olen suunnittelemassa teille toimivampaa ja käyttäjäystävällisempää asiakasrekisteriä Sateenkaaren tilalle. Tähän tarvitsen teidän jokaisen apua.

Olisin kiitollinen, jos voisitte tiimeissänne lyödä viisaat päännne yhteen ja miettiä vastauksia ainakin seuraaviin kysymyksiin:

1. Mihin juuri teidän tiimi tarvitsee järjestelmää?
2. Mitä tietoja järjestelmään pitää pystyä syöttämään?
3. Mitä tietoja järjestelmästä pitää saada ulos ja missä muodossa?

Näiden lisäksi olisin kiinnostunut tietämään, ovatko jotkut toiminnot Sateenkaaresa oikein hyviä, joista ette haluaisi luopua ja mitkä toiminnot joutaisivat samantien romukoppaan. Järjestelmän tavoitteena on helpottaa ja tukea teidän jokapäivästä työskentelyä, joten kaikki käyttäjien ehdotukset ovat minulle enemmän kuin tervetulleita!

Mietittyänne näitä kysymyksiä tiimeissänne yhdessä, haluaisin käydä henkilökohtaisesti tiimeittäin läpi vastauksianne. Ideaalitulanteena on, että paikalla olisi tiiminvetäjän lisäksi mahdollisesti yksi työntekijä (varsinkin, jos tiiminvetäjä itse ei kovin paljon järjestelmää käytä). Tässä tapaamisessa haluaisin kuulla myös hieman työmuodosta itsestään, että ymmärtäisin paremmin tarpeenne ja voisin miettiä asioita teidän kannaltanne.

Mahdollisia tapaamisaikoja voidaan miettiä ensi viikon torstaille (12.2), tai jos se tulee liian nopeasti, seuraavan viikon maanantaille (16.2) tai tiistaille (17.02). Haluan kuitenkin, että ehditte kunnolla miettiä näitä asioita ennen tapaamistamme!

Jos on jo tässä vaiheessa kysyttävää tai tarkennettavaa, ottakaa yhteyttä joko sähköpostitse sanna.merjokari@xxxxx.xxx tai puhelimitse 040 xxxx xxx.

Ilmoittakaa minulle, kun tiedätte sopivan ajankohdan tapaamisellemme.

Yhteistyöterveisin,

Sanna Merjokari

LIITE 2. Palvelevan puhelimen toimintatilasto

Palveleva Puhelin - Tilasto

Sivu 1/4



Sateenkaari - Palveleva Puhelin - Tilasto
Käyttäjä: pp

Menu

- Palveleva Puhelin
- Vaihda salasana
- Ohjeita

| Palvelevan puhelimen toimintatilasto. | | Päivystäjä: Kaikki |
|--|--|--------------------|
| Puheluiden lukumäärä: 162 kpl. Kellonaikarajaus: (Ei käytössä) | | |
| Viikopäivä | | N |
| Sunnuntai | | 30 |
| Tiistai | | 13 |
| Keskiviikko | | 11 |
| Torstai | | 35 |
| Perjantai | | 38 |
| Lauantai | | 35 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | | 162 |
| | | |
| Puhelun kesto (min) | | N |
| Alle 15 | | 54 |
| 30 | | 31 |
| 45 | | 12 |
| 60 | | 7 |
| Yli 60 | | 4 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | | 108 |
| | | |
| Mykkäsoitto | | N |
| Mykkäsoitoksi raportoituja | | 37 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | | 37 |
| | | |
| Keskustelukieli | | N |
| Suomi | | 104 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | | 104 |
| | | |
| Sukupuoli | | N |
| Mies | | 70 |
| Nainen | | 50 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | | 120 |
| | | |
| Elämisen muoto | | N |
| Yksin | | 68 |
| Parisuhde | | 8 |
| Perhe | | 1 |
| Yksinhuoltajaperhe | | 2 |
| Ei tiedossa | | 15 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | | 94 |
| | | |
| Ikä | | N |

| | |
|--|-----------|
| Alle 25 | 2 |
| 25-44 | 25 |
| 45-64 | 43 |
| Yli 64 | 8 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 78 |
| <hr/> | |
| Toimeentulo | N |
| Työssä | 19 |
| Työtön | 13 |
| Eläkkeellä | 32 |
| Opisk./koulul. | 3 |
| Ei tiedossa | 22 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 89 |
| <hr/> | |
| Asuinpaikka | N |
| Taajama | 43 |
| Haja-asutusalue | 9 |
| Ei tiedossa | 25 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 77 |
| <hr/> | |
| Hoito | N |
| Ei hoidossa | 7 |
| Psykiatrinen hoito | 18 |
| Muu hoito | 9 |
| Ei tiedossa | 34 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 68 |
| <hr/> | |
| Yksinäisyys | N |
| Yksinäisyys | 48 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 48 |
| <hr/> | |
| Seksuaalisuus | N |
| Heteroseksuaalisuus | 5 |
| Homoseksuaalisuus | 1 |
| Muu seksuaalisuus | 12 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 18 |
| <hr/> | |
| Kumppani | N |
| Etsintä | 2 |
| Uskottomuus | 1 |
| Ristiriita | 6 |
| Ero | 5 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 14 |
| <hr/> | |
| Suku ja perhe | N |
| Lapset | 10 |
| Vanhemmat | 6 |

| | |
|--|-----------|
| Muu | 10 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 26 |
| | |
| Muut suhteet | N |
| Ystävät/tuttavat | 12 |
| Työtoverit | 2 |
| Lemmikkieläimet | 1 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 15 |
| | |
| Olosuhteet | N |
| Työ | 6 |
| Työttömyys | 7 |
| Eläkkeellä olo | 13 |
| Opiskelu | 2 |
| Vapaa-aika | 13 |
| Taloudellinen tilanne | 5 |
| Asuminen | 10 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 56 |
| | |
| Perimmäiset kysymykset | N |
| Elämänfilosofia | 17 |
| Uskonkysymykset | 14 |
| Rukous | 3 |
| Esirukouspyyntö | 2 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 36 |
| | |
| Suru ja kuolema | N |
| Läheisen kuolema | 5 |
| Oma kuolema | 1 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 6 |
| | |
| Itsemurha | N |
| Ajatukset | 2 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 2 |
| | |
| Sairaus | N |
| Psyykinen | 25 |
| Fyysinen | 20 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 45 |
| | |
| Väkivalta | N |
| Perheväkivalta | 2 |
| Muu väkivalta | 1 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 3 |
| | |
| Riippuvuus | N |
| Alkoholi | 3 |

| | |
|--|------------|
| Lääkkeet | 4 |
| Sekakäyttö | 1 |
| Pelihimo | 2 |
| Joku muu | 2 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 12 |
| <hr/> | |
| Puhelutyyppi | N |
| Kriisipuhelu | 17 |
| Pohdintapuhelu | 46 |
| Rupattelupuhelu | 47 |
| Tiedustelu | 3 |
| Puhelinseksi | 5 |
| Vika/muu soitto | 7 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 125 |
| <hr/> | |
| Toistuvasti soittava | N |
| On | 54 |
| Ei ole | 15 |
| En osaa sanoa | 44 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 113 |
| <hr/> | |
| Päivystäjän sukupuoli | N |
| Mies | 55 |
| Nainen | 244 |
| Yhteensä merkintöjä tässä osiossa | 299 |

LIITE 3. Debriefing-työn toimintatilasto

Debriefing-työn tilasto

Sivu 1 / 4



Sateenkaari - Debriefing-työn tilasto

Käyttäjä: ri

Menu

- ▶ Debriefing
- ▶ Vaihda salasana
- ▶ Ohjeita

Hae raportti aikaväliltä: - Tulostettava muoto

DEBRIEFING-TYÖN TILASTO

1.1.2008 - 31.12.2008

YHTEYDENOTOT , 54 kpl

Yhteydenottojen aiheet

| | |
|--------------------------------|----|
| itsemurha | 18 |
| äkillinen kuolema | 7 |
| liikenneonnettomuus | 4 |
| hukkuminen | 1 |
| henkirikos | 4 |
| tapaturma työpaikalla | 2 |
| ryöstö | 1 |
| lapsen kuolema | 2 |
| itsemurhayritys | 1 |
| kuolema sairauden jälkeen | 1 |
| tulipalo | 1 |
| mielenterveyspotilaan ahdistus | 1 |
| avanto onnettomuus | 1 |
| putoaminen parvekkeelta | 2 |
| seksuaalinen hyväksikäyttö | 1 |
| yliannostuskuolema | 2 |
| raiskaus | 1 |
| puukotus | 1 |
| rikosuhri | 1 |
| tapaturmainen kuolema | 1 |
| läheltäpiti-ilanne | 1 |

Yhteydenottotahot

| | |
|----------------------------|---|
| poliisi | 8 |
| TAYS | 6 |
| Paussi | 3 |
| Hatanpään päivystysasema | 2 |
| TAYS Ensiapu | 3 |
| toinen päivystäjä | 3 |
| työpaikan edustaja | 1 |
| asiakas itse | 8 |
| srk:n diakoniatyöntekijä | 1 |
| Naistarin työntekijä | 1 |
| neuvolan työntekijä | 1 |
| terveyspalvelujen neuvonta | 1 |
| Hatanpään kriisiryhmä | 1 |
| Hatanpään kriisiryhmä | 2 |
| yksit. lääkäriasema | 1 |
| Srk suruviestinviejä | 1 |
| Naapuri | 2 |
| ei merkintää | 1 |
| Tukinainen | 1 |
| terveyskeskus | 1 |

| | |
|-----------------------|---|
| RIKU | 1 |
| kotisairaanhoito | 1 |
| Päiväperho | 1 |
| toinen kriisiryhmä | 1 |
| kouluterveydenhoitaja | 1 |
| koulukuraattori | 1 |

VALMISTELUT , 54 tuntia 24 minuuttiaValmistelujen aiheet

| | |
|--------------------------------|------------------------|
| soitto | 0 tuntia 40 minuuttia |
| istunnon valmistelu | 2 tuntia 15 minuuttia |
| soitot | 12 tuntia 10 minuuttia |
| soitto viranomaisille | 9 tuntia 20 minuuttia |
| soitto omaisille | 15 tuntia 5 minuuttia |
| soitto päivystäjille | 3 tuntia 0 minuuttia |
| soitto naapurin työntekijöille | 0 tuntia 38 minuuttia |
| Toinen kriisiryhmä | 4 tuntia 25 minuuttia |
| soitto silminnäkijälle | 0 tuntia 15 minuuttia |
| omaiset soittivat | 0 tuntia 20 minuuttia |
| soitto poliisille | 3 tuntia 30 minuuttia |
| soitto uhrille | 2 tuntia 45 minuuttia |
| tapaturmainen kuolema | 0 tuntia 1 minuuttia |

ISTUNNOT , 44 kplIstuntojen aiheet

| | |
|----------------------------|----|
| itsemurha | 16 |
| äkillinen kuolema | 1 |
| liikenneonnettomuus | 2 |
| hukkuminen | 1 |
| henkirikos | 3 |
| henkirikos | 2 |
| tapaturma työpaikalla | 4 |
| ryöstö | 1 |
| lapsen kuolema | 3 |
| itsemurhayritys | 1 |
| avanto onnettomuus | 2 |
| putoaminen parvekkeelta | 2 |
| seksuaalinen hyväksikäyttö | 1 |
| yliannostuskuolema | 1 |
| puukotus | 1 |
| Muut | 3 |

Istuntojen kohderyhmät

| | |
|------------------------------------|----|
| lähiomaiset | 32 |
| kaveripiiri | 1 |
| silminnäkijä | 3 |
| työtoverit | 3 |
| ryöstön uhri | 1 |
| onnettomuuden aiheuttanut osapuoli | 1 |
| onnettomuuden uhri | 1 |
| silminnäkijätyökaverit | 1 |
| uhri | 1 |

Istuntojen ajankohta tapahtuneesta

| | |
|-----------|---|
| -3 päivää | 1 |
| 0 päivää | 5 |

| | |
|-----------|----|
| 1 päivä | 8 |
| 2 päivää | 13 |
| 3 päivää | 9 |
| 4 päivää | 2 |
| 5 päivää | 1 |
| 6 päivää | 1 |
| 7 päivää | 1 |
| 11 päivää | 1 |
| 13 päivää | 1 |
| 28 päivää | 1 |

Jatko-ohjauskohteet

| | |
|------------------------------|---|
| Ei jatko-ohjausta | 7 |
| oma lääkäri | 3 |
| Osviitta | 4 |
| psykologi | 1 |
| terveyskeskus | 1 |
| perheneuvola | 2 |
| työterveys | 7 |
| työterveys | 2 |
| Naapurin omat työmuodot | 5 |
| Riku | 1 |
| koulupsykologi | 3 |
| opiskelija terveydenhuolto | 1 |
| seurakunnan vertaistukiryhmä | 2 |
| Muut | 5 |

Istuntojen osallistujat, 210 henkilöä

| | |
|-------------------|-----|
| aikuisia | 161 |
| lapsia, 16-18 v. | 4 |
| lapsia, 7-16 v. | 36 |
| lapsia, alle 7 v. | 9 |

Istuntoihin käytetty aika, 91 tuntia 5 minuuttia

| | |
|----------------------|-----------------------|
| Varsinaiset istunnot | 75 tuntia 0 minuuttia |
| Istuntojen purku | 16 tuntia 5 minuuttia |

TOTEUTUMATTOMAT ISTUNNOT , 11 kplPeruutuntumisen syyt

- Äiti ei halunnut istuntoa. Ohjattu Osviitaan.
- omainen ei saapunut paikalle eikä vastannut puhelimeen
- ei db asia
- ei db asia
- omaiset asuvat Lahdessa
- Omaiset eivät ole Tampereella
- ei ollut db istunolla hoidettava asia
- uhri ohjautui psykiatrilille
- uhrin vanhemmat lähtivät omalle paikkakunnalle
- ei ollut db istunolla hoidettava asia. Vanhus kuoli sairauteen kotona
- yli vuosi aikaa. Siirtyi RIKULle

Istuntojen aiheet

| | |
|-----------|----|
| itsemurha | 1 |
| Muut | 10 |

Jatko-ohjauskohteet**SEURANNAT , 12 kpl**

Seurantojen kohderyhmät

| | |
|----------------|----|
| lähiomaiset | 11 |
| talon asukkaat | 1 |

Seurantojen osallistujat, 55 henkilöä

| | |
|-------------------|----|
| aikuisia | 47 |
| lapsia, 16-18 v. | 0 |
| lapsia, 7-16 v. | 5 |
| lapsia, alle 7 v. | 3 |

Seurantoihin käytetty aika, 16 tuntia 49 minuuttia

PUHELINSEURANNAT , 3 kplPuhelinseurantojen kohderyhmät

| | |
|--|---|
| lähiomainen ja hänen auttajatahonsa | 1 |
| Muut | 2 |

Puhelinseurantojen osallistujat, 0 henkilöä

| | |
|-------------------|---|
| aikuisia | 0 |
| lapsia, 16-18 v. | 0 |
| lapsia, 7-16 v. | 0 |
| lapsia, alle 7 v. | 0 |

Puhelinseurantoihin käytetty aika, 1 tuntia 30 minuuttia

TOTEUTUMATTOMAT SEURANNAT , 4 kplPeruutuntumisen syyt

- ei tarvetta (sosiaalinen verkosto + jatko-ohjaus)
- Omaisia ei tavoitettu yrityksistä huolimatta
- osallistujat hakeutuneet jatkohoitoon
- he eivät vastanneet useisiin puhelinsoittoihin