



**TAMPEREEN KAUPUNGIN SÄHKÖISEN
POISSAOLOJÄRJESTELMÄN
KÄYTTÖNOTTOVAIHEEN
KÄYTTÄJÄKOKEMUS**

Marko Laine

Opinnäytetyö
Joulukuu 2014
Ylempi ammattikorkeakoulu
Tietojärjestelmäosaamisen
koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tietojärjestelmäosaamisen koulutusohjelma, ylempi AMK

LAINEN, MARKO:

Tampereen kaupungin sähköisen poissaolojärjestelmän käyttöönottovaiheen käyttäjäkokemus

Opinnäytetyö 66 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Joulukuu 2014

Palveluiden sähköistäminen ja paperittomuus on ollut monien organisaatioiden tavoitteena. Opinnäytetyön taustana oli Tampereen kaupungin sähköisen poissaolojärjestelmän Personec F ESS (ESSI) käyttöönotto ja mahdollisuuksien mukaan prosessiin kuuluvista paperilomakkeista luopuminen. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia pilotointiin osallistuneiden henkilöiden käyttäjäkokemuksia uudesta toimintatavasta anoa lomina ja ilmoittaa poissaoloista. Samalla hyödynnettiin saatua materiaalia koko Tampereen kaupungin henkilökunnalle sähköistä poissaolojen ja lomien ilmoitusjärjestelmää käyttöönotettaessa. Tutkimus toteutettiin E-lomakkeella pilottiin osallistuneille organisaatioille. Tutkimustulokset analysoitiin E-lomake-ohjelmalla ja taulukkolaskennalla. Avoimet vastaukset tutkittiin jakamalla ne ryhmittäin organisaatiokokonaisuuksiksi. Tutkimuskysymyksenä pohdittiin, kuinka pilotissa mukana ollut henkilöstö koki ohjelmiston käyttöönoton, onnistuiko käyttöönotto käyttäjien näkökulmasta ja miten onnistumiseen vaikuttivat erilaiset ohjeet, koulutukset ja ohjelmiston käyttötuki.

Ohjelmiston käyttöönotto oli onnistunut, ja sen käytettävyys oli hyvä. Tyytyväisyys ESSIn ominaisuuksiin ja käyttötarkoitukseen oli korkea. Koulutusta kaivattiin jossain määrin enemmän, mutta laadukkaasti tehdyt ohjeet intranetissä tukivat itseopiskelua hyvin. Käyttötuen saatavuuteenkin oltiin tyytyväisiä. Prosessi selkeytyi, nopeutui ja muuttui työntekijöille helpommaksi. Omien poissaolojen ja lomien seuraaminen helpottui.

Kehittämisehdotuksina ehdotettiin halukkuutta kokeilla ESSIn etäkäyttömahdollisuutta. Myös kertakirjautumista toivottiin, ettei ohjelmistolle tarvittaisi omia erillisiä tunnuksia ja kirjautumista. Tämä helpottaisi myös ESSIn ylläpitotehtäviä ja vapauttaisi sovellustukihenkilöiden aikaa muihin työtehtäviin.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Information System Competence

LAINEN, MARKO:

User Experience of Electronic Absence Notification Systems Integration Phase in the City of Tampere

Master's thesis 66 pages, appendices 3 pages

December 2014

In many organizations there is the pressure to change to different services and at the same time get rid of paper. The purpose of this study was to implement a new electronic absence notification system Personec F ESS (ESSI) in City of Tampere in order to speed up the processes of request for vacation or leave of absence. The process will also reduce the use of paper. The study examined user experiences of the people who were in the pilot of ESSI. ESSI is the term that was used in this study of this new absence notification system. Results were used to improve other commissioning's in other organizations. In this study the research question was about whether the personnel in the pilot experience integration phase were satisfied, and whether it was successful and how different did manuals in intranet, trainings and user support affected the responses.

The data for this study was collected using a program called E-lomake that administers set of questionnaire in the Intranet. The target group was the personnel that were in the pilot phase. The results were sorted and analyzed with E-lomake and Excel. There were also two open questions about the benefits of ESSI and how to improve it. The responses were analyzed by grouping them into different organizations. It was easier to compare results that way.

The Integration phase was successful and usability of ESSI was good. The Personnel in the pilot phase were satisfied with the features of ESSI and especially its usage was great. Some of the respondents required more training, but high quality directions in the intranet supported self-study very effectively. The personnel were also satisfied in getting connections to user support. Processes became clearer, faster and easier to employee. It was much easier to keep track of personal vocations and other absences. Personnel do not have to ask for this information anymore from department of salary calculation.

Next development of ESSI will be an enlargement feature of out of office –usage. Single sign on –feature will also be on the list of development. This feature will make easier to maintain usernames and passwords in ESSI -system and give more time for application support personnel to focus on some other tasks.

Key words: electrification, absence, self-service portal

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	8
2	PILOTOINTIIN OSALLISTUNEET RYHMÄT	11
2.1	Mielenterveys- ja päihdepalvelut.....	11
2.2	Hallintopalvelukeskus.....	11
2.3	Taloushallinnon palvelukeskus.....	12
3	POISSAOILOILMOITTAMINEN.....	13
3.1	Vanha prosessi	13
3.2	Uusi prosessi	14
4	SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN.....	17
4.1	Sähköinen hallinto	17
4.2	Palveluiden kehittäminen.....	18
5	TUTKIMUSMENETELMÄT.....	21
5.1	Taustaa.....	21
5.2	Tapaustutkimus.....	21
5.3	Toimintatutkimus.....	22
5.4	Haastattelu	22
5.5	Havainnointi.....	23
5.6	Kyselytutkimus	23
6	KYSELYN TOTEUTUS.....	27
7	AINEISTON ANALYYSI JA TULOKSET	29
7.1	Kyselyyn vastanneiden tietoja	29
7.1.1	Montako kertaa olet käyttänyt ESS- ohjelmaa?.....	29
7.2	ESSI-ohjelman ja sen käytettävyyden arviointi.....	30
7.2.1	Arvioi ESSI-ohjelmaa ja sen käytettävyyttä	30
7.2.2	Miten hyvin mielestäsi ESSI-ohjelma vastasi tarpeitasi?	35
7.3	Koulutukset ja niiden arviointi	37
7.3.1	Miten hyvin ESSI-järjestelmän koulutukset vastasivat tarpeisiisi?	37
7.4	Ohjeiden käyttö.....	39
7.4.1	Oletko tutustunut Loorassa oleviin ESSIn käyttöohjeisiin?	39
7.4.2	Miten hyvin Loorassa olevat ESSIn käyttöohjeet vastasivat tarpeitasi?.....	40
7.5	Käyttäjien tuki.....	42
7.5.1	Arvioi ESSI-tuen tavoitettavuutta (kipalan pääkäyttäjä) (ESS@tamper.fi).....	42
7.6	Ohjelman käyttäjäkokemus.....	43
7.6.1	Saitko tehtyä ohjelmalla sen mitä halusit?:.....	43

7.7 Avoimet kysymykset	44
7.7.1 ESSIn hyvät puolet:	44
7.7.2 Kehittämisehdotuksia:.....	48
8 POHDINTA.....	58
LÄHTEET.....	62
LIITTEET	64
Liite 1. Saatekirje pilottiryhmälle.....	64
Liite 2. Kyselylomake	65

ERITYISSANASTO

Delegointipäätös	yksikkökohtainen määräys siitä, kuka on oikeutettu myöntämään kenelle ja millaisia poissaololupia
Donna	kaupungin yhteinen dokumenttienhallintajärjestelmä ja sähköinen arkisto
E-lomake	ohjelma, jolla voidaan toteuttaa verkkolomakkeita niin, että kysely on tietyssä yksilöllisessä osoitteessa
Esimies	henkilö, jolla on oikeus hyväksyä työntekijän loma- tai poissaoloilmoitus
ESS (ESSI)	itsepalveluportaali, employee self-service
Fortime	Tampereen kaupungin käytössä oleva palkanlaskentajärjestelmä
Halo	Tampereen kaupungin hallintopalvelukeskus
HH-lomake	henkilöstöhallinnon lomake, jolla on mahdollista hakea erilaisia vapaita
Integroida	yhdistää tai liittää kaksi tai useampi järjestelmä toisiinsa
Kipala	Tampereen kaupungin taloushallinnon palvelukeskus
KVTES	kunnallinen yleinen virkaehtosopimus, jota sovelletaan pääosin kuntien ja erilaisten kuntayhtymien viranhaltijoihin ja kuukausipalkkaisiin työntekijöihin
Loora	Tampereen kaupungin intranet -portaalin nimi

Poissaolo	vuosiloma tai muu työpaikalta pois olemisen syy, johon tarvitaan ilmoitus esimiehelle ja lupa poissaoloon häneltä
Projektiryhmä	projektin ohjausryhmän alainen määritelty ryhmä, jonka tehtävänä on esittää ohjausryhmälle ratkaisuehdotuksia projektissa esille tulleissa ongelmissa
SAP	toiminnanohjausjärjestelmä, jota hyödynnetään yritysten toiminnan ohjauksessa mm. henkilöstöhallinnossa, raportoinnissa, laskujen kierrätyksessä
Sähköistäminen	muutetaan palvelu tai toiminta sähköiseen toimintamalliin
TAMK	Tampereen ammattikorkeakoulu

1 JOHDANTO

Nykypäivän haasteena on osaavan henkilökunnan ajan hyödyntäminen niin, että työaika saadaan mahdollisimman tehokkaasti käytettyä tuottavaan työhön. Prosesseja tehostetaan ja käytäntöjä mietitään paremmiksi. Tämä näkyy myös strategioissa. Yhtenä tärkeänä strategiana Tampereen kaupungilla on sähköisten palveluiden lisääminen kaupunkitasolla. (Tampereen strategia, 2014.) Tämä näkyy yksiköiden tavoitteissa ja toiminnoissa, jotka tähtäävät sujuvaan hallintoon ja prosessien parantamiseen. Palveluiden sähköistäminen on yksi tapa säästää aikaa, vähentää paperia ja saada työntekoa tehokkaammaksi. Myös kustannukset laskevat muun muassa sisäisen postinkuljetuksen vähentämisen vuoksi.

Tietoyhteiskuntaohjelman (www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi) mukaan kansalaisille tarjottavien sähköisten palveluiden osalta tulee kiinnittää erityistä huomiota asiakaslähtöisyyteen, helppokäyttöisyyteen ja tietoturvaan. Tavoitteena on palvella työntekijöitä ajasta ja paikasta riippumatta, mikä edistää myös alueellista yhdenvertaisuutta. Samalla julkishallinnon toiminnan avoimuus lisääntyy.

Samalla tavalla Tampereella tähdätään vastaaviin parannuksiin palveluiden sähköistämisen avulla. Tampereen kaupungin hyvinvointisuunnitelmassakin korostetaan tapaa, jossa teknologiaa hyödyntämällä kehitetään erilaisten palveluiden laatua, oikea-aikaisuutta ja turvallisuutta sekä tehokkuutta. (Tampereen kaupungin hyvinvointisuunnitelma, 2014.)

Opinnäytetyö rakentuu siten, että ensin käydään läpi taustoja palvelun sähköistämisen tarpeesta. Luvussa kaksi esitellään pilotointiin osallistuneet organisaatiot ja luvussa kolme poissaoloilmoittamisen prosessit. Luvussa neljä kerrotaan sähköisten palveluiden kehittämisestä ja luvussa viisi esitellään käytetyt tutkimusmenetelmät. Tämän jälkeen luvussa kuusi käsitellään kyselyn tekemisen vaiheet ja seitsemännessä luvussa kuvataan tutkimuksen tuloksia. Lopuksi avataan pohdinnassa johtopäätöksiä ja ideoidaan jatko-tutkimuksen tarpeita. Opinnäytetyön taustana on Tampereen kaupungin sähköisen poissaolojärjestelmän Personec F ESS käyttöönotto ja mahdollisuuksien mukaan poissaolo prosessiin kuuluvista paperilomakkeista luopuminen käyttöönottoprosessin edetessä. Paperisista lomakkeista ei ole mahdollista päästä kokonaan eroon, koska tietyissä tapa-

uksissa niitä on välttämätöntä käyttää. Tarkempia selvityksiä vaaditaan esimerkiksi tilapäistä hoitovapaata haettaessa. Opinnäytetyössä käytetään tästä uudesta ohjelmasta lyhennettä ESSI.

ESSI on palkkajärjestelmään integroitu henkilöstön käyttöön tuleva sähköinen asiointikanava. Sen avulla käsitellään palvelussuhteen vuosilomat sekä muut keskeytykset. Esimies näkee oman henkilöstönsä tiedot ESSIssä ja saa sinne hyväksyttäväksi heidän poissaoloesityksensä. Esimies voi hyväksyä esityksen, palauttaa sen muutettavaksi tai hylätä poissaoloesityksen ESSIn käyttöliittymässä. ESSIn käyttö ei muuta hallinnollisten päätösten tekemistä, mutta se tarjoaa työvälineen esimiestyön hoitamiseen. Henkilöiden on mahdollista tarkistaa ESSistä omia tietojaan, esimerkiksi palkkajärjestelmässä olevan kotiosoitteensa, pankkitietonsa, esimiehensä ja kustannuspaikkansa. Nämä tiedot tulevat palkkajärjestelmästä eikä niitä tässä vaiheessa ole mahdollista muuttaa.

Tampereen kaupungilla oli työntekijöitä vuoden 2014 alussa noin 16000.(Tampereen kaupungin henkilöstöraportti 2014.) Työntekijöiden poissaolot käsiteltiin ennen ESSIn käyttöönottoa paperilomakkeilla, jotka olivat tulostettavissa intranetin eli Looran henkilöstöhallinnon sivuilta. Poissaoloja ovat muun muassa vuosilomat ja sairauslomat. Fortime, joka on Tampereen kaupungilla käytetty palkkajärjestelmä, tarvitsee tiedon poissaolosta palkanlaskentaa varten ja ohjelma toimii myös henkilöstön poissaolorekisterinä. Toiminnassa oli suuri tarve sähköistää poissaoloprosessi, koska siitä aiheutui valtavasti työtä kaupungin kaikissa yksiköissä, sekä tietojen moninkertaista syöttämistä paperilomakkeilta eri tietojärjestelmiin.

Tässä työssä kuvataan ohjelman käyttöönottoprojektin toteutus, analysoidaan tarkemmin pilottiryhmälle lähetetyn kyselyn tuloksia ja niiden vastausten riippuvuuksia. Pilot-työryhmässä toimivat Hallintopalvelukeskuksen, Taloushallinnon palvelukeskuksen sekä Mielenterveys- ja päihdepalveluiden koko henkilökunta. Pilotti alkoi 2.12.2013 ja päättyi tammikuun lopussa 2014.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia pilotointiin osallistuneiden henkilöiden käyttäjäkokemuksia uudesta toimintatavasta anoa lomina ja ilmoittaa poissaoloistaan ESSillä. Samalla hyödynnettiin saatua materiaalia koko Tampereen kaupungin henkilökunnalle käyttöönotettaessa sähköistä poissaolojen- ja lomien ilmoitusjärjestelmää. Projektin pilottiryhmälle toteutettiin kysely E-lomakkeella uuden ohjelmiston toiminnasta, ohjeis-

tuksesta, koulutuksista, käyttöönoton toimivuudesta ja mahdollisista kehitysehdotuksista. Pilottiryhmän koko oli 372 henkilöä. Kyselyyn vastasi 208 henkilöä, joista 179 oli työntekijää ja 29 esimiestä. Kyselyn vastauksia analysoitiin ja niitä hyödynnetään ohjelmiston jatkekehityksessä. Tulokset myös tulevat myös helpottamaan ohjelmiston käyttöönottoa muissa Tampereen kaupungin yksiköissä. Kehitysehdotuksia huomioidaan mahdollisuuksien mukaan myös järjestelmän tehneelle ohjelmistotoimittajalle toimitettavissa parannusehdotuksissa.

Opinnäytetyö toimii projektiryhmän apuna ja työkaluna sekä kehityksen tukena myös jatkossa. Sen avulla raportoidaan pilottiryhmän kokemuksia johdolle ja niiden avulla voidaan kehittää myös muita käyttöönottoprojekteja. Raporttiin kerätään parannusehdotuksia, joiden avulla voidaan kehittää muidenkin vastaavien käyttöönottoprojektien laatua. Pääpaino tässä työssä on kuitenkin poissaolojärjestelmän käyttöönotossa.

Pilotti keskittyi poissaolojen ja lomien ilmoittamiseen ESSillä ja jatkekehitykseen jätettiin muun muassa itsepalvelutoimintojen laajentamista käsittäviä asioita. Tähän ovat syynä rajoitettu ajankäyttö sekä taloudellisten resurssien niukkuus. Käyttöönotossa tarkoituksena oli ottaa käyttöön looginen kokonaisuus ilman erikoisuuksia. Pilottiin osallistuneita henkilöitä kehoitettiin ennen ohjelmiston käyttöönottoa pidättäytymään lomien hakemisesta paperilomakkeilla, jotta ohjelmistosta saatiin mahdollisimman paljon käyttäjäkokemuksia. Tämä pyyntö otettiin hyvin vastaan ja näin saatiin normaalia enemmän käyttäjäkokemuksia työntekijöiltä ja heidän esimiehiltään.

Tässä opinnäytetyössä tutkimuskysymyksenä pohditaan, kuinka pilotissa mukana ollut henkilöstö koki ohjelmiston käyttöönoton. Onnistuiko käyttöönotto käyttäjien näkökulmasta ja miten onnistumiseen vaikuttivat erilaiset ohjeet, koulutukset ja käyttötuki? Tarkoituksena on löytää ne osat käyttöönotosta, jotka onnistuivat ja ne, joissa olisi ollut parantamisen varaa. Näitä tutkimuksen tuloksia on mahdollista hyödyntää pilottivaiheen jälkeisessä käyttöönottovaiheessa ja myös muissa vastaavissa hankkeissa. Tulosten hyödyntäminen auttaa projektiryhmää kehittämään omaa toimintaansa jatkossa vastaavissa käyttöönotoissa sekä tukee organisaatiota toiminnassaan kohti tehokkaampia käyttöönottoprojekteja.

2 PILOTOINTIIN OSALLISTUNEET RYHMÄT

2.1 Mielenterveys- ja päihdepalvelut

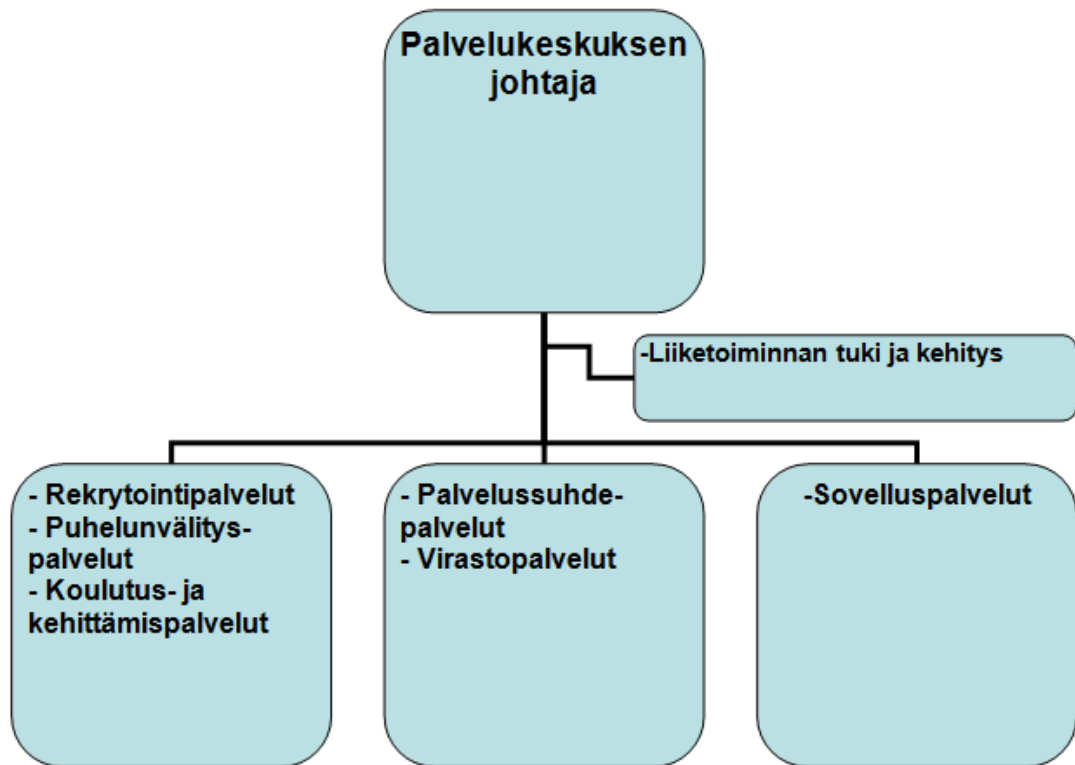
Pilotointiin osallistuneista ryhmistä suurin, sekä henkilöluvultaan että alueellisesti, oli Mielenterveys- ja päihdepalvelut. Heidät valittiin pilottiryhmään, koska haluttiin mukaan myös kentältä yksikkö, jolla oli mielenkiintoa aiheeseen ja jonka organisaatiossa ei ollut tulossa muutoksia tänä aikana. Pilotissa heitä oli mukana 172 ja he sijoittuvat kaupungin organisaatiossa avopalveluihin. He kuuluvat yhteen seitsemästä tuotantoyksiköstä. Tähän yksikköön kuuluivat pilotoinnin aikaan seuraavat osa-alueet:

- Psykiatrian poliklinikat
- Päiväsairaalat
- Liikkuva psykiatrinen työryhmä
- Akuuttipsykiatrian poliklinikka
- Nuorisopsykiatrian poliklinikka
- Psykiatrian poliklinikka maahanmuuttajille
- Selviämisen- ja katkaisuhuoltoasema
- Tampereen asumispäivystys ja tukiasumisen yksikkö
- Päihtyneiden päivätoimintakeskus (Huoltso).

(www.tampere.fi)

2.2 Hallintopalvelukeskus

Toisena pilottiin osallistuneena ryhmänä toimi Hallintopalvelukeskus (Halo), jossa työskenteli pilotin aikana noin 100 henkilöä. Siellä tuotetaan henkilöstöhallinnon päivittäispalveluita ja muita sen hoidettavaksi määriteltyjä hallintopalveluita sekä sovellus- ja projektipalveluita Tampereen kaupungin organisaatiolle ja erikseen päätetyille muille yhteisöille. Halossa toimivat mm. Tampereen kaupungin tietojärjestelmien pääkäyttäjät. Tämän vuoksi heillä oli hyvät valmiudet olla mukana pilotoimassa uutta järjestelmää. Halon henkilöstö on jaettu kuuteen palveluryhmään, jotka sijoittuvat keskitetysti pääosin samaan rakennukseen. Kyselytutkimuksen aikainen organisaatiokaavio on kuvattu na kaaviossa 1.



KAAVIO 1. Hallintopalvelukeskuksen organisaatio (Loora 2014 muokattu)

2.3 Taloushallinnon palvelukeskus

Tampereen kaupungin taloushallinnon palvelukeskuksessa (Kipala) hoidetaan kaupungin yksiköiden ja joidenkin konserniin kuuluvien yhteisöjen talous- ja palkkahallinnon palvelut. Näihin palveluihin kuuluvat kirjanpito ja tilinpäätöslaskelmat, ostolaskujen ja myyntilaskujen käsittely sekä reskontrat ja palkanlaskenta. Kipalaan kuuluu palkkajärjestelmien pääkäyttäjätehtävät ja tuki, joten tästä syystä yksikköinä he olivat hyviä ja stabiileja testaamaan käyttöönotettavaa järjestelmää. Organisaatiomuutoksia ei ollut tulossa pilotoinnin aikana. Käyttöönottoprojektissa heillä oli suuri rooli myös teknisessä testauksessa. Lisäksi käyttöönoton projektipäällikkö on tästä organisaatiosta. Kipala on jaettu kolmeen palveluryhmään:

- talouden tukipalvelut
- osto- ja myyntilaskut
- palkanlaskenta.

(Tampereen intranet.)

ESSIn tukipalvelut sijoittuvat palkanlaskennan yksikköön sovellusasiantuntijoille. Pilottiin Kipalasta osallistui 108 henkilöä.

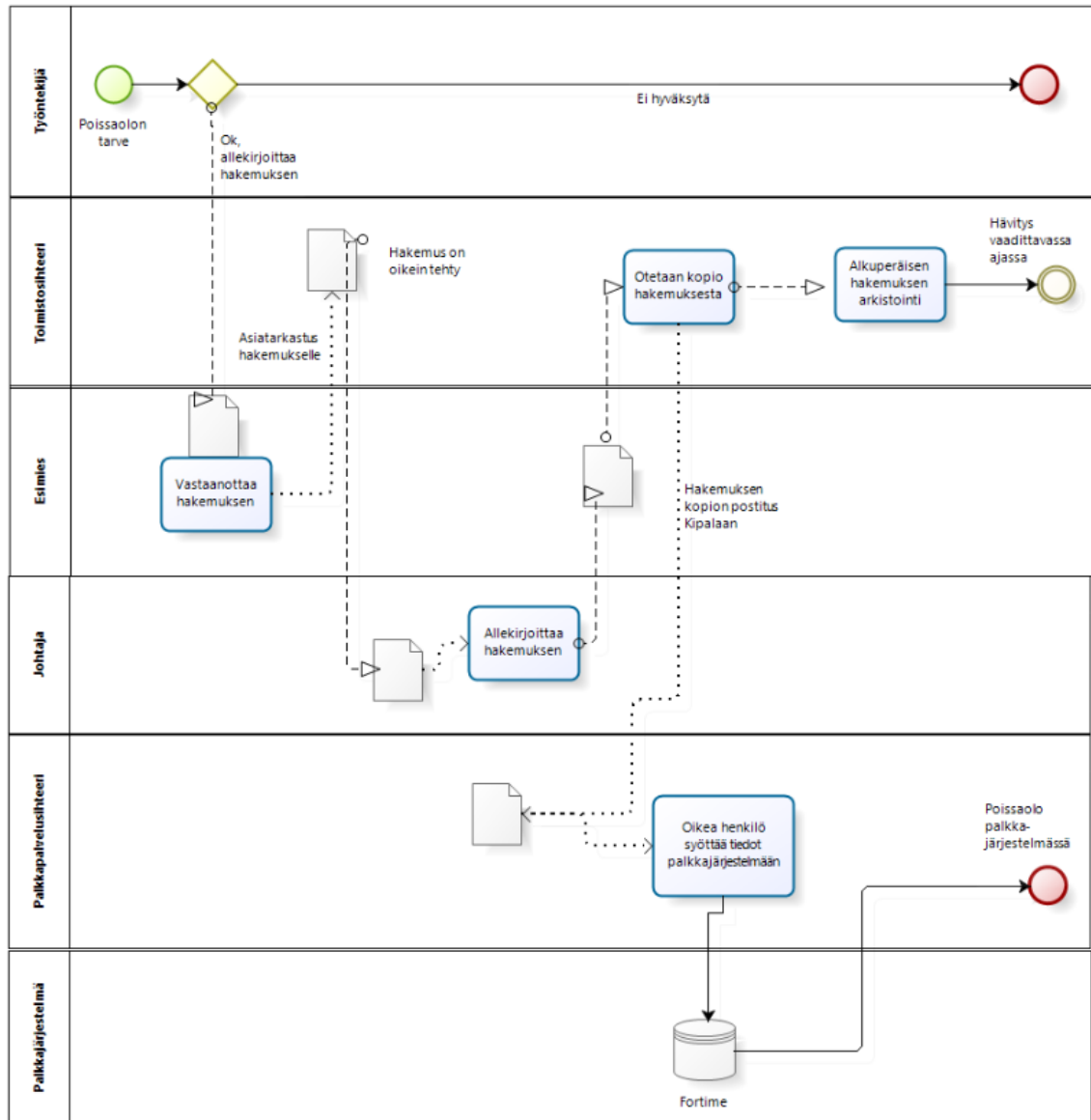
3 POISSAOILOILMOITTAMINEN

3.1 Vanha prosessi

Kuvaan poissaolojen ja lomien hakemisessa käytettyä vanhaa prosessia. Vanhassa prosessissa oli monia eri versioita. Joissakin yksiköissä oli käytössä Donnan, sähköisen arkistointivälineen kautta lomakkeen hyväksyminen. Yleensä sihteerit ovat tallentaneet yksikkönsä vuosilomat, mutta muut vapaat ja sairauslomat on pitänyt lähettää Kipalaan tallennettavaksi. (Ahola 2014.) Ensin työntekijä on käynyt läpi esimiehensä kanssa mahdollisuudet poissaololle. Tämän jälkeen hän on etsinyt oikean HH-lomakkeen intranetistä henkilöstöhallinnon sivustolta. Lomake on tulostettavissa paperille tai sen voi täyttää koneella ja tallentaa omalle tietokoneelle. Täyttämisen jälkeen pääsääntöisesti henkilön esimies on allekirjoittanut sen ja toimittanut sen joko paperimuodossa tai sähköpostin liitteenä tallennettavaksi Taloushallinnon palvelukeskukseen (Kipala). Mikäli lähiesimies ei ole oikeutettu antamaan lupaa kyseiseen poissaoloon, on hänen toimitettava delegointisäännön mukaisesti poissaololomake ylemmälle esimiehelle. Tämän on toimitettava kopio lomakkeesta Kipalaan. Taloushallinnon palvelukeskuksessa yksikölle nimetty palkkapalvelusihteeritallensi keskitetysti poissaolotiedot manuaalisesti palkanlaskentajärjestelmään, joka on nimeltään Fortime Personec F K.

Vuosilomat haettiin myös lomakkeella, jonka esimies toimitti toimistosihteerille tallennettavaksi palkkajärjestelmään. Työntekijän oli vaikeaa tietää sitä, kuinka paljon hänellä oli pitämättömiä lomapäiviä käyttämättä. Tällaiset kysymykset kuormittavat sekä yksiköiden yhteyshenkilöitä että palkkapalvelusihteereitä. Tarkka käyttämättömien lomien määrä oli mahdollista tarkistaa ainoastaan palkkajärjestelmästä ja sen teki hyvin usein yksikön sihteerit tai palkanlaskija.

Tämä vanha tapa oli hidas ja virhealtis. Poissaoloilmoitukset ja lomahakemukset saattoivat hukkuu sisäisessä postissa, ja yksiköiden välisestä postiliikenteestä tuli huomattavia kustannuksia. Vanhassa toimintatavassa muutoksia oli vaikea tehdä. Samoin toimistosihteerillä oli suuri työ toteuttaa ajanmukaista hakemusten hävitystä. Osassa hakemuksissa oli säilytysaika kaksi vuotta ja osassa jopa kymmenen vuotta. Kaaviossa 2 on kuvattu vanhan prosessin kulku.

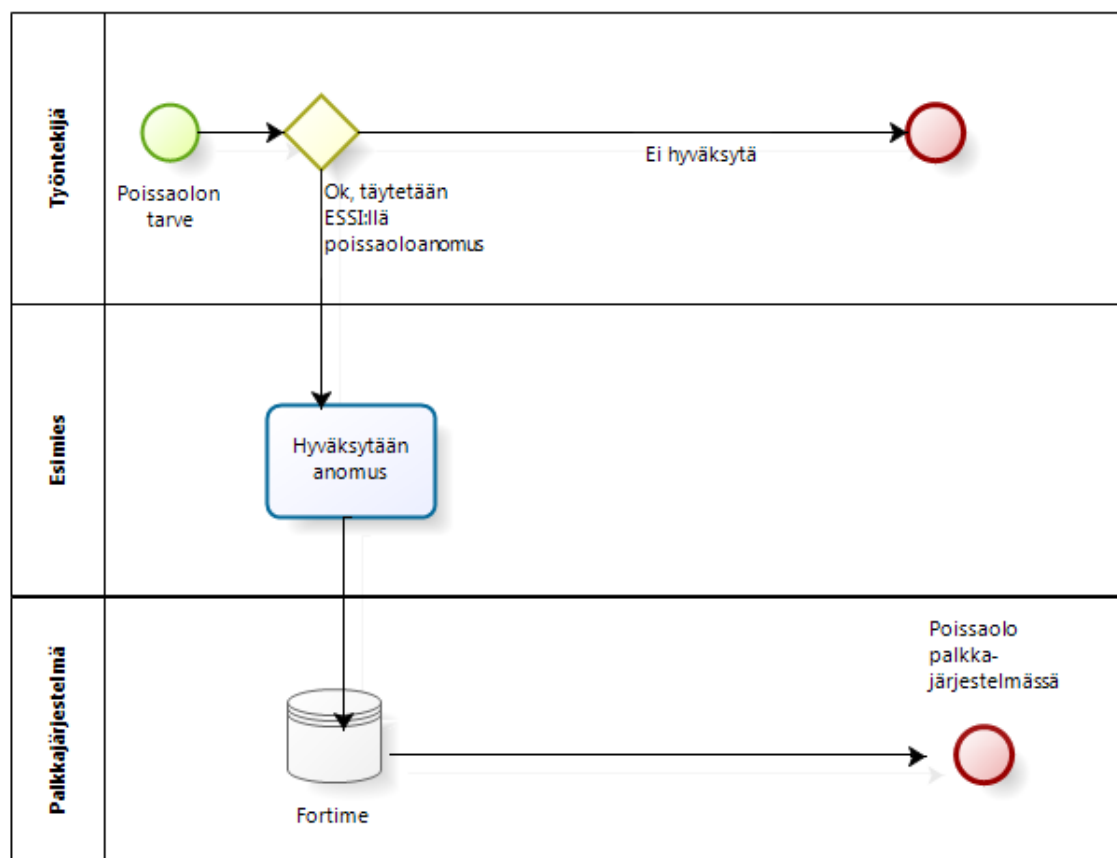


KAAVIO 2. Vanhan prosessin kuvaus (muokattu projektipäällikön prosessiselosteesta)

3.2 Uusi prosessi

Uudessa prosessissa työntekijä anoo poissaoloa ESSillä sähköisesti tietokoneella. Jokaiselle käyttäjälle on oma henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana. Ensimmäisen kirjautumisen yhteydessä ohjelma ilmoittaa, että salasanasi on vanhentunut ja pyytää antamaan uuden salasanan. Uusi salasana tulee olla vähintään kahdeksan merkkiä pitkä ja siinä tulee isoja ja pieniä kirjaimia sekä numeroita. Salasana ei saa olla sama kuin käyttäjätunnus. Onnistuneen kirjautumisen jälkeen ohjelmaan valitaan tapahtumani-osio. Täällä haetaan ohjelman kalenterista tai käsin syöttämällä poissaolon alku- ja loppupäi-

vät, sekä valitaan alavetovalikosta oikea poissaolon syy. Jos poissaolo vaatii liitteeksi selvityksen, on se mahdollista liittää hakemuksen liitteeksi. Liite ei tallennu palkkajärjestelmään, vaan suoraan ESSIn tietokantaan. Esimies voi hyödyntää tätä liitettä anomuksen perusteluissa päättäessään anomuksen hyväksymistä. Kun työntekijä lähettää anomuksen esimiehelleen, hänellä on mahdollisuus laittaa ohjelmassa sähköpostiviestiin saate. Kun esimies hyväksyy tai hylkää anomuksen, työntekijä saa siitä sähköpostiinsa viestin. Esimiehellä on mahdollisuus myös palauttaa hakemus, jolloin työntekijä voi muokata sitä vaaditulla tavalla. Hyväksymisen jälkeen poissaolo tallentuu automaattisesti palkkajärjestelmään. Yksinkertainen prosessi on kuvattuna kaaviossa 3.



KAAVIO 3. Uusi prosessi poissaolon hakemisesta (Muokattu projektipäällikön prosessiselosteesta)

Vuosilomat haetaan myös samalla tavalla ohjelmiston omalta välilehdeltään. Vuosilomat -aloitussivulta on mahdollista nähdä selkeästi edellisten haettujen lomien tilat ja paljonko lomia on vielä käyttämättä. Samalta näytöltä on mahdollista havaita myös jos edelliselle lomavuodelle on jäänyt pitämättömiä lomia. Sivulla näkyvät lomaoikeuden kokonaispäivät, lomanmääräytymiskuukaudet sekä montako lomapäivää kuukaudessa

kertyy. Lomatiedot on mahdollista tulostaa tiedostoksi vaikka omalle koneelle. Työntekijän pitää anoa jokainen kokonainen lomakausi kerrallaan eli jos anoo vuosilomat kahdessa erässä, niin molemmat jaksot on lähetettävä esimiehelle erikseen hyväksyttäväksi. Esimies voi hyväksyä alaistensa lomat yhdellä kertaa varmistettuaan sen, että lomat ovat muuten yksikön toiminnan mukaisesti haettuja. Hyväksytyt lomat välittyvät suoraan palkkajärjestelmään ilman välikäsiä ja paperitulosteita.

Jo hyväksytyin loman peruutus onnistuu myös koneellisesti. Poissaolon peruutuksessa on laitettava peruutettavaksi kokonaisuudessaan haettu poissaolojakso, vaikka vain osa siitä olisi tarkoitus peruuttaa. Tallennettu peruutus lähetetään esimiehelle hyväksyttäväksi. Kun esimies on hyväksynyt peruutuksen ja järjestelmässä on ajettu tarkastusajo, poistuvat haetut lomapäivät järjestelmästä ja työntekijällä on jälleen käytettävissä alkuperäinen määrä lomapäiviä. (Tampereen kaupungin kirjalliset ohjeet, sisäinen.)

Kuvassa 1 on kuvattu vuosilomanäkymää ja se havainnollistaa käyttäjän näkymän omista haetuista lomista.

VUOSILOMAT

Vastaanottaja: @ tampere.fi

Vuoden 2013 lomaa jäljellä 0 päivää. Vuoden 2014 lomaa jäljellä 10 päivää.

Alkupäivä	Loppupäivä	Kesto	Le	Sv	Tila	
04.06.2014	04.06.2014	1			Hyväksytty	Info
16.06.2014	29.06.2014	9			Hyväksytty	Info
28.07.2014	10.08.2014	10			Hyväksytty	Info
						Info
						Info

KUVA 1. Käyttäjän vuosilomanäkymä

Kuvasta on helppo havaita, miten selkeästi näytöltä näkee käytetyt lomapäivät sekä jäljellä olevien lomapäivien lukumäärän. Käyttäjä on yksinkertaista nähdä se, missä tilassa hänen hakemukset ovat ja mikä on kesto lomapäivinä.

4 SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

4.1 Sähköinen hallinto

Tietojärjestelmien ja ohjelmistojen laatu on tärkeää ja niille pitää asettaa erilaisia vaatimuksia. Voutilaisen (2006, 168-169) mukaan näitä ovat muun muassa

- tietojärjestelmien toimintavarmuus ja tietojen saatavuus määriteltynä aikana.
- tietojärjestelmien tehokkuus
- tietojärjestelmien joustavuus ja laajennettavuus
- tietojärjestelmien tietoturvallisuus
- tietojärjestelmien yhteentoimivuus
- tietojärjestelmien luotettavuus ja käyttövarmuus
- tietojärjestelmien kestävyys tai virheiden sietokyky
- tietojärjestelmien käytettävyys.

Julkishallinnossa täytyy osata reagoida muuttuviin tilanteisiin nopeasti, mutta kuitenkin suunnitelmallisesti. Rakenteita ja toimintatapoja pitää kehittää erilaisten ohjelmien kautta. Uutta tietoa tuotetaan kokoajan ja sitä tulee pystyä hyödyntämään tehokkaasti. (Toikko & Rantanen 2009, 172.) Palveluiden sähköistämisessä nämä seikat tulee ottaa huomioon.

Voutilainen (2006, 177) korostaa tietojärjestelmien käyttöönottovaiheen tärkeyttä. Tässä vaiheessa ohjelmisto koulutetaan ja otetaan käyttöön organisaatiossa. Järjestelmän käytön tulee olla tehokasta. Samalla koulutuksessa varmistetaan ohjelmiston tietoturallinen ja lainmukainen käyttö. Voutilaisen (2006, 183) mukaan myös ohjelmiston käytettävyyteen tulee kiinnittää huomiota. Hyvässä hallinnossa luodaan mahdollisuus jokaiselle saada asiansa vietyä eteenpäin ilman suuria viiveitä. Tämä ominaisuus on sähköisen palvelun laadullisena kriteerinä ja se näkyy myös korostetusti käyttäjälle.

Toivasen (2006, 201) tutkimuksen mukaan kuntien sähköiset palvelut ovat suhteellisen kehittymättömiä. Hänen tutkimukseen vastanneista eivät pitäneet sähköisten palveluiden roolia palvelutuotannon toteuttamisessa kovinkaan suurena. Palveluilla ei tutkimuk-

sen tulosten mukaan uudistettu palvelurakennetta vaan täydennettiin jo olemassa olevaa palveluvalikoimaa.

Tampereen kaupunki tarjoaa useita asiointipalveluita sähköisesti. Muutos toimintaan edellyttää teknisten järjestelmien ja palvelukulttuurin uudistamista. Strategian tukeminen tietojärjestelmien avulla on tietohallinnon tehtävä. (Toivanen 2006, 166.) Tietohallinto-ohjelman avulla Tampereella kehitetään strategisesti tärkeitä osa-alueita myös liittyen palveluiden sähköistämiseen. Strategiassa tavoitteena on muun muassa sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen ja puolesta asioinnin mahdollistaminen. (Tietohallinto-ohjelma 2012,18.)

4.2 Palveluiden kehittäminen

Kehittämistä ajatellaan usein suoraan johonkin tavoitteeseen tähtäävänä toimintana. Sama pätee myös sähköisiin palveluihin. Toimintatavan muuttaminen voi olla kehittämisen tavoite, johon pyritään. (Toikko & Rantanen 2009, 14-16.)

Ohjelmiston käyttöönotto tulee olla huolella suunniteltu. Poissalajärjestelmän käyttööntamiseksi tulee toimia kuten missä tahansa sähköisen palvelun käyttöönotossa. Tarve on strategisesti määritelty, ohjelma on testattu ja teknologisesti ratkaisu on hyväksytty. Käyttöönotto on tässä ketjussa viimeinen vaihe. (Alamäki & Luukkonen 2002, 234.) Pilotoinnissa on hyvin tärkeää, että käyttäjät otetaan mukaan kehittämiseen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ja samalla he pääsevät vaikuttamaan jopa omiin aikatauluihinsa käyttöönotossa. Tämä vaikuttaa myös muutosvastarintaan ja asenteisiin uutta toimintatapaa kohtaan.

Kun vertaan Alamäen ja Luukkosen (2002, 235) ajatuksia sähköisen oppimisympäristön käyttöönotosta omiin kokemuksiin poissaolojärjestelmän käyttöönotosta, olen samaa mieltä heidän kanssaan. Uuden toimintatavan tai -prosessin ottaminen osaksi jokapäiväistä toimintaa edellyttää paljon työtä ja suunnittelua. Yhteiset uudet toimintatavat tulee ottaa heti käyttöön perustellen ja kouluttaen.

Toimintatavan muuttaminen ei ole helppoa kehityshankkeissa. Organisaatiossa täytyy kuvata nykyiset prosessit ja miettiä, millainen uusi toimintatapa tulee olemaan. Näillä

suunnitelmilla voi olla vaikutusta tietojärjestelmän toteuttamiseenkin. Kaikki muutokset eivät välttämättä ole mahdollisia. Rajoituksia voi tulla tietojärjestelmästä, yrityksen rakenteesta ja lainsäädännöstäkin. Projektin johdon ja ohjausryhmien on mietittävä tarkkaan tilanteet, missä muutoksen tekeminen on kannattavaa ja missä ei. (Myllymäki, Hinkka, Dahlberg & Uimonen 2010, 121-123.)

Henkilöstöä tulee kehittää niin, että heillä on kyky ja halu ottaa vastaan uusia toimintatapoja ja työvälineitä. Uudet vastuut ja vanhasta pois oppiminen on haastavaa koko organisaatiolle. Uudistuminen vaatii myös jatkuvaa opiskelua ja organisaatioiden muuttumista. (Kauhanen 2000, 136.)

Kauhasen (2000, 146-147) mukaan oppivassa organisaatiossa toimitaan tiimeissä. Tulee olla järjestelmällinen ajattelutapa ja tieto liikkuu vapaasti organisaatiossa sekä pysty että vaakasuuntaisesti molempiin suuntiin. Myös oppimiseen kannustava ilmapiiri on tärkeää. Organisaation jäsenet havainnoivat omaa toimintaansa ja kyseenalaistavat sitä. Virheiden ja poikkeuksien havainnointi on osa toimintaa. Tällaisilla toimilla organisaatio kehittyy ja on vastaanottavainen uusille toimintatavoille ja vastuille. Uuden järjestelmän käyttöönotossa tällainen avoimuus ja uusien työmenetelmien hyväksyminen on erittäin tärkeää projektin onnistumisen kannalta.

Sisäinen viestintä palveluiden kehittämisessä on tärkeää. Organisaation jäsenten on oltava tietoisia tulevista muutoksista ja niiden vaikutuksista jokapäiväiseen toimintaan. Erilaisia sähköisiä kanavia on hyvä käyttää mahdollisimman aikaisessa vaiheessa palvelua kehitettäessä. Sähköposti ja intranet ovat tietokoneiden kanssa työskentelevien henkilöiden käytetyimpiä viestintävälineitä. (Kauhanen 2000, 164.)

Kohvakan (2011) artikkelissa sähköisten palveluiden käytöstä havaitaan, että erilaisten lomakkeiden täyttö ja tiedonhaku verkosta on yleistynyt. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2011 40 % väestöstä oli palauttanut sähköisen lomakkeen verkossa. Tämän tiedon pohjalta voi päätellä, että palveluiden sähköistämällä on kysyntää ja tietokoneen käyttö on lisääntynyt. Työikäisillä tiedonhakukanavana internet on yleistynyt. Tämä lisää tietokoneiden käyttötaitoa ja madaltaa kynnystä suorittaa tehtäviä koneella.

Saarenpään ja Tiaisen (2004, 11) tutkimuksessa sähköisten päivähoitohakemusten käytöstä havaittiin positiivinen asenne tietotekniikkaan ja sähköisiin palveluihin. Vastaajien

mukaan he olivat useita vuosia käyttäneet tietokonetta ja sähköiset palvelut nopeuttivat toimintaa. Tämä yhtäläisyys on myös muissa käyttöönotoissa ja piloteissa. Samalla tavalla oli havaittavissa Tampereen kaupungin työntekijöiden keskuudessa, kun he pilotoivat sähköistä poissaoloilmoittamista.

Valtionhallinnon sähköisen palvelutoiminnan kehittämissyhmän (Vatkaus) materiaalin mukaan sähköistä asiointia kehitettäessä pitää arvioida hanketta suhteessa tavoitteisiin. Vanhaa toimintaa ei saa viedä sellaisenaan sähköiseen toimintaan. Muutos pitää lähteä ensisijaisesti toiminnasta eikä tietojärjestelmien mukaisesti. Asioista tulee uskaltaa myös tehdä päätös eikä vain suunnitella uutta. (Saarijärvi 2014, 3-5.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

5.1 Taustaa

Aineiston hankkimiseen käytetään Järvisen ja Järvisen (2004, 145) mukaan menetelmiä, jotka ovat haastattelu, havainnointi, kysely ja kirjalliseen materiaaliin tutustuminen. Menetelmiä on paljon muitakin, mutta erityisesti keskitytään tässä työssä kyselyn käyttämiseen. Tutkimusprosessi jaetaan kahdeksaan vaiheeseen. Ensimmäinen on idea aiheesta. Ideasta siirrytään kartoittamaan aiheesta kirjallisuutta ja mietitään tutkimusaihe sekä – strategia. Tämän jälkeen suunnitellaan koe, jolla teoriaa testataan. Tämän jälkeen mietitään tietojen keruumenetelmä, analysoidaan saadut tiedot sekä julkaistaan tulokset. (Järvinen & Järvinen 2004, 3-4.)

5.2 Tapaustutkimus

Tapaustutkimuksessa tuotetaan yksityiskohtaista ja syvällistä tietoa tuotteesta, palvelusta tai prosessista. Prosessi voi olla monimutkainenkin eikä sitä pyritäkään yksinkertaistamaan tässä tutkimusmuodossa. Tapauksia kuvataan lähinnä niin, kuinka jokin asia tapahtuu. Samalla haetaan vastauksia kysymyksiin miten tai miksi jokin prosessi on olemassa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 52–53.) Tapaustutkimus on mielenkiintoinen tapa tutkia ongelmia. Menetelmänä sitä voidaan hyödyntää sekä määrällisessä että laadullisessa tapauksessa. Menetelmänä voidaan soveltaa mm. haastatteluita, aivo-riiheä, benchmarkkausta ja kyselyitä. Tapaustutkimus on omassa opinnäytetyössä vallitseva tutkimusmuoto.

Tapaustutkimus aloitetaan ongelman selvittämällä ja perehtymällä siihen käytännössä. Samalla kehittämisen tavoite tarkentuu. Sitten kerätään aineisto tapaukseen liittyen ja analysoidaan sitä. Tässä vaiheessa tavoite kehittämiseksi tarkentuu entisestään saamien tulosten pohjalta. Lopputuloksena on saatavilla kehittämissuositus tai – malli. (Ojasalo ym. 2009, 54.)

5.3 Toimintatutkimus

Tässä tutkimusmuodossa keskitytään aiheeseen siten, että tutkimuskysymys on miten asioiden pitäisi olla. Tutkijat ovat aiheesta tietoisia ja osallistuvat tehokkaasti kehitysprosessiin. Tarkoituksena on tuottaa muutosta ja tämä onkin osallistava kehittämismenetelmä. Tutkijan toimiminen keskellä kehittämistä tuo uutta näkökulmaa toimintaan ja samalla tekee aiheen käsittelyynkin tehokkuutta. Tutkimuksessa yhdistetään käytäntö ja tutkimuksellinen toiminta. (Ojasalo ym. 2009, 59–60.)

Toimintatutkimuksessa nimensä mukaan tutkitaan toiminnan kautta asioita. Muutettavaa ongelmaratkaisua suunnitellaan, toteutetaan muutos, havainnoidaan toiminnan vaikutukset sekä arvioidaan ne. Tästä vaiheesta tulosten ja arviointien pohjalta muokataan suunnitelmaa, toteutetaan muutos, havainnoidaan vaikutukset ja arvioidaan tulokset. (Ojasalo ym. 2009, 61.) Järvisen (2004, 131) mukaan loppuraportissa kannattaa tuoda esille se seikka, montako ongelman diagnosoinnista arviointiin ja oppimiseen kulkevaa kehää kierrettiin.

Osallistavat menetelmät tutkimuksessa mahdollistavat hiljaiseen tietoon ja työntekijöiden kokemukseen pääsemisen sekä ammattitaidon hyödyntämisen. Menetelminä voidaan käyttää yhteisiä keskusteluita näkemysten ja mielipiteiden saamiseksi esiin. Keskustelut jatkuvat koko prosessin ajan niin, että edellisen vaiheen muistiot ovat pohjana seuraavalle vaiheelle. (Ojasalo ym. 2009, 62.)

5.4 Haastattelu

Haastattelu soveltuu hyvin tiedon saamiseen, koska sillä saadaan nopeasti kerättyä tietoa aiheesta. Haastattelijan on päätettävä kuinka kiinteitä kysymykset ovat. Strukturoitu eli standardoitu lomakeratkaisu kiinteine kysymyksineen on yksi vaihtoehto. Tällä tavalla saadaan helpommin vertailukelpoisia vastauksia. Haastattelut kannattaa nauhoittaa, jotta kaikki vastaukset ovat silloin tallennettuna ja niihin on helppo palata. Nauhoittamiseen on pyydettävä haastateltavalta aina lupa. Mitä avoimempi haastattelu on, sitä enemmän laadullisia aineistonkäsittelymenetelmiä käytetään. (Ojasalo ym. 2001, 95–99.)

Tutkimuksen tavoitteena on saada oikeaa tietoa aiheesta. Haastattelu on vuorovaikutteinen tapahtuma, jossa haastattelija omalla toiminnallaan edistää keskustelua. Hankaluu-
tena voi olla se, ettei haastateltava halua kertoa aiheesta kaikkea tietämäänsä tai kertoo
muunnettua totuutta miellyttääkseen haastattelijaa. (Järvinen & Järvinen 2004, 146.)

Omassa työssäni en varsinaista haastattelua toteuttanut, mutta kyselylomakkeen teossa
tiedustelin epävirallisesti muutamalta työkaverilta ja ohjaavalta opettajalta vinkkejä mitä
asioita kannattaisi kysyä. Suuren joukon haastattelu on työlästä ja tulosten analysointi
vie aikaa. Ryhmähaastattelussa saadaan helpommin isomman ryhmän mielipide selville,
mutta liian dominoiva osallistuja voi muuttaa tulosten sisältöä. (Ojasalo ym. 2001, 101-
102.)

5.5 Havainnointi

Havainnointi opinnäytetyössä ei ole satunnaista työntekijöiden toiminnan katselua vaan
systemaattista tarkkailua. Tapa sopii erityisen hyvin tapauksiin, joissa tutkimisen koh-
teena on yksilön toiminta tietyssä tilanteessa ja vuorovaikutus toisen henkilöiden kans-
sa. Havainnoinnissa selvitetään mitä yksilö tekee tietyssä tilanteessa. Aineiston kerää-
miselle pitää olla johdon lupa ja suostumus, jotta tietoa voidaan hyödyntää. Tutkijan
läsnäolo saattaa muuttaa käyttäytymistä työyhteisössä ja se voi vaikuttaa havaittuihin
toimintoihin. (Ojasalo ym. 2009, 103-105.)

Havainnointi omassa opinnäytetyössäni ohjelman käytönsuhteen olisi voinut olla hyö-
dyllistäkin. Aika oli rajallinen eikä esimerkiksi pääkäyttäjien työ olisi ollut niin tulok-
sellista, jos olisin tarkkaillut heidän toimintaansa. Tämä tutkiminen saattaa asiantunti-
joista tuntua jopa kiusalliselta ja voi vaikuttaa heidän työskentelytapoihinsa.

5.6 Kyselytutkimus

Kysymysten tekemisessä tulee olla huolellinen, sillä ne ovat perusta tutkimuksen onnis-
tumiselle. Kysymysten muoto aiheuttaa eniten virheitä tutkimustuloksiin. Jos vastaa-
ja ei ajattele samalla tavalla kuin tutkija tarkoittaa, tulokset vääristyvät. Tämä on erityi-
sesti huomioitava tutkimuksissa, joissa vastaaja ei voi tarkentaa kysymyksen merkitystä,

esimerkiksi kyselylomaketutkimuksissa. Kysymysten tulee siis olla yksiselitteisiä, eikä niihin saa sisältyä väärinymmärryksen mahdollisuutta. Lomakkeen pitäisi pystyä kommunikoimaan vastaajan kanssa, joten sen rakenteen logiikka on mietittävä koehenkilöiden lähtökohdista käsin.

Kysymyksiä tulee lähteä rakentamaan tutkimuksen tavoitteiden tai tutkimusongelmien mukaisesti. Vasta kun tutkimusongelmat ovat täsmentyneet, on syytä ryhtyä aineistonkeruuseen - tällöin tiedetään mitä tietoa aineiston keruulla pyritään löytämään. Samalla vältytään turhilta kysymyksiltä ja, mikä tärkeintä, muistetaan kysyä kaikki olennainen. Se on ylivoimainen muun muassa suurta tutkimusaineistoa kerätessä (Valli 2001, 28-29.)

Kyselylomakkeen rakenteen laatimisessa tulee kiinnittää huomiota lomakkeen pituuteen ja kysymysten lukumäärään. Nämä asiat täytyy sitoa tutkimuskohteeseen. Tärkeää on, että vastaajan mielenkiinto säilyy lomakkeen alusta loppuun saakka. Jos lomake on pitkä, vastaajat jättävät helposti vastaamatta kokonaan tai vastaavat huolimattomasti. Lomakkeen laatimisessa tulee lisäksi kiinnittää huomiota sen selkeyteen ja ulkoasuun. Mitä miellyttävämmältä lomake näyttää, sitä enemmän vastauksia saadaan eli vastausprosentti kasvaa. (Valli 2001, 29.) Ojasalon (2009, 116) mukaan kyselyyn vastaaminen saisi kestää ajallisesti korkeintaan 15 - 20 minuuttia.

Hyviä puolia kyselylomaketutkimuksessa on, ettei tutkija vaikuta olemuksellaan eikä läsnäolollaan vastauksiin, toisin kuin esimerkiksi haastattelussa, jossa ollaan suorassa kanssakäymisessä tutkittavan kanssa. Kysymyslomakkeessa on myös mahdollisuus esittää runsaasti kysymyksiä, etenkin jos lomakkeeseen on laadittu valmiit vastausvaihtoehdot. Yksi tutkimustulosten luotettavuutta parantava tekijä on se, että kysymys esitetään jokaiselle koehenkilölle täysin samassa muodossa. Siinä ei ole mitään vivahteita sanamuodoissa tai äänenpainoissa. Lisäksi vastaaja voi valita itselleen sopivimman vastausajankohdan, rauhassa pohtia vastauksia ja tarkistaa niitä. (Valli 2001, 31.)

Heikkouksia voi olla mm. se, että vastausprosentti jää usein postikyselynä tehdyssä aineistonkeruussa alhaiseksi. Toinen haittapuoli on, että vaikka aineiston kerääminen on nopeaa, uusintakyselyjen tekeminen lisää sekä vastausaikaa että työtä ja kustannuksia. Kolmas haittapuoli on se, ettei vastaaja välttämättä vastaa halutussa kysymysjärjestyksessä ja että hän voi etukäteen tutustua myöhempimpiin kysymyksiin. Nämä saattavat vai-

kuttaa vastauksiin ja näin muuttaa tutkimustuloksia. Myös väärinymmärtämisen mahdollisuus on ongelma, sillä vastaaja ei voi saada tarkentavaa informaatiota epäselvien kysymysten yhteydessä. (Valli 2001, 31.) Ei aina voi myöskään olla varma, kuka lomakkeeseen on todella vastannut. Lisäksi vastaaja voi vastata väärin tai epätarkasti. (Valli 2001, 31- 32.)

Kyselyn onnistumisen kannalta vastausprosentti on tärkeä tekijä. Palautusprosenttiin ja kyselyn onnistumiseen vaikuttavat muun muassa seuraavat tekijät: kohderyhmä, tutkimuksen aihe, lomakkeen pituus, kysymysten määrä, kysymysten tyyppi, motivointi saattekirjeessä eli instruktio ja lomakkeen ulkoasu. Näihin tulee siis kiinnittää huomiota kokonaisuutta mietittäessä. Riittävänä vastausprosenttina voidaan usein pitää kuuttakymmentä. (Valli 2001, 32.) Omasta mielestäni myös kiire ja sähköpostien runsas lukumäärä voivat vaikuttaa siihen, että kyselyyn vastaaminen voi unohtua tai jäädä tekemättä. Muistutus kannattaa lähettää ennen vastausajan päättymistä. Huomasin itsekin, että muistutus tehosti vastailua. Molempien viestien lähetysten jälkeen vastauksia tuli normaalia enemmän.

Avoimet kysymykset on yksi kysymysvaihtoehto. Avointen kysymysten muodossa on etuna se, että vastauksista voi löytyä hyviä ideoita, kun vastaaja saa vapaamuotoisesti kirjoittaa vastauksensa. Toinen positiivinen puoli on mahdollisuus selvittää vastaajan mielipide perusteellisesti. Avointen kysymysten huono puoli on, että niihin ei vastata lainaan tai että vastaukset ovat ylimalkaisia ja epätarkkoja. Omassa kyselyssäni oli kaksi avointa kysymystä. Ne antoivat kehittämiseen hyviä ideoita ja niissä käsiteltiin myös onnistumisia. En voisi pelkillä avoimilla kysymyksillä saada tavoitelaani täytettyä. (Valli 2001, 46.)

Opinnäytetyöni painottui tekemäni kyselyn tuloksiin ja niiden analysointiin. Tutkimukseni oli tapaustutkimus, jossa on toimintatutkimuksen piirteitä. Toimintatutkimus tarkoittaa tutkimusta, jolla pyritään kehittämään organisaation toimintatapoihin niin, että tutkija osallistuu itse toimintaan. Siinä selvitetään toiminnasta sen nykytila ja tavoitetila. (Ojasalo ym. 2009, 58.) Työssäni toimin juuri niin. Jokaisesta kehitettävästä alueesta kuvattiin sekä nykytila että tavoitetila, johon pyritään uudella teknisellä ratkaisulla.

Kvantitatiivisessa mielessä tutkittiin vastauksia prosentuaalisesti. Koska vastauksia oli määrällisesti paljon, sen pohjalta on mahdollista hyödyntää laskennallisia jakosuhteita.

Kvalitatiivisesti tutkittiin avoimien kysymysten vastauksia kehitysehdotuksista ja ohjelman hyvistä puolista. Mietin tutkimusten tekemistä joko henkilökohtaisina haastatteluna tai lomakekyselynä. Osa vastauksista tuli myös suoraan sähköpostilla ilman E-lomakkeen täyttämistä. Hämmennystä tuli myös tapauksissa, joissa vastaaja ei ollut käyttänyt kyseistä ohjelmaa lainkaan. Näissä tapauksissa minulta kysyttiin suoraan sähköpostilla kannattaako kyselyyn vastata. Tulosten analysoinnissa ei ohjelmaa käyttämättömiä henkilöitä suodatettu pois.

Tapaustutkimusta hyödynnettiin myös opinnäytetyötä tehdessä. Olin mukana benchmarking- tilaisuudessa Tampereen ammattikorkeakoulussa eli TAMKssa ja saimme projektiryhmän vierailulla hyviä vinkkejä esimerkiksi käyttöoikeuksien hallinnasta ja käyttöönoton kompastuskivistä. Mittasuhteet käyttäjien määrissä olivat erilaiset näissä organisaatioissa, mutta toimintaperiaatteet ovat samanlaiset. Tässä tutkimusmenetelmässä myös hankitaan aineistoa kyselyllä ja se on oma pääpainoni tulosten saamisessa. Kyselymenetelmällä on mahdollista saada pilottiryhmäläisiltä vastauksia kehitettäviin asioihin ja mitä mieltä he ovat tämän projektin onnistumisesta. Vastaajat myös pisteyttävät kysymysten vastaukset numeraalisesti, jolloin on mahdollista käsitellä niitä myös osin matemaattisesti kvantitatiivisilla menetelmillä.

6 KYSELYN TOTEUTUS

Pilottiryhmän kokoonpanoksi valittiin luvussa kaksi kuvattu yksiköt kokonaisuutena. Käyttönoton ensimmäiseen vaiheeseen otettiin mukaan edellisen poissaolojärjestelmän käyttöönottestauksessa olleet Halo ja Kipala. Niiden lisäksi halusi pilotointiin mukaan Mielenterveys- ja päihdepalveluiden yksikkö. Tämä osoittautui hyväksi valinnaksi, koska hoitoalan työntekijöiltä tuli hyviä kehitysideoita jo pilotoinnin aikana.

Työstin kyselylomakkeen kysymykset projektiryhmään osallistuneiden henkilöiden avulla. Keskeinen ajatus kyselyssä oli keskittyä käyttäjien kokemusten keräämiseen. Koska vastauksia hyödynnetään myös vinkkeinä koulutusten järjestämisessä pilotin jälkeen, on tuloksilla merkitystä. Kyselylomakkeen ja kysymyksien rakennetta muokkasin mahdollisimman yksiselitteisiksi ja helposti vastattavaksi. Loppuun laitoin vielä kaksi avointa vastauskohtaa, joihin oli mahdollista laittaa ohjelmiston hyviä puolia sekä kehitysehdotuksia. Kyselyn toteutin sähköisesti E-lomakkeella. Sähköposti pilottiin osallistuneille lähetin 28.1.2014 saatteella, joka on liitteessä 1.

Lähetin kyselylomakkeen sähköpostilinkkinä E-lomakkeeseen, jotta vastaukset tulivat kootusti samaan paikkaan. Minulla ei ollut valmiita sähköpostijakelulistoja yksiköistä, joten tein suuren työn rakentaessani pilottiryhmälle lähetyslistauksen. Samalla sain karistua pitkällä vapailla olleet henkilöt pois kyselystä.

Vastausten antamisaika päättyi perjantaina 14.2.2014. Koska omasta kokemuksesta tiedän, että kyselyihin vastaaminen saattaa unohtua, lähetin muistutuksen vastaamisesta sähköpostitse. Tämän tein sekä 5.2. että 11.2. Muistutukset toimivat mielestäni hyvin ja tehostivat vastausten saamista. 28.1. vastauksia tuli 46 kpl. 36 kpl tuli ennen seuraavaa muistutusta ja 5.2. laitettun muistutuksen jälkeen tuli 57 uutta vastausta. Ennen seuraavaa muistutusta sain 24 kpl vastausta ja loput 45 viimeisen muistutuksen jälkeen. Näin ollen voidaan todeta, että muistuttaminen kannatti ja toi lisää vastauksia.

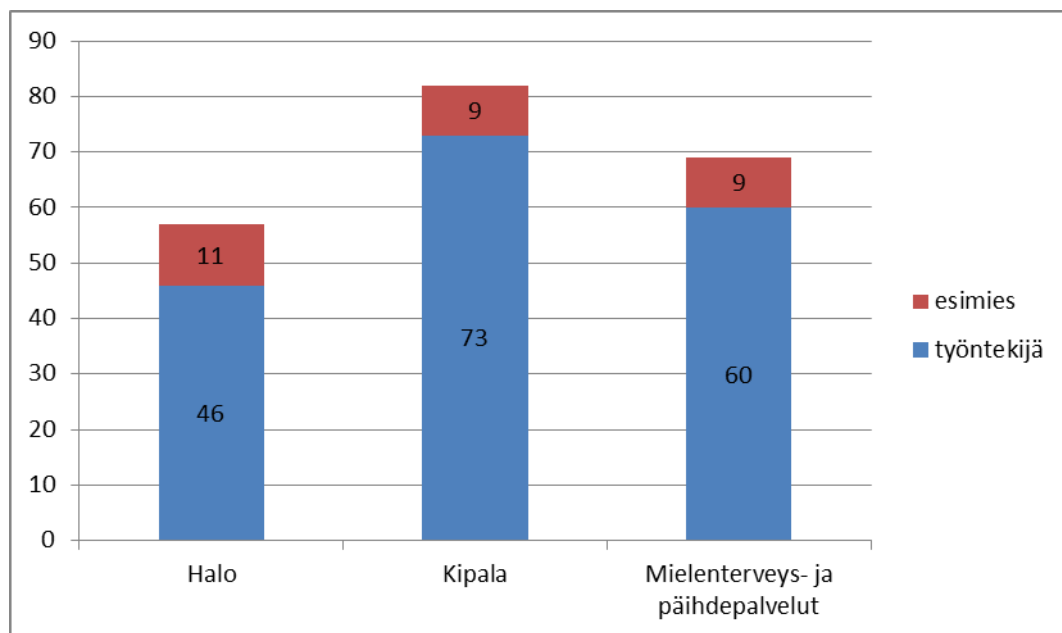
Vastaukset analysoitiin E-lomake-sovelluksella ja Excelillä. Jaoin vastaajat yksiköittäin siksi, että niiden vertailu keskenään olisi helpompaa E-lomakkeella.

Kyselyyn vastaajia oli suhteellisen paljon. Vastausprosentti oli Hallintopalvelukeskuksessa 62 %, Taloushallinnon palvelukeskuksessa 76 % ja Mielenterveys- ja päihdepalveluissa 40 %. Kokonaisvastausprosentti kyselyssä oli 56. Vastauksia saatiin kokonaisuudessaan 208 kpl, kun lomake lähetettiin 372 henkilölle. Sähköinen kyselylomake oli osoitettu suoraan pilottiryhmälle. Osa vastasi suoraan sähköpostillakin. Kyselyssä oli pääosin monivalintakysymyksiä parilla avoimella kysymyksellä laajennettuna. Tutkimusmenetelmä olivat sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen. Määrällisiä tulkintoja voidaan tehdä vastausten arvosanoista, mutta laadullisia päätelmiä avoimista palautteista.

7 AINEISTON ANALYYSI JA TULOKSET

7.1 Kyselyyn vastanneiden tietoja

Kyselyn tuloksissa käsitellään tutkimukseen vastanneiden tietoja jaettuna yksiköittäin. Luvut kuviossa 1 ovat henkilöiden lukumääriä kappaleina jaoteltuna esimiehiin ja työntekijöihin. Kyselyyn vastanneista 11 henkilöä ei ollut kertaakaan käyttänyt ohjelmaa. Heistä kuusi vastasi kaikkiin kysymyksiin vastauksella ”en osaa sanoa” (EOS). Nämä vastaajat kuitenkin kuvastavat asennetta kyselyn tärkeyteen. Näin pienestä määrästä vastaajia en poistanut heitä tuloksista. Vastaukset eivät mielestäni vääristä vastausprosentteja. Suurin osa kyselyn vastaajista oli työntekijöitä, mutta esimiehiäkin oli mielestäni kattava otos. Näkökulmat heillä ja työtehtävät ohjelmalla eroavat kuitenkin. Kuvio 1 havainnollistaa vastaajien jakaumaa yksiköittäin.

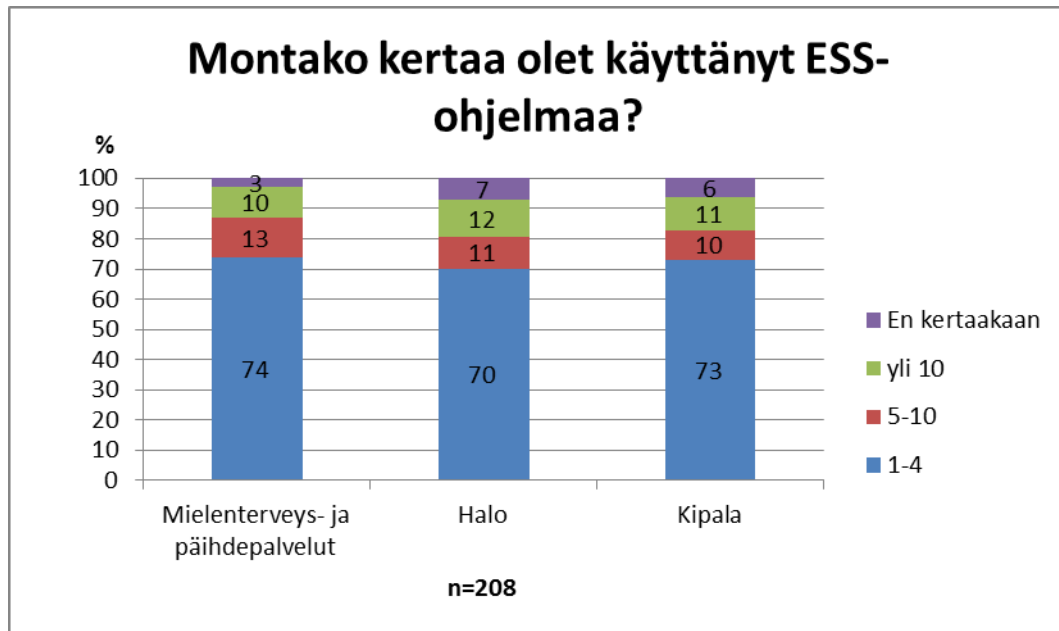


KUVIO 1. Vastaajien jakauma asemittain: esimies, työntekijä

7.1.1 Montako kertaa olet käyttänyt ESS- ohjelmaa?

Kyselyyn vastanneiden ohjelman käyttömäärät olivat melko vähäisiä, koska pilotoinnin aika oli vain kaksi kuukautta. Muutama prosentti vastanneista ei ollut käyttänyt ohjel-

maa kertaakaan pilotoinnin aikana. Kuviossa 2 näkyy, että suurin osa eli joka ryhmästä noin 70 % vastanneista oli käyttänyt ohjelmaa 1-4 kertaa. Mielenterveys- ja päihdepalveluissa 10 % oli käyttänyt ohjelmistoa yli kymmenen kertaa. Vastaavasti Halossa tämä määrä oli 12 % ja Kipalassa 11 % vastaajista. Pääsääntöisesti eniten ohjelmistoa käyttäneet olivat esimiehiä. Tämä on ymmärrettävää, koska esimiehet käsittelevät alaistensa lomat ja poissaolot. Muuten mielestäni käyttäjämäärät olivat kyselyn kannalta hyviä ja vastaukset olivat siinä mielessä kattavia.

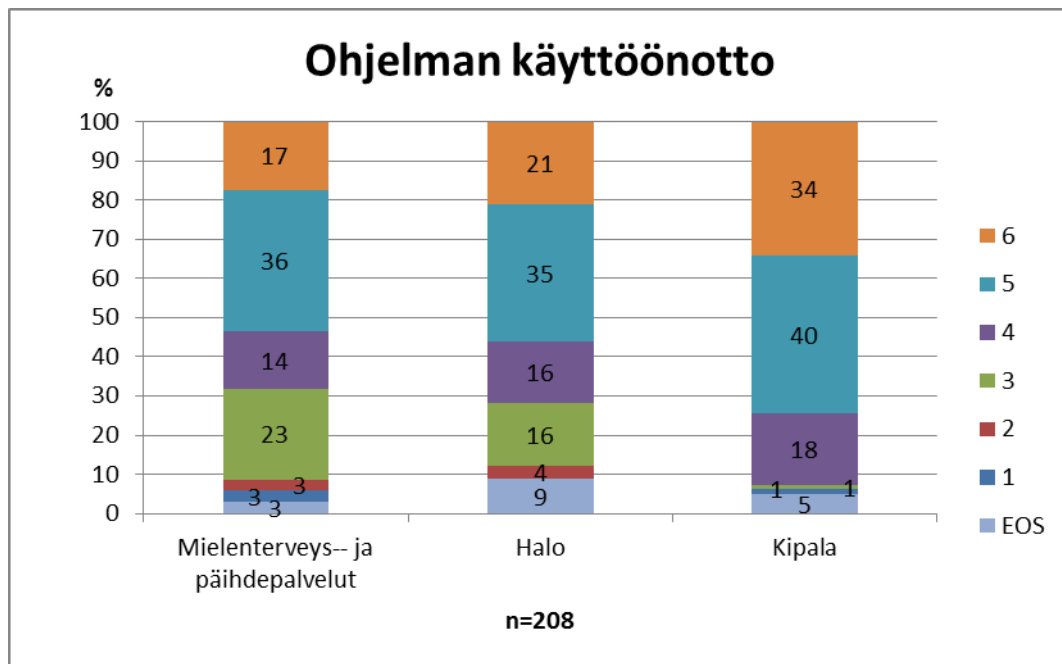


KUVIO 2. ESSI-ohjelman käyttökerrat pilottikäytössä mukana olleista yksiköistä

7.2 ESSI-ohjelman ja sen käytettävyyden arviointi

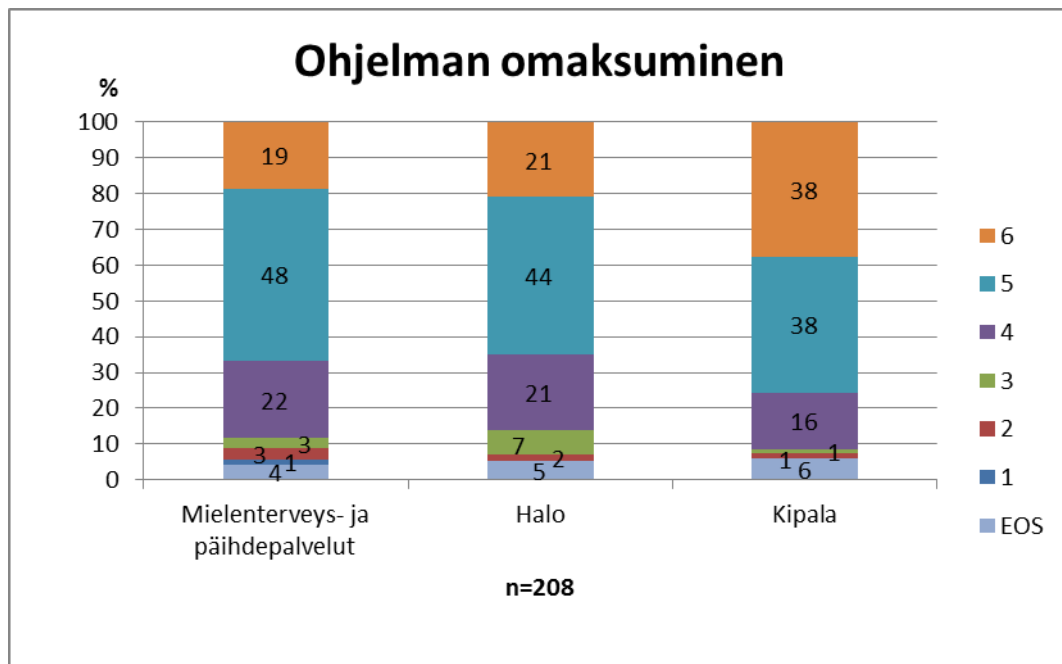
7.2.1 Arvioi ESSI-ohjelmaa ja sen käytettävyyttä

Ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin ohjelman käyttöönoton toimivuutta. Vastusten perusteella voidaan todeta, että ohjelman käyttöönotto oli onnistunut ja helppo. Vastauksia arvioinneilla 4-6 oli minimissäänkin melkein 70 %. Kipalassa tämä luku oli 93 % vastanneista, Halossa 72 % ja Mielenterveys- ja päihdepalveluissakin 68 %. Halossa oli ryhmistä eniten EOS – vastauksia. Jakaumaa on kuvattu kuviossa 3.



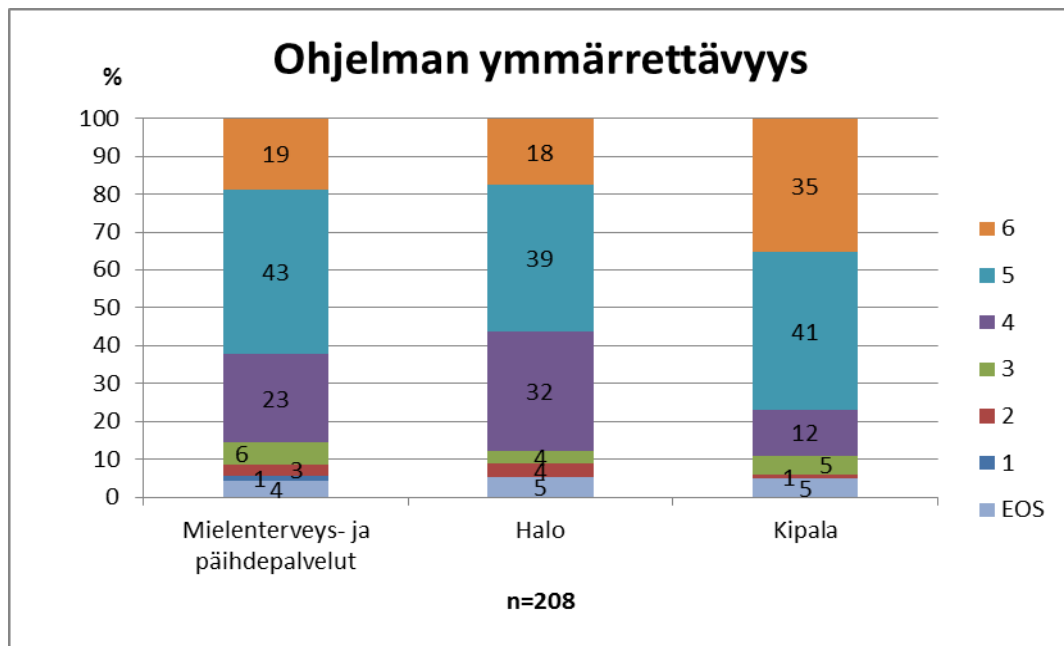
KUVIO 3. Ohjelman käyttöönoton helppouden arviointi pilottikäytössä olleiden yksiköiden mukaan. (Arvioinnissa on käytetty asteikkoa 1=erittäin vaikea, 6 = erittäin helppoa, EOS= en osaa sanoa).

Ohjelman omaksuminen oli vastausten perusteella onnistunut ja se oli helppoa. Vastauksissa kuvion 4 perusteella ei ollut suuria eroja yksiköiden välillä ja keskimäärin 90 % vastaajista oli sitä mieltä, että ohjelma oli helposti omaksuttavissa arvosanoilla 4-6. Kipalassa jopa 38 % oli sitä mieltä, että ohjelman omaksuminen oli erittäin helppoa. Mietittäessä omaksumisen helppouden syitä, voidaan tulla siihen tulokseen, että Kipalassa on kokemusta vastaavasta ohjelmasta. Muutenkin erilaisten tietokoneohjelmien käyttö on lisääntynyt ja sitä myöten myös Mielenterveys- ja päihdepalveluissa omaksumisesta oltiin tyytyväisiä. EOS – vastaukset jäivät suurimmillaankin vain 6 %:iin.



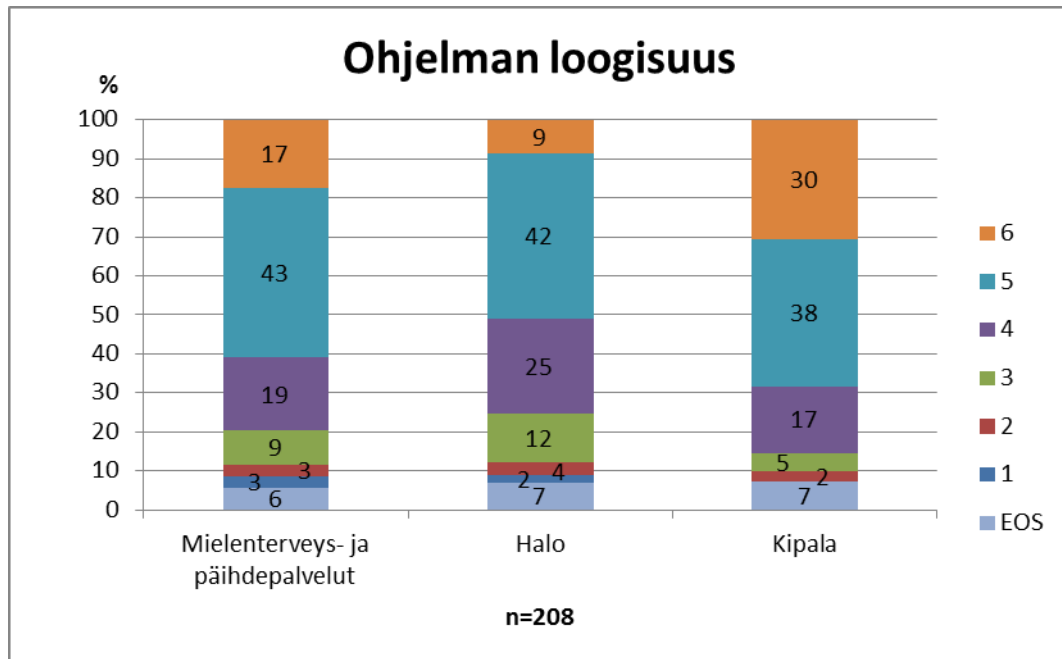
KUVIO 4. Ohjelman omaksumisen helppous pilottikäyttöyksiköittäin. (6 = erittäin helppoa, 1 = erittäin vaikeaa, EOS= en osaa sanoa).

Ohjelman ymmärrettävyydessä oli myös havaittavissa selkeästi se, että kaikissa yksiköissä ohjelma oli vastausten perusteella helposti ymmärrettävä. Kipalassa 76 % vastaajista antoi arvosanaksi 5-6. Kaikilla yksiköillä miltei 90 % vastasi 4-6. Lopuista vastaajista noin puolet eivät osanneet sanoa kantaansa. Syynä tällaiseen vastaukseen oli osalla se, etteivät he olleet kertaakaan käyttäneet ohjelmaa. Kuviossa 5 havainnollistuu vastausjakauma selkeästi.



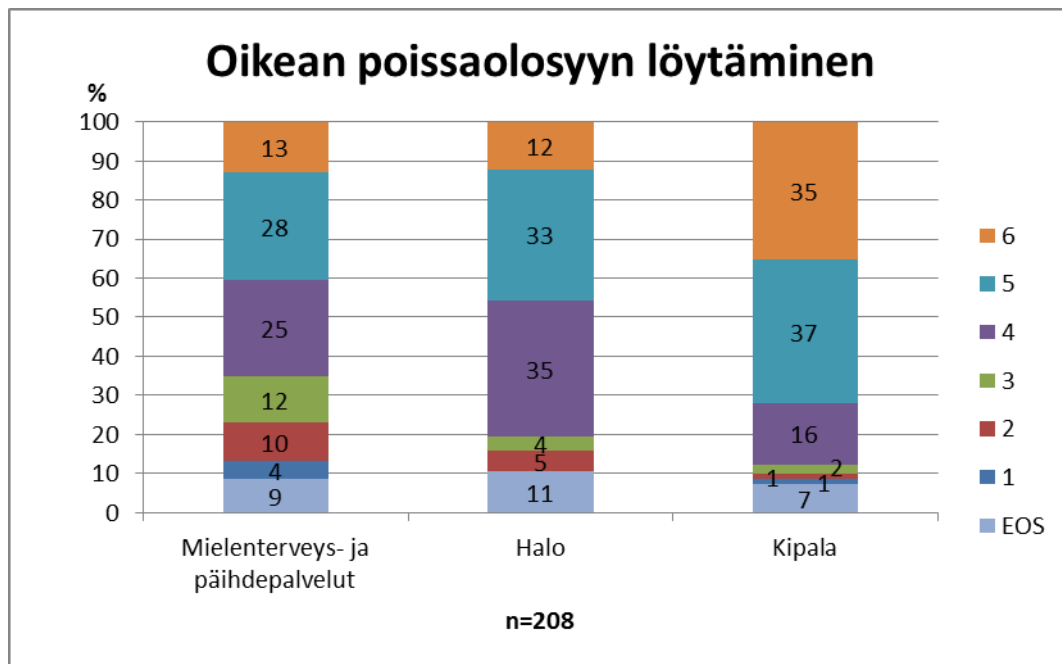
KUVIO 5. Ohjelman ymmärrettävyys pilottiyksiköittäin. (6 = erittäin helppoa, 1= ei ymmärrettävä, EOS= en osaa sanoa).

Ohjelmaa piti loogisena myös suurin osa kyselyyn vastaajista. Kipalan vastaajista 30 % oli sitä mieltä, että ohjelma oli erittäin looginen. Vastauksen 5 valitsi kaikissa ryhmissä noin 40 % vastaajista. Tämä kertoo mielikuvasta, jossa ohjelman käytettävyys ja toiminta on loogista tarpeisiin nähden. Kuvioista 6 saa hyvän kokonaiskuvan vastaajien mieliteestä. Huomion arvoista on myös erittäin pieni osuus vastauksilla 1-2.



KUVIO 6. Ohjelman loogiseksi kokeneet pilottikäyttöyksiköittäin. (6= erittäin looginen, 1= erittäin epälooginen, EOS= en osaa sanoa).

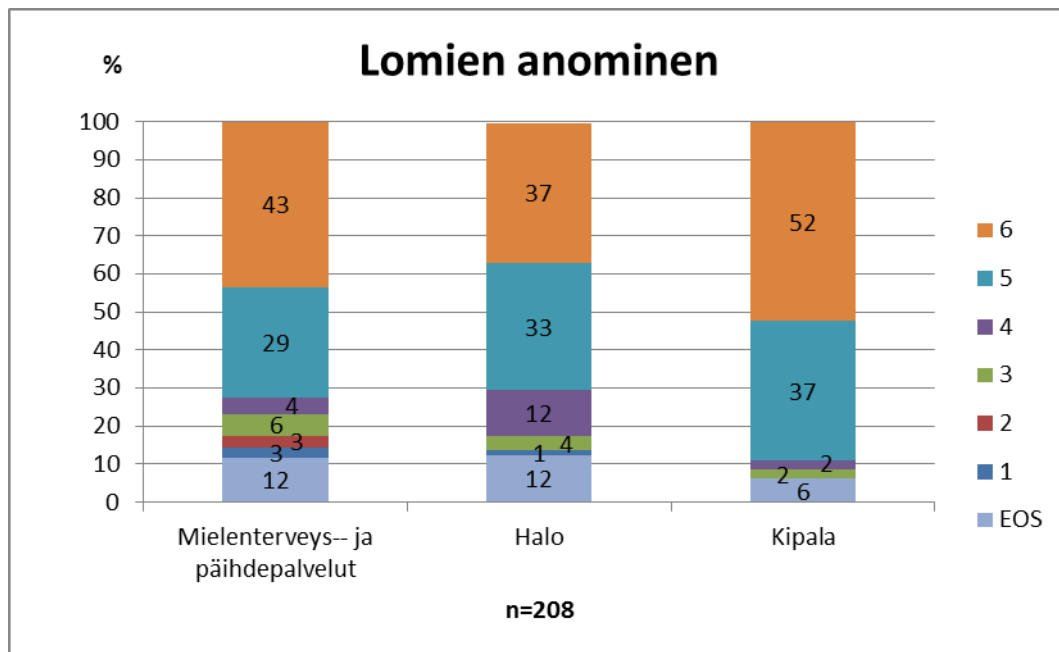
Oikean poissaolosyyntä löytämisessä tuli jo vastauksissa eroja ja sen voi havaita kuviosta 7. Kipalassa 72 % vastaajista oli antanut arvion 5-6, kun taas 41 % Mielenterveys- ja päihdepalveluiden vastaajista oli sitä mieltä. Halossa vastauksen 4 antoi eniten eli 35 % heistä. Pääsääntöisesti vastausten perusteella voidaan päätellä, että oikea poissaolon syy löytyi kuitenkin melko helposti. Ohjelman toimintalogiikasta johtuen poissaolosyyt ovat sisäisten koodien mukaisessa numerjärjestyksessä. Tätä järjestystä ei ole mahdollista muuttaa. Lista on myös melko pitkä, koska siitä löytyy kaikki ne koodit, joita ESSillä on mahdollista hakea. Käyttämisen lisääntyessä myös yleisimmin poissaolosyyt jäävät mieleen ja ohjeistuksessakin nämä on lueteltu.



KUVIO 7. Oikean poissaolosyy:n löytäminen pilottikäyttöyksiköittäin. (, 6 = erittäin helppoa, 1=erittäin vaikeaa, EOS= en osaa sanoa).

7.2.2 Miten hyvin mielestäsi ESSi-ohjelma vastasi tarpeitasi?

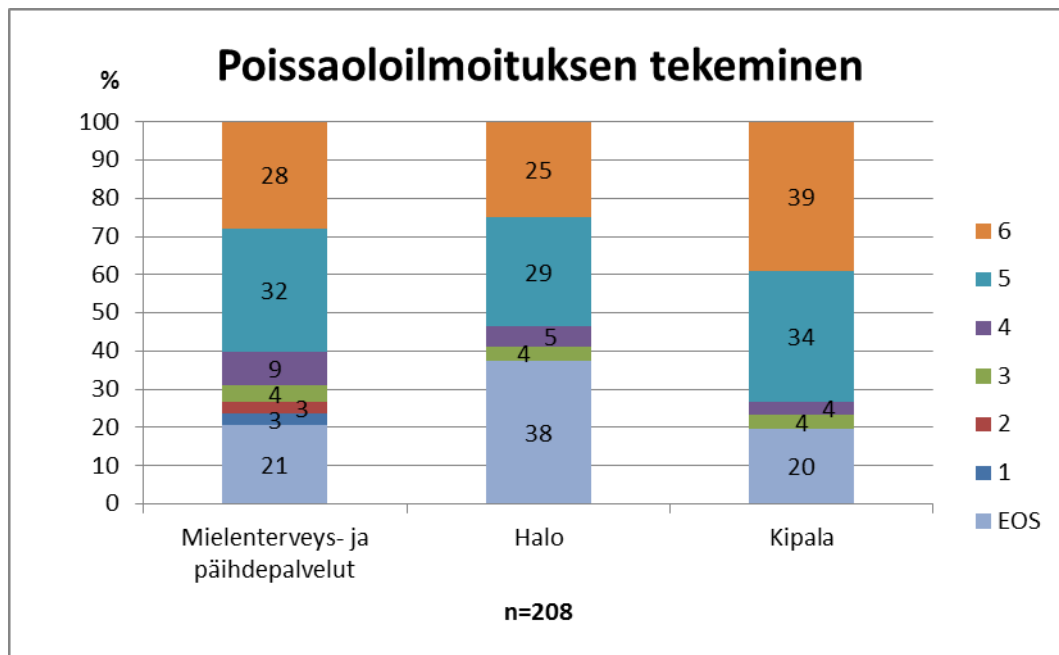
Vastausten perusteella kuviossa 8 lomien anominen on helppoa ja vastaa hyvin tarpeita. Jälleen Kipalassa vastattiin parhailla arvosanoilla ja 87 % heistä vastasi 5-6. Myös kokonaisuutena vastaajien keskuudessa oli selkeästi ajatus niin, että lomat on selkeästi haakea tämän ohjelmiston kautta. Toimintatapa on suoraviivainen ja näkymä ohjelmassa helppolukuinen. Pilotin aikana lomia haettiin ESSIn kautta ahkerasti. Huonon arvion antoi vain muutama Halon ja Mielenterveys- ja päihdepalvelun henkilöstä. EOS vastauksen antoivat pääsääntöisesti ne, jotka eivät olleet ohjelmistoa käyttäneet ollenkaan.



KUVIO 8. Lomien anomisen helppous ESSi-ohjelmistolla pilottiyksiköiden kokemana. (6 = erittäin helppoa, 1=erittäin vaikeaa, EOS: en osaa sanoa).

Poissaolojen ilmoittamisessa tuli suurempia eroavaisuuksia prosentuaalisesti sekä ryhmien välille että kokonaisuutena. Tässä syynä on ilmeisesti sekin, etteivät kaikki vastaajat olleet pilotin aikana hakenut muita poissaoloja kuin lomiam ja selittää mielestäni tuon suuren prosentuaalisen osuuden EOS vastauksissa. Kipalassa 73 % antoi vastaukseksi 5-6. Mielenterveys- ja päihdepalveluissa saman arvioinnin antoi 60 % ja Halossakin 54 % vastaajista. Tästäkin voi päätellä sen, että ohjelmisto on otettu pilottiryhmässä vastaan hyvin ja siihen ollaan tyytyväisiä. Kuviossa 9 asia on kuvattuna.

Vastausten asteikko: 1=erittäin huonosti tai ei ollenkaan, 6 = erittäin hyvin, EOS: en osaa sanoa.



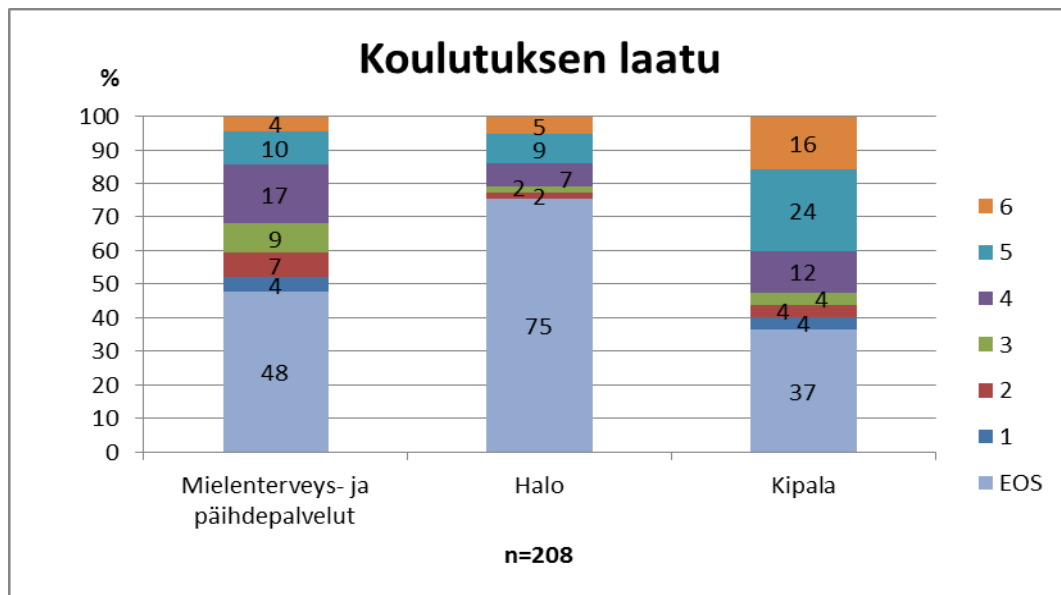
KUVIO 9. Poissaoloilmoituksen tekeminen

7.3 Koulutukset ja niiden arviointi

7.3.1 Miten hyvin ESSI-järjestelmän koulutukset vastasivat tarpeisiin?

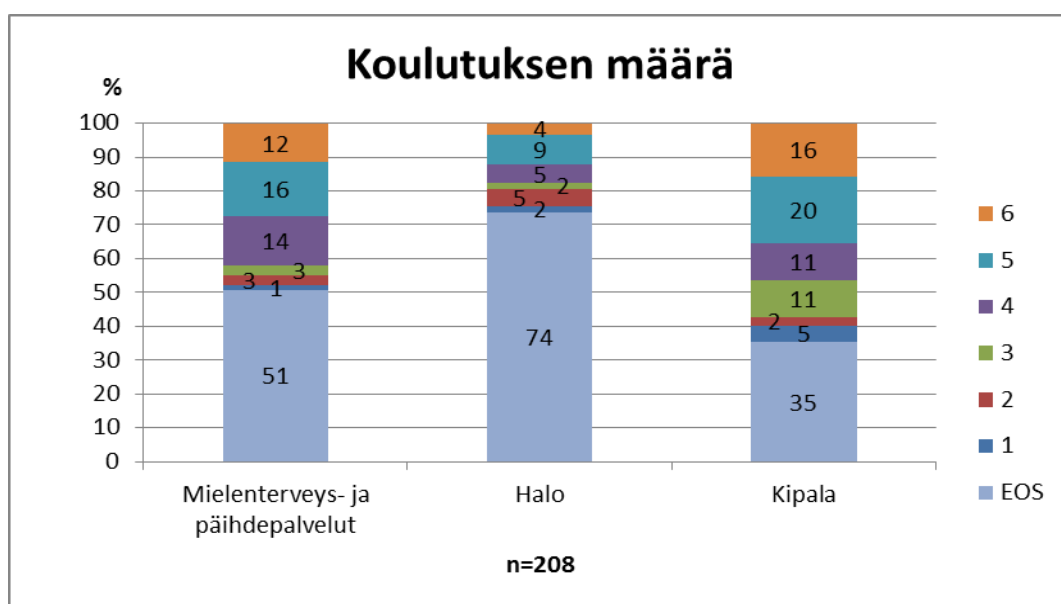
Vastauksista kuviossa 10 huomaa, ettei pilottiryhmälle ollut kovin kattavaa koulutusta tarjolla. Koulutukset painotettiin esimiehille ja työntekijät käyttivät Looran materiaalia tai projektiryhmäläisiä apunaan. Huomiota herättää erityisesti Halon ei osaa sanoa vastaukset, joita oli 75 %. Myös Mielenterveys- ja päihdepalveluissa melkein puolet vastaajista antoi EOS. Keskitetyt koulutuksen on hankala järjestää erityisesti vastaanotto-työtä tekeville henkilöille ja muutenkin pilotin tiukan aikataulun vuoksi juuri työntekijöiden koulutuksiin ei panostettu. Kipalassa koulutuksia pidettiin laadukkaina ja vastausprosentti arvioinneille 5-6 oli 40 %.

Vastausten asteikko: 1=erittäin huonosti tai ei ollenkaan, 6 = erittäin hyvin, EOS: en osaa sanoa.



KUVIO 10. Koulutuksen laatu

Koulutuksissa käynnin puute näkyy myös vastausten jaottelussa kysyttäessä koulutuksen määrästä. Toisaalta tämä kuvaa myös sitä, että materiaali Loorassa oli riittävä tai muuten ohjelman käyttö koettiin toimivaksi ilman koulutusta. Halossa 74 % ei osannut ottaa kantaa koulutuksen määrään ja samalla kannalla oli Mielenterveys- ja päihdepalvelut 51 % vastauksillaan. Kokonaisuutena sekä Mielenterveys- ja päihdepalvelut (42 %) ja Kipala (47 %) olivat 4-6 arvosanojen määrän perusteella kuitenkin tyytyväisiä koulutuksen määrään tarpeeseen nähden. Tarkka jakauma näkyy kuviossa 11.

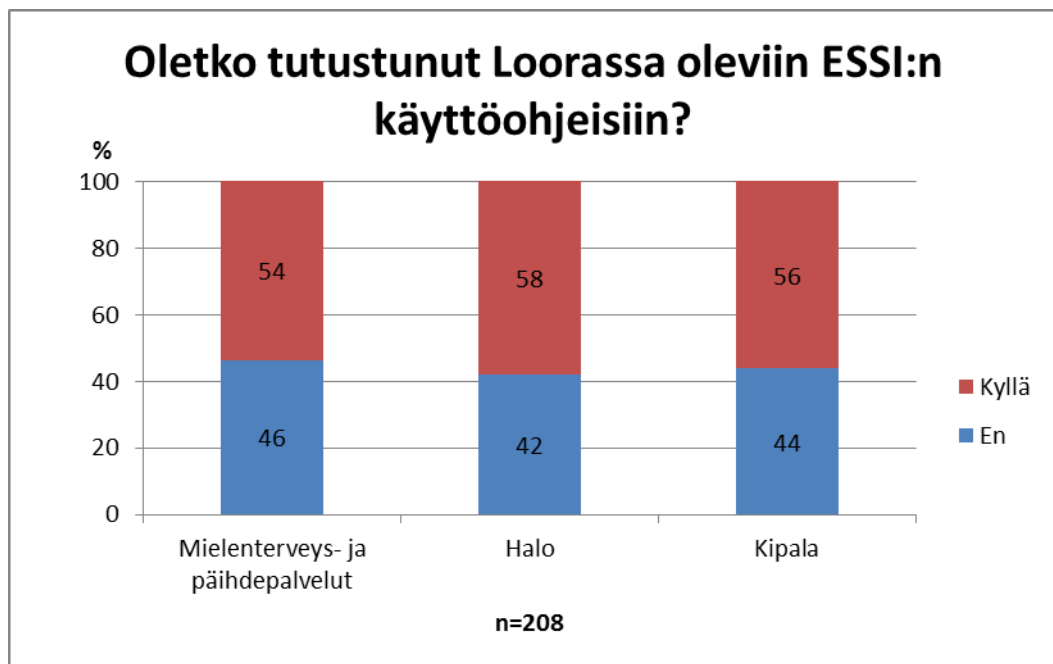


KUVIO 11. Koulutuksen määrä

7.4 Ohjeiden käyttö

7.4.1 Oletko tutustunut Loorassa oleviin ESSIn käyttöohjeisiin?

Loorasta löydettäviin ohjeisiin oli projektin pilottiryhmässä tutustunut yli puolet vastaajista. Halossa prosentuaalinen osuus oli suurin ja se nousi 58 %:iin. Tämä kertoo mielestäni Halon teknisestä suuntautumisesta. He ovat tottuneet erilaisten muiden ohjelmistojen pääkäyttäjänä käyttämään ja tekemään käyttöohjeita. Vastaukset kuvaavat myös sitä päätelmää vasten, ettei työntekijöille ollut mahdollista osallistua koulutuksiin. Vastauksista voi myös päätellä senkin, ettei suomalaiset yleisestikään ole tottuneet ohjeiden lukemiseen ennen ongelmatilanteita. Tällainen toiminta rasittaa usein tukipalveluita. Tämä samalla haastaa ohjeiden tekijöiden mielikuvitusta erilaisille ja uusille kiinnostaville tavoille luomaan ohjeistuksia. Looran ohjeisiin tutustuneiden määrät on kuvattu kuviossa 12.

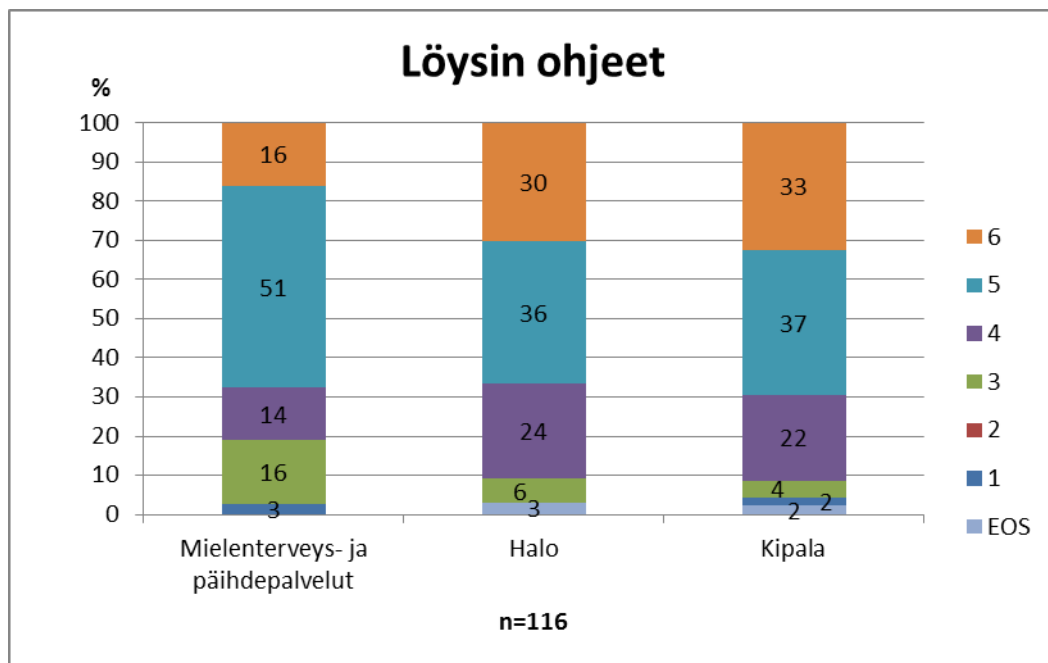


KUVIO 12. Oletko tutustunut Loorassa oleviin ESSIn käyttöohjeisiin?

7.4.2 Miten hyvin Loorassa olevat ESSIn käyttöohjeet vastasivat tarpeitasi?

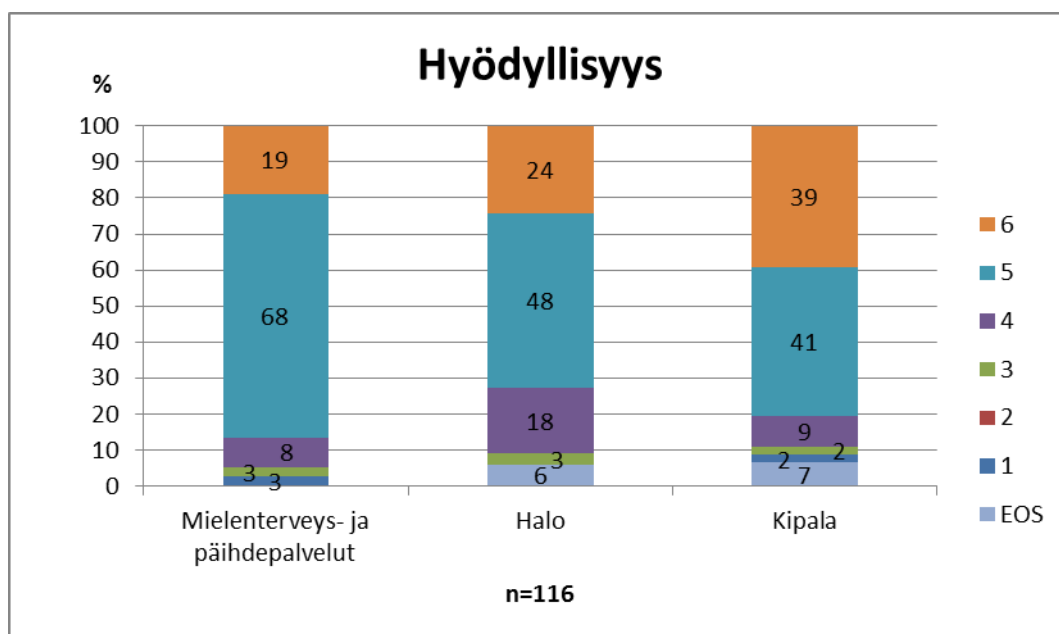
Tähän kysymykseen vastasivat vain ne henkilöt, jotka olivat tutustuneet ESSIn käyttöohjeisiin Loorassa. Ensimmäisenä kyselyssä tiedusteltiin sitä, miten helposti ohjeet ohjelmiston käyttöön löytyivät. Toteutin kyselyn niin, että tämä kysymys tuli näkyviin vain niille henkilöille, jotka vastasivat edelliseen kysymykseen ”kyllä”. Tästä syystä vastaajien määrä poikkeaa aikaisemmista vastaajamääristä. Vastausten perusteella ohjeet olivat helposti löydettävissä, koska miltei 70 % ohjeisiin tutustuneista oli löytänyt ne 5 – 6 arvioinnilla. Näin päätellen niiden paikka oli looginen ja hyvin informoitu pilottiryhmän jäsenille. Tämänkaltaisen tiedotus on tärkeää ja erittäin suotavaa jokaisessa vastaavassa käyttönotossa. Ohjeistukset sijaitsivat samassa paikassa, josta ohjelmaan pääsi kirjautumaan pilotin aikana. ESSIn omille sivuille Looraan ohjattiin tutustumaan myös pilotoinnin koulutuksissa ja sivustosta kerrottiin tiedotteissa. Kuviossa 13 on kuvattuna vastausten jakosuhteet.

Vastausten asteikko: 1=erittäin huonosti tai ei ollenkaan, 6 = erittäin hyvin, EOS: en osaa sanoa.



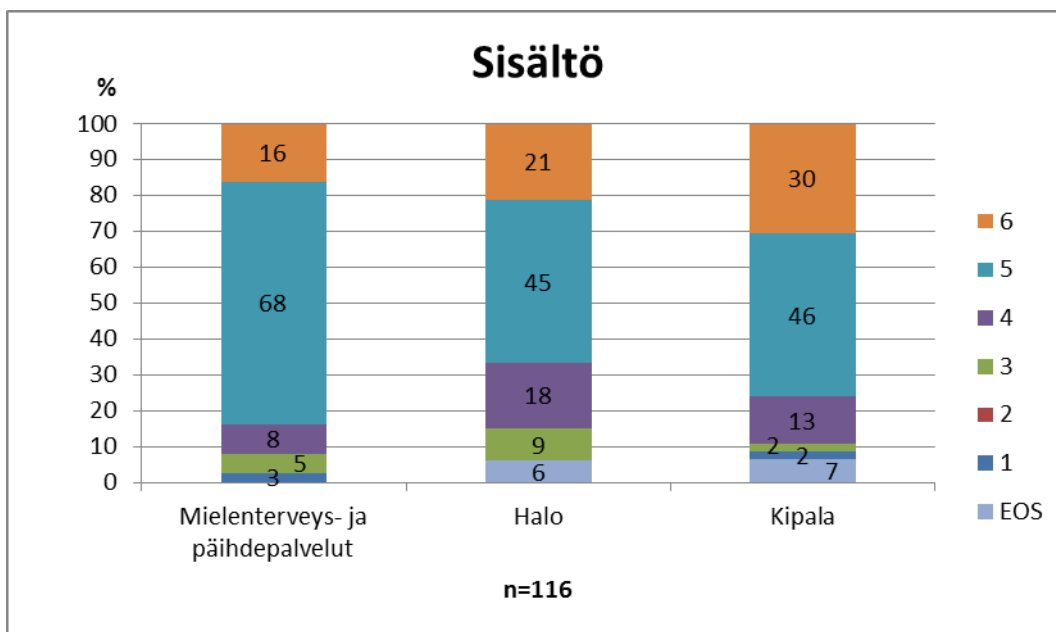
KUVIO 13. Ohjeiden löytyminen Loorasta yksiköittäin.

Vastaajien mielestä ohjeet olivat erittäin hyödyllisiä. Mielenterveys- ja päihdepalveluista 87 % ohjeiden käyttäjistä vastasi 5-6. Kipalassa 80 % ja Halossakin 72 % Looran ohjeiden käyttäjistä piti niitä hyödyllisinä. Perusasiat on helppo uudella ohjelmistolla suorittaa, mutta ohjeiden avulla pystyi tekemään haastavampiakin toimenpiteitä. Koska ohjeita piti näinkin suuri osuus vastaajista hyödyllisinä, niin se viittaa myös siihen, että ohjeista löytyi tarvittavat asiat. Ohjeiden avulla henkilöstö siis sai tehtyä tarvittavat toimenpiteet, joita oli tekemässä. Ihan kaikki ei kuitenkaan pitänyt ohjeita hyödyllisinä, koska Mielenterveys- ja päihdepalveluista 3 % vastanneista antoi arvosanaksi 1. Halossa 6 % ja Kipalassa 7 % vastaajista vastasi EOS. He olivat tutustuneet ohjeisiin, mutta eivät osanneet sanoa niiden hyödyllisyydestä mielipidettä. Vastausten jakaumaa on kuvattu kuviossa 14.



KUVIO 14. Ohjeiden hyödyllisyys yksiköittäin

Ohjeiden sisältöä piti tarpeellisenä kaikki ryhmät. Sen voi helposti havaita kuvioista 15. Arvion 5-6 antoi eniten Mielenterveys- ja päihdepalvelut, joista 84 % oli sitä mieltä. Kipalassa 76 % ja Halossakin 66 % antoi 5-6 arvosanan. Halossa 6 % ja Kipalassa 7 % vastaajista ei osannut ottaa kantaa asiaan. Ne henkilöt, jotka eivät pitäneet ohjeita hyödyllisinä, niin vastasivat tähänkin kysymykseen loogisesti 1 tai EOS.



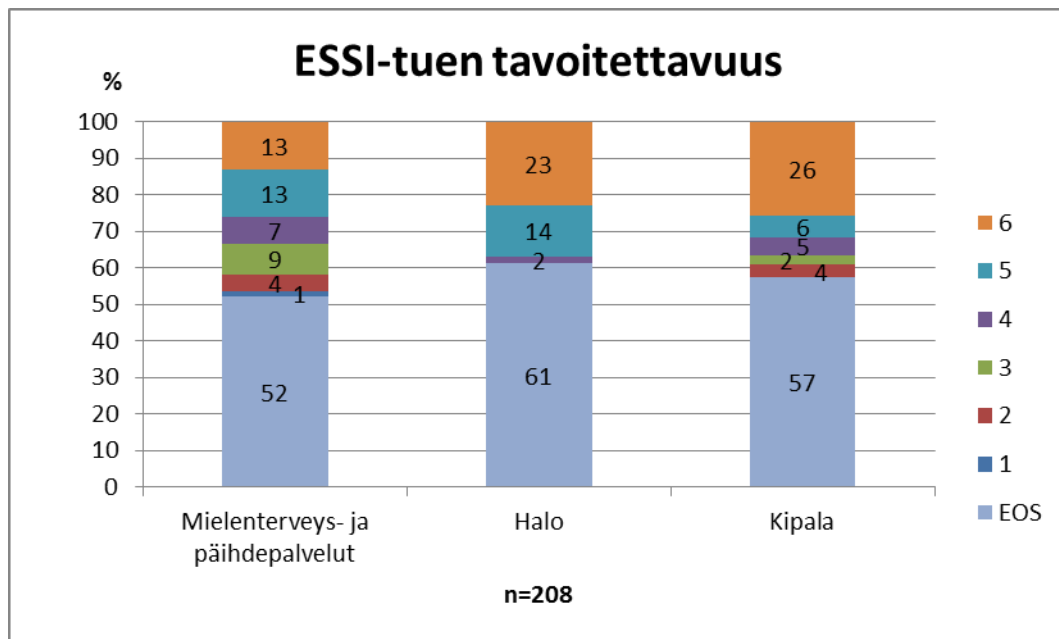
KUVIO 15. Ohjeiden sisältö

7.5 Käyttäjien tuki

7.5.1 Arvioi ESSI-tuen tavoitettavuutta (kipalan pääkäyttäjä) (ESS@tampere.fi)

Tämän kysymyksen vastauksista voi päätellä, etteivät yli puolet vastanneista ollut yrittänyt tavoittaa ESSI-tukea. Heistä, jotka olivat yrittäneet tavoittaa, olivat tyytyväisiä palveluun. Keskimäärin 30 % vastaajista antoi arvosanan 5-6. Halossa huonoin vastaus oli 4 ja heitäkin oli vain 2 % vastanneista. Mielenterveys- ja päihdepalveluissa vastaus-ten hajonta näkyy hyvin kuviossa 16. Heillä tuen tavoittamisessa saattaa olla vaikutta-massa se, ettei sähköpostilla saatu tuki ole niin nopeaa. Usein ongelmatilanteet tulevat ohjelmaa käytettäessä ja silloin on käyttäjän näkökulmasta pikaisen avun saaminen tär-keää. Usein ongelmatilanteessa tukeudutaankin projektiryhmäläiseen tai työkaveriin ja näin ei ESSI-tukeen yhteyttä saatukaan.

Vastausten asteikko: 1: en saanut tavoitettua lainkaan, 6=sain tavoitettua erittäin hyvin, EOS: en osaa sanoa.

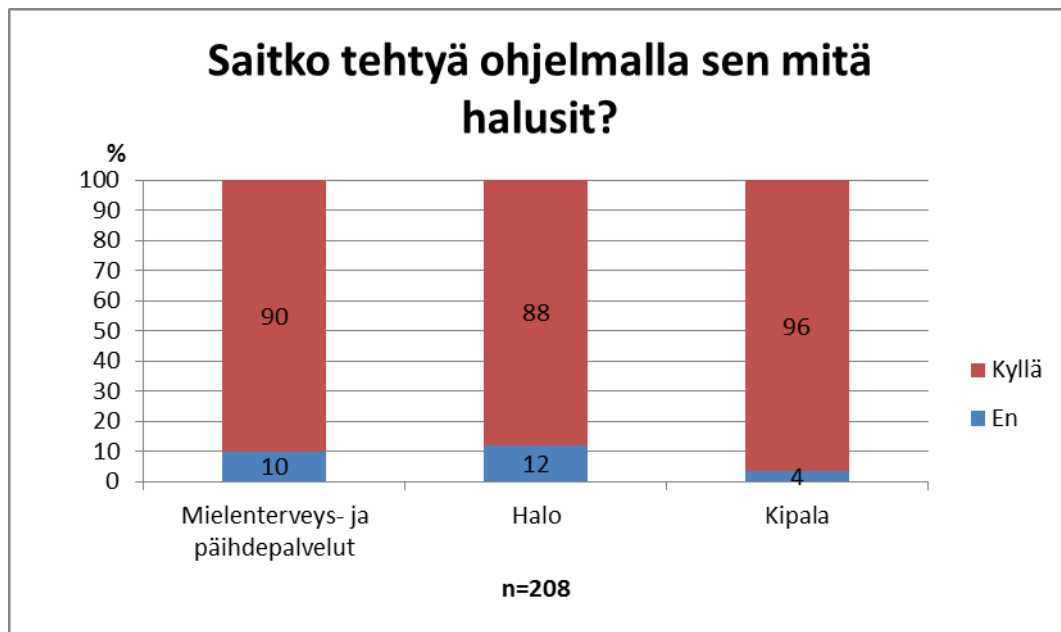


KUVIO 16. ESSI-tuen tavoitettavuus

7.6 Ohjelman käyttäjäkokemus

7.6.1 Saitko tehtyä ohjelmalla sen mitä halusit?:

Tällä kysymyksellä on mahdollista hakea vastausta siihen, miten rutiinomaisesti käyttäjien on ollut mahdollista oppia ohjelmiston käyttö. Samalla käyttäjäkokemukset ovat paremmin hahmotettavissa. Kuvion 17 perusteella käyttäjät ovat saaneet pääsääntöisesti tehtyä haluamansa toiminnot. Kipalassa 96 %, Mielenterveys- ja päihdepalveluissa 90 % ja Halossa 88 % vastaajista sai onnistuneen tuloksen. Käyttömäärät eivät aina vaikuta onnistumiseen. Vastaajissa oli mukana myös henkilöitä, joilla oli käyttökertoja yli 10. Toisaalta tällaisessa tapauksessa on mahdollista saada aikaiseksi hyvinkin erilaisia tilanteita verrattuna 1-4 kertaa käyttäneeseen henkilöön.



KUVIO 17. Saitko tehtyä ohjelmalla sen mitä halusit?

7.7 Avoimet kysymykset

7.7.1 ESSIn hyvät puolet:

Jaoin vastaukset ryhmien mukaisesti kolmeen osioon, jotka olivat Mielenterveys- ja päihdepalvelut, Halo ja Kipala. Tämä siksi, että saisin paremman kuvan miten eri ryhmien vastaukset eroavat toisistaan tai missä asioissa ryhmät olivat samaa mieltä.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa tulleista vastuksista erottui muutama aihealue, jotka tuntuivat olevan erityisen hyviä käyttäjien mielestä.

1. HELPPOUS:

Ohjelma oli vastaajien mielestä helppo omaksua ja käyttää. Useassa vastauksessa keuhuttiin omaksumista jopa ilman koulutustakin. Ohjelmaa pidettiin yksinkertaisena ja vaivattomana. Ohjelmaa oli helppoa käyttää.

2. PROSESSIEN PARANNUS:

Edistyksenä pidettiin erittäin monessa vastauksessa prosessien selkeyttämistä ja suora-
viivaistamista. Enää ei tarvita väliporrasta poissaolojen ja lomien hyväksyntään, vaan
lähiesimiehet voivat tehdä sen suoraan. Samalla säästyy sihteerin aikaa muihin töihin.
Tämä myös vähentää paperityötä ja oivallisena havaintona oli vastaus, jossa kerrottiin
entisten lomakkeiden löytyvän yhdessä paikasta. Ohjelmaa pidettiin käteväenä, koska se
vähentää paperin pyörytystä. Käyttäjä näkee myös, onko hän jo tehnyt anomuksen pois-
saolostaan. Mielenterveys- ja päihdepalveluissa käyttöönotto vähentää johdon sihteerin
osuuden anojan ja päättäjän väliltä loma-anomuksien kulussa. Tärkeänä pidettiin myös,
että oma vuosilomatilanne on ajantasaisesti nähtävissä. Vastauksissa tuli esille myös,
että kyselyt ylläikäärin sihteeriltä jäävät pois.

*”Ohjelma oli tosi näppärä, koska ei tarvitse muistella, onko postittanut anomuksia ja
minne”*

Kaikki hakemukset näkyvät selkeästi yhdellä näytöllä. ESSIn avulla tavoittaa päättäjät
nopeasti. Lomat ym. keskeytykset näkyvät hienosti samalla näytöllä.

3. REAALIAIKAISUUS:

Suurena etuna pidettiin lomasaldojen näkymistä reaaliaikaisesti. Käyttäjä näkee, kuinka
paljon lomapäiviä on kertynyt ja kuinka paljon niitä on sillä hetkellä käyttämättä. Selke-
ää näkymää myös pidettiin Mielenterveys- ja päihdepalveluissa erittäin hyvänä asiana.
Lomat ym. keskeytykset näkyvät hienosti samalla näytöllä. Ohjelmaa helppo käyttää ja
lomapäivät siirtyvät suoraan palkkajärjestelmään reaaliaikaisesti. Ei ole mahdollista
hakea lomia, joita ei ole kertynytkään. Tämä saattoi olla mahdollista paperihakemuksis-
sa.

4. NOPEUS:

Nopeus liittyy vastauksissa käytettävyyteen, havainnointiin ja myös prosessin nopeutu-
miseen. Käyttäjäkokemuksena keuhuttiin ohjelman selkeyttä ja sitä, että ohjeita ei vält-
tämättä tarvinnut lukea. Tämä siksi, että vastaajan mielestä ohjelma oli arkijärjellä ym-
märrettävä ja sen mukaan looginen. Nopeutta keuhuttiin myös siinä, että yhdellä silmä-

yksellä sai kuvan vuosiloman määristä ja käytettävissä olevista lomapäivistä. Hakemusten tilojen seuraaminenkin onnistui selkeästi ja nopeasti. Nopeutta keuhuttiin myös siksi, ettei kaikkia asioita tarvinnut enää varmistaa esimieheltä, vaan ohjelmasta näki, oliko esimies käsitellyt jo hakemuksen. Tämä helpottaa myös asiasta muistuttamista esimiehelle.

Halosta tulleissa avoimissa vastauksissa keskityttiin samankaltaisiin havainnoiteihin ESSIn hyvissä puolissa.

1. PAPERITTOMUUS

Yksi yleisimmin esille tulleista vastauksista oli se, ettei enää ei tarvitse täyttää paperilomakkeita lomahakemusten teossa. Samoin poissaoloilmoitukset hoituvat nopeasti ja paperittomasti. Suuri etu vastausten perusteella oli myös se, että hakemusten hyväksymisistä ja hylkääksistä tulee sähköpostiin ilmoitus. Turhaa lomakkeiden täyttöä on pidetty huonona asiana ja nyt siitä päästään pois. Siksi uutta ohjelmaa pidettiin erittäin tarpeellisena ja hyödyllisenä.

2. ESIMIEHEN TYÖT HELPOTTUVAT

Halossa kiinnitettiin myös huomiota esimiesten työn helpottumiseen. Nyt esimies pysyy hyväksymään nopeasti vuosilomat ja muut poissaolot. Tieto menee suoraan palkanlaskentaan. Samoin keuhuttiin ryhmähyväksyntä- ominaisuutta, jossa esimiehen on mahdollista hyväksyä useamman alaisensa lomat yhdellä kertaa. Tämä helpottaa ja nopeuttaa toimintaa erityisen paljon. Samalla myös esimiehille siirtyy heille kuuluvat työt sihteeriltä.

3. HELPPOUS ja YKSINKERTASUUS,

Ohjelmaa pidettiin useassa vastauksessa helppokäyttöisenä. Vastaja ei ollut vielä ohjeita tarvinnut, mutta ne löytyvät hänen mukaan tarvittaessa helposti. Samoin kollegan kerran tapahtunut opastus toiminnoissa auttoi pääsemään haluttuun lopputulokseen. Koska ESSi on osa palkkajärjestelmää, muistuttaa sen ulkoasu Fortimea. Tämä helpottaa erityisesti tämän ohjelman käyttäjiä hahmottamaan paremmin myös ESSIn toimintaperiaatteita. Ulkonäöllä on tässä tapauksessa helpottava merkitys.

4. REAALIAIKAISUUS, NOPEUS

Vastaajien mielestä ESSi toimii nopeasti ja täälläkin keuhuttiin reaaliaikaisuutta palkka-järjestelmää Fortimeen. Erityisesti positiivisena asiana pidettiin Halossa mahdollisuutta nähdä jäljellä oleva lomaoikeus, säästövapaiden määrä ja jo pidetyt lomajaksot. Riittä-vän kattavat toiminnot olivat myös vastaajien mielestä ohjelman hyviä puolia. Myös tuleva ohjelmiston laaja käyttö on etu, jolloin ratkaisut myös teknisesti ja toiminnalli-esti ovat valmiiksi riittävän valmiita. Lomien helppo anominen teknisesti toi hyvää palautetta. Samalla pystytään seuraamaan poissaolojen syitäkin suoraan järjestelmästä. Käyttöliittymää pidettiin kohtalaisen selkeänä ja yleensäkin sähköisen palvelun käyt-töönottaminen keuhuttiin olevan tätä päivää. Samalla tehokkuus paranee ja järjestelmä koettiin erittäin tarpeelliseksi. Omien tietojen näkemisen ja tarkistusmahdollisuuden ajateltiin myös kehittävän työntekijöiden tietojen oikeellisuutta. Samalla kaikki loma-anomukset on mahdollista nähdä yhdestä paikasta.

Kipalan avoimissa vastauksissa ESSIn hyvistä puolista toistuivat pääsääntöisesti samat aihealueet kuin muissakin ryhmissä.

1. PAPERITTOMUUS

Kipalan näkökulmasta suurin näkyvä parannus on lomakkeiden täytön väheneminen. Muutenkin liikuteltavien papereiden määrä putoaa radikaalisti. Useassa vastauksessa pidettiin entistä papereiden lähettelyä turhana. Vastaukset tulevat suoraan henkilökoh-taiseen sähköpostiin. Tämä ominaisuus toi kiitosta monissa vastauksissa. Ominaisuus korostuu henkilöillä, jotka eivät ole oman esimiehen tavoitettavissa tai ovat pääsääntöi-esti tietokoneen ääressä.

2. HELPPOUS

Ohjelman käyttöä pidettiin useassa vastauksessa helppona ja vaivattomana. Myös sen kautta tavoittaa nopeasti oman esimiehen. Erittäin monessa vastauksessa keuhuttiin oh-jelman helppokäyttöisyyttä. Helppoa on myös seurata käytettävissä olevia lomapäiviä. Hakemusten tallentumisesta pidettiin hyvänä puolena. Myös keskeneräiset suunnitelmat näkyvät käyttäjälle, vaikka niitä ei ole vielä lähettänyt eteenpäin esimiehelle. Käsien teh-

tävä manuaalityö vähenee paljon ja sitä pidettiin helpottavana asiana. Pidetyt ja ansaitut lomat sekä niiden ajankohdat on helppo tarkistaa järjestelmästä. Ohjelmaa pidettiin myös käyttäjäystävällisenä.

3. NOPEUS JA PROSESSIN KEHITTÄMINEN

Suurena muutoksena Kipalassa pidettiin nopean käsittelyn mahdollisuutta anomuksissa. Samoin tietojen nopea siirtyminen palkanlaskentajärjestelmään oli monen vastaajan mielestä ESSIn hyvä puoli. Esimiehellä on mahdollisuus nähdä omien alaistensa loma-toiveet yhdellä näytöllä ja se helpottaa kokonaisuuden hahmottamista. Uutta toimintaa pidettiin nykyaikaisena tapana käsitellä poissaoloja. Tuottavuus nousee ESSIn käyttöönoton myötä. Reaaliaikaisuuden vuoksi lomatiedot ovat aina ajan tasalla, paperihakemusten kanssa tämä ei ollut mahdollista. Nyt on vastaajien mielestä selkeät poissaolovaihtoehdot ja loogiset toiminnot. Ohjelmaa ei tarvitse käyttää ohjeiden kanssa perusohjeistuksen jälkeen. Henkilön tiedot ovat heti ajan tasalla. Ominaisuutta, jolla henkilöllä itsellään on mahdollisuus seurata omia poissaolojaan, on prosessin parantamista. Erityisen suuri parannus tuli esille eräässä vastauksessa.

”Nyt ei voi kahta kertaa anoa vapaata samalle päivälle, paperilla se on ollut mahdollista.”

Myöskään liikaa lomaa ei ole mahdollista anoa, jos järjestelmässä niitä ei ole ansaittu.

4. RAPORTIT

Kipalassa esimiehet pitivät erityisesti siitä, että perusesimiesraportit ovat helposti saatavilla. Esimiesten mielestä on helppoa saada raportti alaistensa hakemista vuosilomista. Raportin avulla näkee päällekkäisyydet ja tämän mukaan on helpompi tehdä päätös lomien hyväksymisistä. Muista ryhmistä raporttien käytöstä ei ollut erityisiä kommentteja.

7.7.2 Kehittämisehdotuksia:

Vastanneilta ryhmiltä tuli kehitysehdotuksia ohjelmistoon ja käyttöönottoon liittyen. Jaoin nämäkin osiot yksiköittäin jatkokäsittelyn helpottamisen vuoksi. Käsittelen ensin

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden vastaajien kehitysehdotuksia ja heidän kommentteja ohjelmistosta.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut:

Koulutuksien pitämisestä oli kommentteja monessa palautteessa. Isoja massakoulutuksia ei pidetty tärkeänä, vaan jokaisesta yksiköstä ehdotettiin perehdytettäväksi avainhenkilöt. He voisivat omissa yksiköissään sitten kouluttaa toiset. Näin säästettäisiin sekä aikaa että rahaa. Suurien luokkatilojen varaaminen ja ihmisten sinne saaminen on työllästä ja rahallisesti arvokasta. Kehitysehdotuksena annettiin palautetta selkeiden kirjallisten ohjeiden tärkeydestä ja niiden saatavuudesta. Samoin ohjelmistojen jatkuvaa kehittämistä pelättiin ja siitä syystä ohjeiden ajantasaiset ohjeet ovat tärkeitä. Tähän ESSIn käyttöönnotossa panostettiin. Myös toivottiin koulutusaikojen ennakkoilmoittamista 6-8 viikkoa aikaisemmin. Tähänkin pilotin jälkeen panostettiin ja koko vuoden koulutusajat annettiin hyvissä ajoin.

Koulutuksista toivottiin myös erillisiä versioita esimiehille ja työntekijöille. Pilotoinnissa ajan puutteen vuoksi koulutukset olivat esimiespainotteisia ja mukana olleet työntekijät kokivat asiat heille kuulumattomiksi. Pilotoinnin jälkeen tällaisia erillisiä koulutuksia on toteutettu ja ohjeistuksetkin on eritelty selkeästi työntekijöille ja esimiehille.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa on käytössä oleva tapa koulutusten hakemisessa. Heillä anotaan erillisellä koulutushakemuksella poissaolo, jos se liittyy työnantajan velvoittamaan koulutukseen. Kehitysehdotuksena oli se, että voidaanko tässä tapauksessa anominen tehdä jommallakummalla välineellä eikä molemmilla tuplana. Asiaa tutkitaan tältä osin yksiköissä.

Pilotin aikana ESSIn löytäminen Loorasta on joka kerta kuin uusi tehtävä. Voisiko sitä selkiyttää? Tähän palautteeseen vastattiin nopeasti ja jo pilotin aikana ESSIn kirjautuminen onnistui useasta eri paikasta. Pääsääntönä kaikissa uusissa ohjelmistoissa on, että jos käyttäjien määrä tulee olemaan suuri, tullaan ohjelma asettamaan Looran työkaluvalikkoon kaikille pakollisena. Tämän jälkeen linkkiä ei ole mahdollista poistaa Looran etusivun valikosta edes vahingossa.

Ohjelman teknisiin ratkaisuihin kiinnitettiin huomiota erityisesti määräaikaisten työntekijöiden kanssa. Ongelmana oli palautteen mukaan se, jos työntekijä on pois, hyväksytyjä muutoksia ei voi tehdä. Esimerkiksi "sairasloma 1. pv palkaton" tarkoittikin että koko sairausloma on palkaton. Esimies ei saanut korjattua päivämääriä ja työntekijä työsuhde päättyi. Tällaiset ongelmat pitää kuitenkin korjata pääkäyttäjien avustuksella ja päivämäärien muuttaminen on estetty normaalikäyttäjiltä. Teknisissä kysymyksissä oli ehdotettu myös poissaolojen hakupaikan nimen muuttamista Tapahtumat -otsikosta muu poissaolo -otsikoksi. Tämä selkeyttäisi käyttäjän mielestä toimintalogiikkaa huomattavasti.

Kaikkien vastaajien mielestä ei ole tarpeellista jokaisen tehdä koneellisesti hakemuksia, vaan toimiston väen pitäisi tehdä ne. Vastaajan mielestä ammattikoulutuksen saaneet saisivat olla pois koulutuksista ja koneen kanssa kamppailusta. Tällaiset kommentit eivät onneksi ole yleisiä, mutta kuvastavat joltakin osin muutostavaraa.

Eräällä vastaajalla oli ollut aluksi kirjautumisessa ongelmia, minkä vuoksi hänen piti ottaa yhteyttä lähitukeen. Tätä kautta ongelma ratkaistiin. Myös tunnusten muistamisessa on ongelmaa, koska ohjelmaa ei tule käytettyä kovin usein. Ohjelmaan on vielä tässä vaiheessa oma salasana, mutta tulevaisuudessa siitä voidaan päästä eroon. Salasanan vanhenemisen estäminen on havaittu yhdeksi salasanan muistamisen keinoksi. Tällöin salasana on aina sama eikä se siis muutu. Toisella mielipiteellä haluttiin jopa eri käyttäjätunnus tähän erilliseen ohjelmaan, mutta sellaista ei ole nähty järkeväksi. Joissain tapauksissa ohjelman toiminnan vuoksi on jouduttu lyhentämään käyttäjätunnusta, mutta niitäkään kaupungin mittakaavassa ei ollut kauhean paljon. Sama käyttäjätunnus myös helpottaa sovellustukea ohjaustilanteissa.

Poissaolon syistä oli kehitysehdotuksina laajemmat kuvaukset oikean poissaolosyyn löytämisen helpottamiseksi. Yksittäisen koodin löytäminen on aluksi hankalaa, mutta pilotin jälkeen on parannettu ohjeistuksia Loorassa. Itse ohjelmaan ei ole järkevää kovin paljoa erikoiskuvauksia sisällyttää. Kyseessä tulee vastaan myös tilakysymykset ohjelman kentissä.

Jollakin käyttäjällä oli hankaluuksia hahmottaa, että jokainen lomajakso täytyy lähettää erikseen hyväksyttäväksi esimiehelle. Tämäkin on ohjelman ominaisuus, jota ei tässä

vaiheessa ole mahdollista muuttaa. Eli edelleen on anottava jokainen yksittäinen poissaolo kerrallaan ja lähetettävä ne yksitellen esimiehelle.

Sairasloman hakemisesta tuli monta kehittämis ehdotusta. Eniten toiminnassa kehittämisehdotuksia toi esille se, ettei pelkkä lääkärintodistus riittänyt toimenpiteenä merkitä sairausloma järjestelmään. Ongelmana nähtiin erityisesti lääkärin myöntämien sairauslomatodistusten toimittaminen. Myös sairauslomasta ilmoittamisen ajankohta pitäisi erään vastaajan mielestä voida laittaa takautuvasti.

Eräässä palautteessa tiedusteltiin toimenpiteitä, jos sairastuu ennen pitkiä vapaita.

”Olen kuullut, että mikäli poissaoloilmoitus pitää tehdä viikon kuluessa, esim. sairauslomailmoitus tai muuten siitä ei makseta palkkaa? Mitäs jos olen esim kolme päivää sairauslomalla ja sen jälkeen pitkillä vapailla? Tai jos vuosilomalla haen sairauslomaa, pitääkö silloin tulla lomalla töihin tekemään ilmoitus Essiin?”

Mikäli on poissa töistä ilman hyväksyttävää syytä, niin juridisesti se on luvaton poissaolo. Periaatteena on se, että Essissä pitää olla ajantasaiset poissaolo merkinnät. Pilotin aikana määriteltiin toimintatapoja. Jos työntekijälle myönnetään sairausloma, niin raja on vedetty viikkoon. Tämän jälkeen esimiehen tulee päivittää alaisensa merkinnät ajantasalle järjestelmään.

Suoraan käyttöliittymään liittyviä parannusehdotuksena annettiin muutamia. Niissä keskityttiin paluu-painikkeen sijaintiin ja toimintalogiikkaan. Pilotin aikana ei kuitenkaan itse ohjelman ulkonäköä ollut tarkoitus muokata ja kyseiset parannusehdotukset viedään mahdollisina jatkokehityksinä.

Tapahtuman ja loman peruuttamista pidettiin palautteissa hankalana. Ongelmana pidettiin sitä, että peruttaessa järjestelmästä lomaa on peruttava kokonaan yhtenäisenä hyväksyty ajanjakso. Tämä pitää tehdä, vaikka peruisi vaan osan lomastaan. Päivämäärien kanssa tulee muutenkin olla tarkkana, jotta ristiriitaisia tietoja ei pääse kirjoittamaan.

Lomien tulostusta pidettiin hyvänä ominaisuutena. Ohjelmasta on mahdollista saada näkymään useita tapahtumia samalle tulosteelle. Tapahtumien tulostukseen toivottiin samanlaista koostetta, ettei jokaista poissaoloa tarvitse yksitellen katsoa. Toivottiin siis tapahtuma-ajat ja tapahtumien laatu tulostettavaksi samalle sivulle.

Yksi mielenkiintoisista ja positiivisista käyttäjäkommenteista oli seuraavanlainen: *”Teen osa-aikatyötä eikä mikään koulutusajankohta osunut työpäivilleni, joten en ole saanut minkäänlaista koulutusta. Minulla ei ole ollut tämän vuoden puolella sairaseikä muitakaan poissaoloja enkä ole lomiakaan anonut, joten en ole ohjelmaa tarvinnut. Perehdyn Loorassa oleviin ohjeisiin ja työtoverini ovat luvanneet auttaa, kun ohjelmaa tulevaisuudessa tarvitsen!”*

Tällaiset kommentit kuvaavat käyttäjän positiivista asennetta uutta toimintatapaa kohtaan ja selkeästi hän on sisäistänyt uuden toimintatavan periaatteet.

Sujuvuutta sijaisille eli käyttöoikeuden päivittäminen pitäisi vastaajan mukaan olla helpompaa, kun sijaisuus jatkuu. Tähän asiaan on kiinnitetty huomiota jatkokehityksessä ja asia on korjattu.

Eräs palaute liittyi esimiehen varahenkilönä toimimiseen. Vastaaja piti toiminta jäykkänä, koska hän ei saanut kaikkia sillä hetkellä itselle kuuluvia alaisia näkyviin yhteensä, vaan ryhmähyväksyntä menee lähiesimiehen mukaan. Tämä tuottaa vastaajan mukaan melkoisesti lisätyötä. Mielenterveys- ja päihdepalveluissa on tehty itse ohjesiten, että yli 30 päivän pituiset poissaolot tulevat ylemmän päättäjän päätettäväksi lähiesimiehen tarkistuksen jälkeen. Näin henkilöstöressurssien kohdentaminen tulisi parhaiten koko toimintayksikön tasolla arvioitua. Ajatuksena olivat myös kaupungin säästöpainet ja rekrytointikielto, jotka vaativat kokonaisuuden tarkastelua. Tämänkaltainen toimintatapa voisi olla kaupunginkin tasolla linjaus delegointipäätöksiin.

Eräessä kehitysehdotuksessa henkilöstöhallinnon sihteeille haluttiin oikeudet ESSiin, jotta saavat esimerkiksi poissaolojen raporttitiedot poimittua johtoryhmän ja päättäjien käyttöön. Projektin päätöksellä tällaisen sihteerioikeudet on kuitenkin pyritty välttämään, jotta jokaiselle henkilölle oman asemansa mukaan tulisi oikeanlaiset oikeudet ja myös velvollisuudet.

Poissaolokoodien selkiennyttämisestä lähiesimiehille ehdotettiin. Tämä siksi, ettei kaikille ole KVTES niin tuttu, että osaisi suoralta kädeltä tunnistaa esimerkiksi työntekijän merkitsemät virhekoodit rutiinista poikkeavissa poissaoloissa.

Palautetta tuli myös ohjeiden paikasta Loorassa. Vasta pilotoinnin ollessa käynnissä ymmärrettiin se, ettei kaikkia ohjeita voitu laittaa kaikkien nähtäville. Tällaiset tilanteet saattaisivat sekoittaa henkilökunnan mieltä, jos kyseinen ohjelmisto ei ollut vielä kaikkien käytössä. ESSIn käytön laajentuessa on ohjeita ja linkkejä ohjelmistoon laajennettu projektin omilta sivuilta myös Looraan muuallekin.

Muutamit vastaajat halusivat ESSi-tuen puhelimen päähän, koska sähköposti on hyvin hidaskäyttöinen. Tämä toiminto ei kuitenkaan resurssien vähäisyyden vuoksi mahdollista. Varsinkin, kun käyttöönotto tulee laajentumaan jopa 16 000 työntekijän käyttöön.

Äkillisesti sairastuneen lapsen hoitovapaan hakemisessa nähtiin useissa vastauksissa tuplatyötä. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kun alle 10-vuotias lapsi sairastuttua äkillisesti ja toinen vanhemmista jää häntä hoitamaan kotiin. Hankalana pidettiin hakemuksen tekemistä ESSiin ja vielä vanhan aikainen poissaoloanomus HH-lomakkeella. Ehdotuksena oli, että: ” *Eli eikö ESSiin voisi laittaa kohdan, jossa voisi laittaa vaadittavat tarkennukset, ettei erikseen tarvitsisi toista lomaketta käyttää?* ” Asiaan ei ole vielä keksitty ratkaisua, koska tällaisessa poissaolossa tulee antaa selvitys esimerkiksi toisen puolison työssäolosta ja mahdollisuudesta hoitaa sairastunutta lasta työntekijän sijaan..

Pientä muutosvastarintaa voisi olla havaittavissa seuraavassa palautteessa:” *Jouduin turvautumaan esimiehen apuun sairauslomailmoitusta tehdessäni. Osaan tehdä toimistoväki puolestani. Mielestäni asian hyvin osaava avustava henkilökunta voisi tehdä tällaiset rutiinit toisenlaisen ammattikoulutuksen saaneiden puolesta. Menee ns. "koulutetun aika hukkaan" juosta tällaisissa koulutuksissa ja koneen kanssa kamppaillessa”.*

Onneksi tällaisia kommentteja ei ollut useita vaan henkilöt ymmärsivät uuden ohjelmiston käyttötarkoituksen ja miksi sitä kannattaa käyttää.

Halo

Palautetta Halossa tuli enimmäkseen teknisistä asioista. Tällainen oli esimerkiksi se, että esimieheltä tullut hylätty loma pitää itse poistaa ennen kuin lomapäivämäärät päivittyvät taas oikein järjestelmään. Tämä ominaisuus keskustelutti myös tilanteessa, jossa lomaa ei ollut vielä hyväksytty. Jo anomisvaiheessa lomalaskennasta vähenee anottu

lomapäivät kertymästä. Tämä estää käytännössä sen, ettei hakijalla ole mahdollisuutta hakea enempää lomaa kuin hänellä on kertynyt. Tällainen toiminto on ohjelmiston ominaisuus ja suoran yhteyden palkanlaskentajärjestelmään tapahtuvan tapahtuman ansiota.

Esimiestietoa haluttiin päivittyvän automaattisesti ESSiin, kun esimies vaihtuu. Tämä ominaisuus on otettu pilotoinnin jälkeen käyttöön, joten vastaajan ongelmaan on saatu korjaus. Myös sellaista toiminnallisuutta kaivattiin, jossa virheellinen loma olisi mahdollista poistaa esimiehen toimesta. Nyt siihen ei ole mahdollisuutta kuin työntekijällä tai ohjelman pääkäyttäjällä. Erilaiset henkilöstön muutostilanteisiin liittyvät palautteet olivat myös yleisiä, mutta SAP – järjestelmän päivityksen jälkeen nämä tilanteet helpotettiin.

Kehitysehdotuksena tuli myös mahdollisuus anoa monta lomajaksoa yhtäikaa. Esimiehillä on tällä hetkellä käytössä ominaisuus, jolla he voivat hyväksyä useamman lomamuksen samalla kertaa. Tässä palautteessa tiedusteltiin ominaisuutta, jolla työntekijä pysyisi lähettämään useamman lomajakson yhdellä lähetyksellä. Nyt anomuksen lähettäminen esimiehelle pitää tehdä jokaisen lomajakson kohdalla erikseen. Kehitysehdotusta on viety ohjelmistotoimittajalle eteenpäin, mutta tällä hetkellä se on teknisesti vielä ratkaisematon toiminto.

Käyttöliittymää on pyydetty päivittämään nykyaikaisemmaksi. Koska tässä vaiheessa ohjelmisto ei ole web-pohjainen, on ulkoasu hieman yksinkertainen ja vailla tehosteita. Tähän tulee muutos versiopäivityksessä, kun jossain vaiheessa päästään siirtymään uudempaan versioon sovelluksessa.

Erikoistapauksista tuli muutama palaute. Henkilöillä, jotka olivat määräaikaisessa työsuhteessa vakituisesta työstään toisessa yksikössä, tuli ongelmia lomien ja poissaolojen hakemisessa. Järjestelmässä on jo poissaoloilmoitus, joten päällekkäisiä hakemuksia ei pysty tekemään. Onneksi tällaiset tilanteet ovat harvinaisia, mutta niihin tulee hakea selkeä ratkaisu. Käyttäjälle on epämiellyttävää saada hakemusta tehdessä ilmoitusta: ”Lomajakso on tapahtuman poissaolon kanssa päällekkäin, Haluatko jatkaa?”

Vastaajat halusivat poissaolojen syyt helpommin löydettäviksi. Palautteiden perusteella tästä on kuitenkin tehty Looraan kattavat ohjeet. Teknisesti ei ole mahdollista muuttaa

listan järjestystä. Luonnollisesti yli 50 poissaolokoodin läpikäyminen on työlästä satunnaiselle käyttäjälle, mutta ohjeista löytyvät kaikki vaihtoehdot listattuna ja selitettynä.

Myös Halossa sairaan lapsen hoitovapaa-anomuksen sisällyttäminen ESSiin jollain muulla tavalla kuin liitteenä olisi hyvä asia. Tämä toimintatapa koettiin monimutkaiselta ja hankalalta. Työssä koettiin kaksinkertaiseksi tekemiseksi samasta asiasta. Työnantajan on kuitenkin edelleen saatava varmistus siitä, että sairastuneen lapsen hoitaminen on palkallista ja säännöstöjen mukaista toimintaa. Tampereen kaupungin kokoisessa organisaatiossa väärinkäytösten mahdollisuudet lisäävät myös taloudellista vaikutusta.

Säästöön laitettujen lomien käyttäminen koettiin myös hankalana. Tämäkin ominaisuus on saatu pilotin jälkeen korjattua loogiseksi toimintatavaksi, joten ongelma on ratkaistu. Myös eri lomavuosien lomaoikeudet koettiin epäselviksi, mutta kuitenkin käyttöliittymässä on mahdollista valita miltä vuodelta henkilö on anomassa lomaa. Tämä asia pitäisi saada kuntoon koulutuksen avulla.

Kipala

Taloushallinnon palvelukeskuksesta sain muutamia kehittämissuhteita, jotka liittyivät sekä ohjelmiston toimintaan että käytettävyyteen. Pilotoinnin alussa muutamilla henkilöillä oli vaikeuksia kirjautumisessa ESSi-järjestelmään. Jotkut eivät päässeet järjestelmään lainkaan, mutta ongelmaksi paljastui virheellisesti kirjattu käyttäjätunnus.

Erityisesti esimiehet Kipalassa kaipaivat erilaisia valmiita raportteja käyttöönsä. Näillä olisi mahdollista seurata alaisten poissaoloja ja lomakäyttämistä. Yksikön kokonaiskuvan hahmottaminen olisi helpompaa hyvin suunniteltujen raporttien pohjalta. Projektin aikana näitä raportteja on tuotu ohjelmaan ja palkanlaskentaohjelmiston muitakin valmisraportteja on mahdollista hyödyntää ESSissä. Tämä puute siis korjaantuu tiedonkulun parantamisella ja raportointikoulutuksilla. Sovellusasiantuntija Kipalassa osaavat tuottaa myös erilaisia uniikkeja raportteja järjestelmästä.

Pilotin aikana myös Kipalasta tuli kommentteja ESSin aloitussivun paikasta. Kaikilla ei tullut mieleen etsiä sitä Loorasta Tietotekniikan alta. Tämä toimintatapa kuitenkin pää-

tettiin pilotoinnin aikana ja kirjautumispaikkojen määrää laajennettiin ohjelmiston laajennuksen myötä.

Sähköpostiin tulevaan hyväksymisilmoitukseen kaivattiin tietoa siitä, mikä vapaa ja ajankohta on hyväksytty. Tämä helpottaisi henkilöä, joka on hakenut esimerkiksi vapaaksi yksittäisiä päiviä tai eri poissaoloja. Kun esimies hyväksyy loman, sähköpostipalaute ei kerro, mikä tapahtuma on hyväksytty tai palautettu. Työntekijän on kirjauduttava ESSiin, jotta tuon asian saa varmistettua. Palautteessa pitäisi kertoa, mitä on hyväksytty. Tällaisesta muutoksesta on ollut projektin aikana puhetta ohjelmistotoimittajan kanssa, mutta muutoksen toteuttamisen kustannukset nousivat työmääräarvioissa hyötyyn nähden liian suuriksi.

Etäkäytön mahdollisuutta tiedusteltiin muutamissa palautteissa ja tämä ominaisuus on jo toteutettukin projektin pilotoinnin jälkeen. Vastaavia ominaisuuksia on pidetty tärkeinä myös muissa sovelluksissa. Liikkuva työ ja etätöskentelyn mahdollistaminen lisää ohjelmistojen kotikäytön vaatimuksia.

Eräällä käyttäjällä on ollut hankaluuksia rullahiiren käytön kanssa. Vastaavia ongelmia ei muilla vastaajilla ole ollut. Vastaajalla ongelmana oli se, ettei ESSi jostain syystä toimi tuolla yhdellä klikkauksella. Kun käyttäjä suorittaa kaksoisklikkausta, niin ESSi ymmärtää tehdä toiminnon kaksi kertaa. Tämän seurauksena käyttäjä on silloin väärässä näytössä. Ongelma ratkaistiin siten, että käyttäessä ESSiä laitetaan koneeseen tavallisen hiiren.

Ohjeiden päivitystä esimiehille ja työntekijöille tarvitaan ehdottomasti. Palautteessa haluttiin käsiteltäväksi myös poikkeustilanteita ja miten toimia niissä ESSissä. Säästövapaiden näkymisestä ryhmähyväksynnässä pitäisi paremmin kertoa ohjeessa. Vastaajat kaipaisivat selkeämpää etusivua, jossa esimiehelle näkyisi selkeästi se, onko hänelle osoitettu käsittelemättömiä hakemuksia lomista tai tapahtumista. ESSistä haluttiin lisää koulutuksia.

Käyttöliittymää arvosteltiin myös Kipalassa ja siellä haluttiin selkeämmäksi alkunäkymä, mistä haetaan esimerkiksi sairausloma tai muu poissaolo. Loman hakeminen on vastaajien mielestä helpommin ymmärrettävä. Ohjelmasta uloskirjautumisen toivottiin ole-

van mahdollista joka sivulta. Tällä hetkellä pitää peruuttaa etusivulle ja sieltä vasta pääsee kirjautumaan ulos.

Kipalassakin arvosteltiin tapahtuma-sanaa liittyen muihin poissaoloihin kuin lomiin. Sitä ei pidetty tarpeeksi kuvaavana terminä. Asia pitää ottaa esille toimittajan kanssa keskusteltaessa seuraavissa palavereissa tai ainakin jatkokehityksen ehdotuksena.

Samoin poissaolon hakeminen tapauksessa äkillisesti sairastuneen lapsen hoito, aiheutti mielipiteitä ja kehitysehdotuksia. Suurimpana hankaluutena Kipalassa pidettiin sitä, että työntekijä joutuu tekemään poissaolohakemuksen sekä ESSiin että HH-lomakkeella.

Muuttuneiden tietojen automatisointia toivottiin niin, että muutokset kuten uusien työntekijöiden ja esimiesten vaihtuminen, päivittyisivät suoraan järjestelmään. Tämä muutos on toteutettu ESSiin pilotoinnin jälkeen.

8 POHDINTA

Sähköisen poissaolonilmoittamisen käyttöönotossa on projektin aikana havaittu useita hyötyjä. Järjestelmän toiminta perustuu oikeaan esimiestietoon. Siksi yksiköiden on pitänyt tarkistaa omat organisaationsa SAP- järjestelmään ajan tasalle. Tämä työ on siis parantanut organisaatiotietojen oikeellisuutta ja ajantasaisuutta.

Tutkimuskysymyksenä pohdittiin, kuinka pilotissa mukana ollut henkilöstö koki ohjelmiston käyttöönoton. Onnistuiko käyttöönotto käyttäjien näkökulmasta ja miten onnistumiseen vaikuttivat erilaiset ohjeet, koulutukset ja käyttötuki? Vastausten perusteella käyttöönotto oli onnistunut ja ohjelmiston käytettävyys hyvä. Tyytyväisyys ESSIn ominaisuuksiin ja käyttötarkoitukseen oli korkea. Koulutusta kaivattiin jossain määrin enemmän, mutta hyvin tehdyt ohjeet Loorassa tukivat itseopiskelua hyvin. Käyttötuen saatavuuteenkin oltiin tyytyväisiä.

Tutkimuskysymyksen avaaminen kyselylomakkeelle oli haastavaa, mutta mielestäni se onnistui. Vastaajien määrän ja aktiivisuuden perusteella oli havaittavissa, että tutkimus oli mielenkiintoinen ja koettiin hyödylliseksi. Ohjelmisto koettiin toimivaksi ja se vastasi käyttäjien tarpeita.

Oppimiseen ei aina tarvita koulutuksia, vaan jotkut henkilöt avoimien vastaustenkin perusteella ovat oppineet järjestelmän käytön katsomalla toisista mallia. Mullins:n (2010, 181) mukaan tätä tapaa kutsutaan sosiaaliseksi oppimiseksi. Se perustuu toisten tekemisen tarkkailuun. Opetusvideot Loorassa tukivat myös tätä ominaisuutta oppimiseen.

Innovointiin pitäisi ottaa mahdollisimman moniosaava ryhmä, koska silloin tavalliset oletukset jäävät vähemmälle. Omassa opinnäytetyössä innovointiin ei ollut suurtakaan mahdollisuutta, koska kyseessä on standardoitu järjestelmä. Toimintatapoihin on mahdollista vaikuttaa ja yksikertaisia parannuksia tulikin kyselyni pohjalta havaittua. Osa näistä oli toteuttamiskelpoisiakin. Erittäin hyviä ideoita ja innovaatioita tulikin juuri ”ei ATK-alalla” työskenteleviltä hoitajilta. Ideat olivat käytännönläheisiä ja jokapäiväistä työtä helpottavia asioita.

Uuden toiminnallisuuden myötä saavutetaan useita hyötyjä. Päätöksentekoprosessi keventyy ja samalla viralliset päätökset vähenevät. Vain lähiesimiehet hyväksyvät alaisensa poissaolot. Virheet vähenevät, koska ei tarvita numeroiden tulkitsemista käsin täytetyissä lomakkeissa ja järjestelmä ohjaa hakemuksen tekijää. Säännöt ovat nähtävillä ja Loorasta löytyy oma ohje työntekijälle ja esimiehelle. Tietojen siirtyminen palkkajärjestelmään nopeutuu ja hyväksymisen jälkeen tieto poissaolosta on seuraavana päivänä palkkajärjestelmässä reaaliaikaisesti. Paperitulostus vähenee ja samalla saadaan tehokas sähköinen arkistointi. Yksiköiltä poistuvat säilytettävät poissaolomapid, kun tieto löytyy sähköisesti. Samoin toimistosihteereiden vuosittainen hakemusten hävittämistyö jää pois. Nyt tuosta säilytysajasta ja ajanmukaisesta hävittämisestä huolehtii ESSi.

Henkilöstöresursseja voidaan hyödyntää tehokkaammin muihin työtehtäviin ja vakanssien täyttämiset voivat olla uudelleen harkittavissa. Paperilla tehtävän työn määrä poissaolojen osalta vähenee yksiköissä sekä Taloushallinnon palvelukeskuksessa ja tämä vähentää kustannuksia huomattavasti koko kaupungin mittakaavassa. Sairauspoissaolojen ja yleisesti poissaolojen raportointi helpottuu tämän uuden järjestelmän myötä. Johdolla on mahdollisuus seurata raporttien avulla oman henkilöstönsä poissaoloja ja järjestelmä tukee myös lakisääteisten poissaolorajojen täyttymisiä. Esimiesten on myös helpompi suunnitella yksikkönsä työntekijävahvuudet tarvittaessa ESSin avulla.

Halossa toimivassa esimiesten palvelussuhdeneuvonnasta esimiehet voivat kysyä neuvoa ja opastusta ESSin käytöstä. Tämä on esimiehille tarkoitettu keskitetty neuvontapaikka ja siksi myös ESSin neuvontakin sijoitettiin tähän ryhmään. ESSin sovellusasiantuntijat Kipalassa taas auttavat teknisissä ongelmissa sekä käyttäjätunnusten hallinnassa.

ESSin etäkäyttömahdollisuus jätettiin pilotoinnin ulkopuolelle, mutta sen tärkeys tuli palautteissa useaan otteeseen esille. Etäkäyttö tarkoittaa sitä, että työntekijällä on mahdollista käyttää ESSi-ohjelmaa miltä tahansa koneelta. Ainoa vaatimus on tilata etäkäyttöön oikeuttavat tunnukset. Tunnistautuminen ns. liikkuvaan Looraan tapahtuu puhelimella. ESSin käyttö on mahdollista tämän toimenpiteen jälkeen. Jatkokehityksenä pilotin jälkeen tämä ominaisuus toteutettiin ja se on tällä hetkellä käytettävissä järjestelmän käyttöönottaneilla yksiköillä. Etäkäytön määrät ja halukkuus sen käyttöön voisi myös olla jatkotutkimuksen aihe.

Jatkokehityksen aiheena tulee olemaan kertakirjautuminen yhdellä käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Tämä ominaisuus tulee olemaan seuraavissa versioissa mahdollista, kun toteutus muutetaan web-pohjaiseksi. Tällöin käyttäjän ei enää tarvitse erikseen kirjautua ohjelmaan, vaan hänen omalle koneelleen kirjautuminen riittää tunnistautumiseen. Samalla erillinen tunnustenhallinta poistuu ja sovellustukihenkilöiden työ helpottuu. Useimmat yhteydenotot kun ovat liittyneet juuri käyttäjätunnuksiin ja salasanoihin.

Useissa sähköpostilla saaduissa vastauksissa oltiin hyvinkin kiinnostuneita antamaan palautetta ohjelmiston toiminnasta, mutta käyttäjät vaativat siihen vain pidempää käyttäjäkokemusta. Tämä on ymmärrettävää, koska muutaman käyttökerran jälkeen ei välttämättä ole kokonaiskuva ohjelmiston toiminnasta tai siihen liittyvistä kehitysideoista.

Kestin (2010, 221) henkilöstötutkimuksessa havaittiin, ettei kaikkia esimiesten hyväksymiä sairauspoissaoloja ilmoitettu palkkahallintoon. Poissaolojen hallinnassa tarvitaan ajantasainen ja toimiva seurantajärjestelmä sekä hyvät koulutuksen esimiehille varhaisen välittämisen mallista. Esimiesten hyväksymät poissaoloilmoitukset toimintaprosessina pitää Tampereella pyrkiä tekemään niin automaattiseksi, etteivät merkinnät unohdu viedä järjestelmään. On erittäin tärkeää korostaa koulutuksissa tätä asiaa sekä esimiehille että työntekijöille. Henkilöstöhallinnon näkökulmasta raportointi pitää olla oikeisiin tuloksiin tukeutuvaa.

Kyselyyn vastanneiden suhteellisen pienestä määrästä Mielenterveys- ja päihdepalveluista olisi syytä miettiä. Oliko aiheella psykologinen näkökulma vai eikö aihetta pidetty vastaamisen arvoisena? Oliko työntekijöillä liikaa kiireitä vai eikö ohjelmiston käytöstä ollut vastaamiseen ajateltua riittävää kokemusta. Vastaajien motivointi on tärkeää ja mielenkiinto oman työn kehittämiseen kannattaa ylläpitää. Uusien järjestelmien ja toimintatapojen omaksuminen ja hyväksyminen vie aina aikaa, mutta sitä ei kannata vieroittaa.

Tutkimustuloksissa jaoteltiin ryhmät organisaatioiden mukaan. Tämän tarkoituksena oli saada selkeä kuva eri ryhmien vastausten eroista ja mielipiteistä toiminnasta. Työntekijöiden ja esimiesten tietotekniset taustat heijastuivat jossain osioissa vastauksissa, mutta suurta eroa niistä ei kuitenkaan voitu päätellä.

Kokonaisuutena tämän opinnäytetyön tekeminen oli antoisaa. Tässä työssä pääsi mukaan kehittämään uutta toimintatapaa hankkimaan palautteita käyttäjiltä. Projektiryhmä toimi tiiviissä yhteistyössä kokoajan ja tukea sai työn edetessä. Käyttöönotto oli onnistunut ja tätä toimintamallia voidaan käyttää jatkossakin samankaltaisissa käyttöönotto-projekteissa.

Tutkimukseni tuloksia voidaan yleistää muihinkin sähköisten järjestelmien käyttöönottoprojekteihin. Teknisten järjestelmien käyttöönottoprojektien suunnittelussa, koulutuksissa ja toteutuksissa kannattaa huomioida tämä tutkimuksesta saadut kokemukset.

LÄHTEET

- Ahola M., Toimistos sihteeri. 2014. Prosessi. Sähköpostiviesti. marjo.ahola@tampere.fi. Luettu 9.9.2014.
- Alamäki A. & Luukkonen J. 2002. eLearning-Osaamisen kehittämisen digitaaliset keinot:strategia,sisällöntuotanto,teknologia ja käyttöönotto. Helsinki:Edita.
- Järvinen P. & Järvinen A. 2004. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Kauhanen J. 2000. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Vantaa:Tummavuoren kirjapaino Oy.
- Kesti M. 2010. Strateginen henkilöstötuottavuuden johtaminen.Helsinki:Talentum.
- Kohvakka R. 2011 Suomalaiset käyttävät aktiivisesti sähköisiä viranomaispalveluita. Tilastokeskuksen hyvinvointikatsaus 4/2011.
- Kärhä R. 2014. Projektipäällikön seloste. Taloushallinnon palvelukeskuksen palveluvastaava.
- Mullins L. 2010. Management and organisational behavior. Lontoo.
- Myllymäki R., Hinkka T., Dahlberg T., &Uimonen B. 2010. Miksi tietojärjestelmäprojekti epäonnistuu? Tarinoita tuhon tieltä ja onnistumisen siemeniä.Helsinki:Laserpaja.
- Ojasalo K., Moilanen. T., & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan.Helsinki: WSOY.
- Saarenpää T. & Tiainen T. 2004. Sähköisen julkiasioinnin esteet. Kuntalaisten kokemuksia sähköisten julkispalvelujen piloteista. Tampereen yliopisto.
- Saarijärvi M, 2014 Sähköisen asioinnin kehittämisen periaatteet. Valtiohallinnon sähköisen palvelutoiminnan kehittämisryhmä Vatkaus. Valtiovarainministeriö.
- Tampereen kaupungin avopalveluiden organisaatio.
<http://organisaatio/hyvinvointipalvelut/avopalvelut.html>. Luettu 10.9.2014.
- Tampereen kaupungin henkilöstöraportti 2014. Sisäinen materiaali.
- Tampereen kaupungin hyvinvointisuunnitelma 2014. Pohjautuu yhteinen Tampere- näköalojen kaupunki- kaupunkistrategiaan 2025. Luettu 8.10.2014. Sisäinen materiaali.
- Tampereen kaupungin kirjalliset ohjeet intranetissa ESSI-ohjelmistosta. Luettu 5.4.2014 Sisäinen materiaali.
- Tampereen kaupungin strategia. Mihin Tampere virtasi? Tampere virtaa - kaupunkistrategian vaikuttavuuden arviointi 2009 – 2013. www.tampere.fi
- Tampereen kaupungin tietohallinto-ohjelma 2012. www.tampere.fi

Tietoyhteiskuntaohjelma: http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi/osa-alueet/jukishallinnon_sahkoiset/fi_FI/julkishallinnon_sahkoiset/

Toikko T. & Rantanen T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.

Toivanen M. 2006. Sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen kunnissa. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Valli R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus. Gummerus Kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje pilottiryhmälle

Hei,

Olet ollut mukana ESSI-poissaolojärjestelmän pilottiryhmässä. Oheiseen kyselyyn vastaamalla sinulla on mahdollisuus vaikuttaa ohjelman kehittämiseen ja sen onnistuneeseen käyttöönottoon muiden Tampereen kaupungin työntekijöiden osalta.

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa käyttäjäkokemuksia ja mielipiteitä uudesta poissaoloilmoitusjärjestelmä ESSItä. Tietoja hyödynnetään ESSI-projektin jatkossa ja myös ohjelman kehittämisessä. Vastauksesi on ehdottoman luottamuksellinen. Kyselyn tulokset esitetään ainoastaan yhteenvetona, josta ei voida erotella yksittäisiä vastauksia.

Tulen hyödyntämään tuloksia myös opinnäytetyössäni Tampereen ammattikorkeakoulun ylemmässä tutkinnossa, joten siinäkin suhteessa vastauksesi ovat tärkeitä.

Kysely on yksinkertainen. Vastaamiseen kuluu aikaa vain 5-10 minuuttia.

Liite 2. Kyselylomake

Kysely ESSI-pilottiryhmälle (Saate)

Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa käyttäjäkokemuksia ja mielipiteitä uudesta poissaoloilmoitusjärjestelmä ESSItä. Tietoja hyödynnetään ESSI-projektin jatkossa ja myös ohjelman kehittämisessä. Vastauksesi on ehdottoman luottamuksellinen. Kyselyn tulokset esitetään ainoastaan yhteenvetona, josta ei voida erotella yksittäisiä vastauksia.

Arvioi ohjelmaa ja sen käytettävyyttä

Kysymys 1: Arvioi ESSI-ohjelmaa ja sen käytettävyyttä: (1=erittäin vaikea, 6 = erittäin helppoa, EOS= en osaa sanoa)

	1	2	3	4	5	6	EOS
Ohjelman käyttöönotto							
Ohjelman omaksuminen							
Ohjelman ymmärrettävyys							
Ohjelman loogisuus							
Oikean poissaolosyyntä löytäminen							

Kysymys 2: Miten hyvin mielestäsi ESSI- ohjelma vastasi tarpeitasi ? (1=erittäin huonosti tai ei ollenkaan, 6 = erittäin hyvin, EOS: en osaa sanoa)

	1	2	3	4	5	6	EOS
Lomien anominen							
Poissaoloilmoituksen tekeminen							

Kysymys 3: Miten hyvin ESSI-järjestelmän koulutukset vastasivat tarpeisiisi?: (1=erittäin huonosti tai ei ollenkaan, 6 = erittäin hyvin, EOS: en osaa sanoa)

	1	2	3	4	5	6	EOS
Koulutuksen laatu							
Koulutuksen määrä							

Kysymys 4:

	Kyllä	En
Oletko tutustunut Loorassa oleviin ESSIn käyttöohjeisiin?		

Kysymys 4.1: Miten hyvin Loorassa olevat ESSIn käyttöohjeet vastasivat tarpeitasi?: (1=erittäin huonosti tai ei ollenkaan, 6 = erittäin hyvin, EOS: en osaa sanoa)

	1	2	3	4	5	6	EOS
Löysin ohjeet							
Hyödyllisyys							
Sisältö							

Kysymys 5: Arvioi ESSi- tuen tavoitettavuutta (kipalan pääkäyttäjä)(ESS@tampere.fi): (1: en saanut tavoitettua lainkaan, 6=sain tavoitettua erittäin hyvin, EOS: en osaa sanoa)

	1	2	3	4	5	6	EOS
Tavoitettavuus							

	En kertaakaan	1-4	5-10	yli 10
Montako kertaa olet käyttänyt ESS ohjelmaa?				

	Kyllä	En
Saitko tehtyä ohjelmalla sen mitä halusit?		

ESSIn hyvät puolet:

Kehittämisehdotuksia:

Vastaajan tiedot

Yksikkösi: (Kipala, Halo, Mielenterveys- ja päihdepalvelut)

Asema: (työntekijä, esimies)

Sukupuoli:(Mies, nainen)

Ikäsi: (alle 25, 25-29, 30-34, 35-39, 40-44, 45-49, 50-54, 55-59, 60-)

Kauanko olet ollut Tampereen kaupungilla töissä:(alle 2v, 2-4, 5-10, yli 10v)