



# Tiedonhallintajärjestelmän käyttöönotto Vahanen Monitoring Services Oy:ssä

Mari Javanainen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Tiedonhallintajärjestelmän käyttöönotto Vahanen Monitoring Services Oy:ssä

Mari Javanainen  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Helmikuu, 2020

Mari Javanainen

**Tiedonhallintajärjestelmän käyttöönotto Vahanen Monitoring Services Oy:ssä**

Vuosi

2020

Sivumäärä

388

---

Tämä opinnäytetyö käsitteli M-Files-tiedonhallintajärjestelmän käyttöönottoa Vahanen Monitoring Services Oy:n energiatiimissä. Työn tavoitteena oli kehittää M-Files-tiedonhallintajärjestelmä vastaamaan yrityksen tarpeita luomalla selkeä ja työtehokkuutta lisäävä projektien ja asiakassähköpostiliikenteen eli tapausten käsittelypaikka. Yrityksellä oli käytössä toiminnanohjausjärjestelmä, joka todettiin liian raskaaksi käyttää ja näin ollen ei vastannut yrityksen tarpeisiin. Tärkeä osa käyttöönottoprojektia oli järjestää järjestelmän käyttäjille onnistunut käyttökoulutus.

Työn teoriaosuus käsitteli tiedonhallintajärjestelmiä, käyttöönottoa, projektinhallintaa ja muutosjohtamista. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista tutkimusotetta. Kohderyhmälle lähetettiin kolme kyselyä Google Formsia hyödyntäen. Ensimmäinen kysely koski käytössä olleen järjestelmän mahdollisia ongelmakohtia, toiveita M-Filesin suhteen sekä perehdytyksen tärkeyttä. Toinen kysely keskittyi käyttökoulutuksen onnistumiseen ja kolmas käyttöönoton onnistuneeseen läpiviemiseen. Kyselyiden ja havainnoinnin perusteella päädyttiin siihen johtopäätökseen, että järjestelmän käyttöönotto sujui hyvin. Työtehtävät selkeytyivät ja tieto oli helpommin löydettävissä yhdestä paikasta. Järjestelmän käyttökoulutukseen oltiin tyytyväisiä. Kehitysehdotuksia järjestelmään liittyen on annettu runsaasti. Järjestelmän kehitystyö yrityksessä tulee jatkumaan vielä pitkään käyttöönoton jälkeenkin käyttökokemuksen lisääntyessä ja toimintatapojen muuttuessa.

Mari Javanainen

Implementation of the information management system in Vahanen Monitoring Services Oy

Year 2020

Pages

388

---

This thesis deals with the implementation of the M-Files-information management system in Vahanen Monitoring Services Oy's energy team. The aim of this thesis was to develop an M-Files-information management system to meet the needs of the company by creating a clear and efficient workflow for projects and customer e-mail, ie, the case management system. The ERP system in use was too heavy to use and therefore did not meet the needs of the company. An important part of the implementation project was to provide successful user training for the system users.

The theoretical part of this thesis deals with information management system, implementation, project management and change management. Qualitative method was applied in this thesis method. Three queries were sent to the target group, using Google Forms. The first survey was about problems with the system in use, hopes for M-Files, and the importance of familiarization. The second survey focused on the success of user training and the third focused on successful implementation. Based on the surveys and observations, it was concluded that the system was well implemented. Tasks became clearer and information easier to find in one place. The users were satisfied with the system training. There have been many suggestions for improvements to the system. The development of the system in the company will continue for a long time even after the implementation, as the user experience increases and the operating methods change.

Keywords: Information management system, implementation, user training

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Toimeksiantajan esittely.....	6
1.2	Projektin tausta .....	7
1.3	Tutkimusongelma .....	7
1.4	Työn tavoite .....	8
1.5	Tutkimusote ja -menetelmä .....	9
1.6	Tutkimuskysymykset .....	10
2	Tietoperusta ja keskeiset käsitteet.....	11
2.1	Tiedonhallintajärjestelmät .....	11
2.1.1	M-Files-tiedonhallintajärjestelmä.....	11
2.1.2	M-Files tiedonhallintajärjestelmän edut ja hyödyt .....	12
2.1.3	M-Files-tiedonhallintajärjestelmä projektinhallinnassa.....	12
2.2	Käyttöönoton teoria .....	13
2.3	Projektinhallinnan lähtökohdat .....	15
2.4	Muutosjohtaminen .....	16
2.5	Yhteistyön johtaminen .....	18
3	Projektin toteutus.....	19
3.1	Tilannekartoitus ja sen tulokset .....	19
3.1.1	Järjestelmän helppokäyttöisyys .....	20
3.1.2	Tiedon etsiminen järjestelmästä.....	21
3.1.3	Tapausten hallinta.....	21
3.1.4	Projektinhallinta.....	21
3.2	Käyttäjien toiveet M-Files järjestelmälle.....	22
3.3	Järjestelmän käyttökoulutus .....	23
3.4	Käyttöönoton toteutus Vahanen Monitoring Services Oy:ssä.....	24
3.5	Käyttäjien palaute käyttökoulutuksen onnistumisesta .....	24
3.6	Käyttöönottoprosessin onnistumisen palaute .....	25
3.6.1	M-Files-tiedonhallintajärjestelmän selkeys.....	26
3.6.2	Työtehokkuuden lisääntyminen.....	27
4	Arviointi .....	28
5	Pohdinta .....	29
	Kuviot .....	32
	Liitteet .....	33

## 1 Johdanto

Organisaatioiden tiedonhallinta on haastavampaa kuin koskaan aiemmin. Tietomassat ovat valtavia, joten niistä on vaikeaa löytää olennaista tietoa. Tehokkuuden kasvattaminen edellyttää kattavaa ja ajantasaista tietoa. (M-Files 2019a.)

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Vahanen Monitoring Services Oy. Työn tavoitteena on kehittää uusi tiedonhallintajärjestelmä vastaamaan toimeksiantajan tavoitteita. Järjestelmän käyttökoulutus on tärkeä osa tätä projektia. Työssä selvitetään kyselyiden ja havainnoinnin avulla, miten järjestelmän käyttöönotto toteutetaan, saadaanko järjestelmä vastaamaan tavoitteita ja lisääntykö työtehokkuus. Selvitetään myös minkälaista käyttöönottokoulutusta järjestelmän käyttäjät toivovat ja saavutetaanko asetetut tavoitteet.

Olin mukana uuden järjestelmän kehitys- ja testausvaiheessa, jonka perusteella järjestelmää kehitettiin entisestään paremmin juuri yrityksen kohderyhmälle sopivaksi. Osallistuin järjestelmän kehitysohjelmaan ja käyttöönottoon. Koska olin osallistunut projektiin taustojen selvityksestä alkaen, oli loogista, että toteutin myös käyttäjien perehdytyksen. Tämä projekti jakautuu kolmeen vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe oli projektin aloitus. Projektin toisessa vaiheessa järjestettiin ensimmäisen käyttöönottokoulutus sekä otettiin järjestelmä projektinhallinnan osalta käyttöön. Kolmannessa vaiheessa kerättiin palautetta, jonka avulla kehitystä lähdetään viemään eteenpäin.

### 1.1 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantajana toimii Vahanen Monitoring Services Oy, joka on osa Vahanen konsernia. Vahanen-yhtiöt muodostuvat yhdestätoista yrityksestä ja yli 500 asiantuntijasta. Konsernijohtajana toimii Risto Rätty. Liikevaihtoa Vahanen-yhtiöillä oli vuonna 2018 32,8 miljoonaa euroa. (Vahanen 2019a.) Vahanen Monitoring Services Oy siirtyi Aqenteg Solutions Oy:ltä, joka oli osa Suomen Talokeskus Yhtiöitä yrityskaupan kautta osaksi Vahanen-yhtiöitä 1.6.2018. Vuoden 2018 liikevaihto oli 214 000 euroa.

Vahanen Monitoring Services Oy tuottaa kiinteistöille kulutusseuranta-, tarkastus-, huolto-, kirjuri-, etähallinta- ja energiavalvontapalveluita. Tämä opinnäytetyö on tehty yhteistyössä energiatiimin kanssa, joka tuottaa kulutusseurantapalvelua. Kulutusseurantapalvelulla seurataan kiinteistön veden, sähkön ja lämmön kulutusta, joka on kiinteistöjen energiahallinnan perusta. Kulutusseurannan avulla muutokset kulutuksissa havaitaan ajoissa ja niihin pystytään reagoimaan nopeasti. (Vahanen 2019b.) Vahanen Monitoring Services Oy:ssä työskentelee noin 37 työntekijää, joista 9 työskentelee energiatiimissä.

## 1.2 Projektin tausta

Vahanan konserni investoi liiketoimintaan, joka haluttiin integroida olennaiseksi osaksi Vahanan konsernia. Ryhdyttiin tutkimaan, miten käytössä oleva toiminnanohjausjärjestelmä soveltuu ostetun liiketoiminnan päivittäiseen työhön ennen kuin tämän järjestelmän sopimus umpeutui. Tilannetta ryhdyttiin kartoittamaan kysymällä järjestelmää päivittäisessä työssään käyttäviltä, mitä hyvää ja huonoa siinä oli ja miten järjestelmän pitäisi tukea päivittäistä työtä. Lähtökartoituksen pohjalta päätettiin siirtyä ERP-toiminnanohjausjärjestelmästä M-Files-tiedonhallintajärjestelmään. Tässä opinnäytetyössä kuvataan M-Files-järjestelmän käyttöönottoprojektin alkuvaiheet.

Tämä opinnäytetyö keskittyy yrityksen energianhallintapalveluihin liittyvien työtehtävien selkeyttämiseen ja parempaan hallintaan uuden tiedonhallintajärjestelmän käyttöönoton myötä. Tarkastelen aihetta loppukäyttäjän näkökulmasta.

Energianhallintatiimi tuottaa kiinteistöjen kulutusseurantapalveluita. Yritys tekee paljon yhteistyötä isännöintitoimistojen, huoltoyhtiöiden ja rakennusalan ammattilaisten kanssa. Koska suurin osa yhteydenotoista tapahtuu sähköpostitse, vastuuhenkilöitä on monia ja prosessit ovat monivaiheisia, on toimiva ja projektit selkeästi esittävä järjestelmä ehdoton. Tässä opinnäytetyössä keskitytään enemmän projektienhallintaan kuin asiakaspalvelun tapaustenhallintaan, koska tapausten kehitystyö on vielä kesken. Kyselyiden avulla selvitetään kuitenkin mitä ominaisuuksia tapaustenhallinnalta uudessa järjestelmässä toivotaan ja vastauksia käytetään tulevaisuudessa tapaustenhallinnan käyttöönoton tukena.

## 1.3 Tutkimusongelma

Vahanan Monitoring Services Oy:ssä oli huomattu, että käytössä oleva toiminnanohjausjärjestelmä ei täyttänyt yrityksen tarpeita. Tieto ei liikkunut toivotulla tavalla projektitiimin kesken ja työvaiheet olivat epäselkeitä. Projektien pyörittäminen vanhalla järjestelmällä oli raskasta eikä toiminut käytännössä tavoitteiden mukaisesti. Projektin läpiviemiseen tarvittavia tietoja jouduttiin etsimään monesta eri paikasta, joka vaikeutti projektien etenemistä.

Käytössä olleen järjestelmän ongelmien vuoksi projektitiimin jäsenillä ei ollut ajantasaista tietoa projektin etenemisestä tai vaiheista. Tiimi ei pystynyt yhdellä silmäyksellä tarkastelemaan projektin tilannetta, ja selvittämään projektin etenemisessä mahdollisesti ilmeneviä ongelmia.

Vahanan Oy:llä oli jo käytössä M-Files-tiedonhallintajärjestelmä, joten päätettiin hyödyntää tätä myös Vahanan Monitoring Services Oy:ssä ja luopua yrityksen tarpeeseen liian raskaasti toimivasta toiminnanohjausjärjestelmästä.

Toiminnanohjausjärjestelmän eli ERP:n tarkoituksena on hallita yrityksen sisäisiä perustoimintoja kuten tuotantoa ja taloushallintoa. ERP-järjestelmissä kaikki toiminnot ovat omia moduulejaan. Näin ollen yritys voi valikoida toimittajalta räätälöidyn ratkaisun yrityksen tarpeisiin. (Kaskela 2005.)

Vahanen Monitoring Services Oy:n käytössä ollut toiminnanohjausjärjestelmä ei kuitenkaan vastannut yrityksen tarpeita. Lähtötilanteessa asiakaspalvelun tapaustenhallinta toimi paremmin kuin projektienhallinta. Tämän vuoksi projektienhallinta päätettiin siirtää M-Filesiin ensin ja tämän jälkeen vasta tapauksenhallinta.

Uusi tapaus, jolla on aina oma tapausnumero, syntyy automaattisesti, kun asiakas lähettää sähköpostin Vahanen Monitoring Services Oy:n asiakaspalvelun sähköpostiosoitteeseen. Tapauksia pystyy luomaan järjestelmässä myös manuaalisesti. Tapauksen alta lähetetyt sähköpostit pysyvät samalla tapauksella. Näin tapaukseen liittyvä sähköpostiliikenne mukaan lukien liitteet pysyvät saman tapauksen alla, jolloin ne on helppo löytää ja niitä on helppo käsitellä. Tapausten hallinta ei ollut kuitenkaan niin selkeä kuin haluaisimme.

Projektit syntyvät, kun tarjouksen jälkeen saadaan asiakkaalta tilaus palvelusta. Tästä tilauksesta tehdään projekti, jolla on erilaisia tuotteita ja tehtäviä tilatun palvelun mukaan.

Eniten ongelmia tuotti tämän hetkisen järjestelmän projektinhallinta ja projektiin liittyvien tuotteiden tehtävien hallinta. Tapauksesta olisi pitänyt pystyä luomaan projekti, jossa on selkeästi nähtävissä tapauksen tuotteet, tehtävät ja vastuuhenkilöt, jotta jokainen projektiin liittyvä henkilö olisi ollut selvillä projektin kulusta ja tehtävistä. Tämä ei onnistunut käytössä olleessa järjestelmässä, joka oli liian raskas ja epäselvä käyttää. Tämän vuoksi projektit vietiin erilliseen Excel-tilaukseen, johon jokaisen piti muistaa kuitata, kun oma vastuutehtävä on suoritettu. Tämä jäi kuitenkin käytännössä usein tekemättä, joten projektien kulku ei ollut ajantasaisista. Excel-tilauksesta ei myöskään käynyt ilmi syitä projektin viivästymiselle. Projektien pyörittäminen Excel-tilauksien avulla ei riittänyt ylläpitämään hyvää projektinhallintaa.

#### 1.4 Työn tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää M-Files-tiedonhallintajärjestelmä vastaamaan yrityksen tarpeita luomalla selkeä ja työtehokkuutta lisäävä projektien ja asiakassähköpostiliikenteen eli tapausten käsittelypaikka, joka toisi muista järjestelmistä oleellista tietoa, jotta selailu eri järjestelmien välillä pienenesi. Uuden järjestelmän on tarkoitus helpottaa työtä ja mahdollistaa kaiken tarpeellisen tiedon jakamisen työ- tai projektitiimin kesken työtehokkuutta lisäten.

Projektit syntyvät uuden kulutusseurantapalvelun tilauksen myötä. Projektilla tuotteina tulisi olla palvelun käynnistys energia, etäluennan käynnistys vesi ja etäluennan käynnistys sähkö ja



lämpö. Jokaisen tuotteen tulisi sisältää tehtäviä. Jokaiselle tehtävälle pitäisi saada valittua vastuuhenkilö ja muokattua eräpäivää. Kaiken projektiin tarvittavan tiedon olisi löydettävä samasta järjestelmästä. Projektinäkömän ja projektin tehtävien vaiheistuksen tulisi olla selkeä. Tehtävien vastuuhenkilöiden tulisi nähdä helposti, missä vaiheessa projekti etenee. Tehtävien tulisi olla toisistaan riippuvaisia. Vastuuhenkilö saa ilmoituksen avoimesta tehtävästä sähköpostiinsa vasta siinä vaiheessa, kun edellinen tehtävä on kuitattu valmiiksi. Viivästyneiden tehtävien syyn pitäisi olla selkeästi nähtävillä huomiokentässä. Järjestelmään tulee voida luoda omaan työvaiheeseen sopivia erilaisia näkymiä ja järjestelmän tulisi olla monikäyttöinen eri työvaiheiden vastuuhenkilöt huomioon ottaen. Tehtävät tulisi voida siirtää eri tilaan, kuten työnalla ja valmis. Myös tehtävän eräpäivä pitäisi voida muuttaa, jolloin tehtävän tilaksi tulisi odottaa eräpäivää, jolloin nämä tehtävät erottuisivat toimia vaativista tehtävistä.

Tapausten osalta tavoitteena oli saada selkeä sähköpostinhallinta asiakkaiden ja asiantuntijoiden välille. Kaiken tapaukseen liittyvän tulisi olla helposti löydettävissä. Tavoitteena on linkittää tapaukset ja projektit toisiinsa, jotta tiedon löytäminen olisi entistä helpompaa eikä työaika kuluisi turhaan tiedon etsimiseen. Tapaustenhallinnan käyttöönotto on kuitenkin niin alussa, joten sen onnistumiseen en ota tässä opinnäytetyössä kantaa vaan keskityn projektinhallinnan käyttöönoton onnistumiseen ja vaikutuksiin yrityksessä. Tapausten osalta käsittelen käyttäjien toiveita tapaustenhallinnan suhteen peilaten käytössä olleen järjestelmän epäkohtiin.

Järjestelmän käyttökoulutuksen tulee vastata käyttäjien toiveita ja tarpeita. On annettava mahdollisuus vaikuttaa koulutuksiin ja antaa tukea järjestelmän käytössä aina tarvittaessa. Käyttäjien yksilölliset valmiudet uuden järjestelmän oppimiseen on otettava huomioon. Käyttöönottoprojektinaikaisen tiedotuksen on oltava sujuvaa.

### 1.5 Tutkimusote ja -menetelmä

Opinnäytetyössä käytetään laadullista eli kvalitatiivista tutkimusotetta. Tutkimusaineisto ei ole numeerisessa muodossa, vaan tarve on käyttäjien mielipiteille, kokemuksille, asenteille ja havainnoille, jotta järjestelmä saadaan kehitettyä käyttäjille sopivaksi. Testaus- ja kehitystyön lisäksi suoritan kolme haastattelua yrityksen työntekijöille, jotta saamme lisää tietoa uuden toiminnanohjausjärjestelmän kehitystarpeista sekä käyttöönoton ja käyttökoulutuksen onnistumisesta. Haastattelujen avulla saadaan tärkeää tietoa siitä, mitkä ominaisuudet järjestelmässä todetaan hyväksi ja mitkä vaativat vielä kehitystyötä. Osana haastatteluja kerätään käyttäjien toiveita järjestelmän käyttökoulutuksen toteutukseen liittyen sekä tietoa koulutuksen onnistumisesta.

Päädyttiin siihen, että paras työkalu haastatteluiden järjestämiseen on Google Forms. Huomattiin, että käyttäjien oli helpompaa kertoa mielipiteitään anonymisti. Pääteltiin, että anonymisella kyselyllä saataisiin paljon rehellisempiä ja avoimempia vastauksia. Google Forms

kyselyn analysointi on mielestäni myös selkeää ja vähemmän työlästä. Kyselylomakkeet lähetettiin työntekijätilanteen mukaan 6-10 henkilölle sähköpostilinkkinä. Kyselyyn vastaamiseen sai käyttää niin paljon aikaa, kun koki tarpeelliseksi, ja kyselyn vastaamiseen käytetyt tunnit merkattiin uuden järjestelmän käyttöönotto ja kehitysprojektille. Työskentelen järjestelmän käyttäjien kanssa lähes päivittäin avokonttorissa, joten pystyin hyvin myös havainnoimaan heidän reaktioitaan uuden järjestelmän käytössä.

Koska laadullinen aineisto on usein monessa eri muodossa esimerkiksi haastatteluaineistoina ja dokumentteina, ei tutkija pysty käsittelemään niitä yhdellä kertaa millään muulla menetelmällä kuin lukemalla, kuuntelemalla ja katselemalla ja näin pyrkiä löytämään oleelliset tiedot tutkimuskysymysten kannalta. (Kananen 2015, 160-163).

Tutkimusaineiston käsittely voidaan jakaa seuraaviin vaiheisiin:

- Litterointi, eli erilaisten tallenteiden muuttaminen tekstimuotoon.
- Aineistojen yhteismitallistaminen, eli kerättyä aineistoa analysoimalla selvittää vastaukset tutkimusongelmaan.
- Aineistoon perehtyminen lukemalla, eli aineisto luetaan useampaan kertaan, jotta sisältö hahmottuu. Joskus pelkkä lukeminen ja pohdiskelu riittää, eikä edelleen jalostamista tarvita.
- Aineiston luokittelu ja tiivistäminen, eli asiasisältöjen etsiminen tekstimassasta.
- Aineiston tulkinta. (Kananen 2015, 160-163).

Perehdyin kerättyyn aineistoon lukemalla. Aineisto on tiivistetty luotettavasti. Google Formsia käyttämällä sain vastauksista luotettavia valmiita ympyräkaavioita.

## 1.6 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykset tässä työssä ovat:

- Miksi vanha toiminnanohjausjärjestelmä ei toiminut odotetusti yrityksessä?
- Mitä uudelta toiminnanohjausjärjestelmältä odotetaan?
- Miten tavoitteet saavutetaan?
- Miten työntekijöiden palaute otetaan vastaan ja hyödynnetäänkö sitä kehittämistyössä?

- Miten perehdytys toteutetaan?
- Mitä työntekijät odottavat perehdytykseltä?
- Mitä mieltä työntekijät ovat perehdytyksen toteutuksesta?
- Saavutettiin tavoitteet uuden järjestelmän käyttöönotolla?

## 2 Tietoperusta ja keskeiset käsitteet

Tämän opinnäytetyön tietoperusta koostuu toiminnan ohjauksen teoriasta, käyttöönoton teoriasta, muutoksen johtamisesta, projektin johtamisesta sekä yhteistyön johtamisesta. Koska järjestelmästä toiseen siirtyminen toteutettiin projektina, kartoitettiin projektin ensimmäisessä vaiheessa vanhan järjestelmän ongelmat sekä toiveet uudelle järjestelmälle ja perehdytysohjelmalle.

Toisessa vaiheessa johdettiin muutos aiempien kartoitusten pohjalta. Tämän vuoksi tässä työssä käsitellään muutosjohtamista ja yhteistyön johtamista. Muutoksen toteutumista seurataan keräämällä projektin kolmannessa vaiheessa palautetta.

### 2.1 Tiedonhallintajärjestelmät

Ennen oli riittävää, että tiedonhallintajärjestelmät mahdollistivat tiedon säilyttämisen yhdellä keskitetyllä alustalla. Tänä päivänä yrityksen käyttämä tieto voi sijaita useissa eri järjestelmissä, joten tällainen ratkaisu ei ole enää tehokas. (M-Files 2019b.)

Tiedonhallintapalvelut ja niihin liittyvät sovellusalustat eli Content Services Platforms, lyhyemmin CSP ovat ottaneet perinteisten tiedonhallintajärjestelmien paikan. Niitä voidaan käyttää itsenäisenä tietovarastona. Lisäksi ne voidaan yhdistää ulkoisiin tietovarastoihin integrointien ja ohjelmistorajapintojen kautta. (M-Files b.)

#### 2.1.1 M-Files-tiedonhallintajärjestelmä

Tuhannet yritykset yli 100 maassa käyttävät M-Filesia parantaakseen tietotyön laatua ja tuottavuutta sekä täyttääkseen tiedonhallintaan liittyviä standardeja ja vaatimuksia. M-Files on käytössä noin 1 200 organisaatiossa Suomessa. Vuonna 2017 M-Files Oy:n liikevaihto oli 52,6 miljoonaa euroa. (M-Files 2018c.)

M-Files on tiedonhallintajärjestelmä, joka perustuu metatietojen käyttöön eikä ole riippuvainen yksittäisistä tietovarastoista tai järjestelmistä. Tietojen etsiminen perustuu sijainnin sijaan niiden sisältöön. (M-Files 2018c.)

M-Files on tietovarasto, johon voi tallentaa kaikki yrityksen tiedot ja sen avulla voi etsiä ja hallinnoida kaikkia yrityksen eri järjestelmissä ja tietovarastoissa sijaitsevia tietoja. Koska M-Files tarjoaa älykkään alustan tiedonhallinnan palveluille riippumatta sisällön sijainnista, ei tietoja tarvitse siirtää järjestelmään. M-Files on käyttöliittymästä riippumaton, joten tuttuja sovelluksia voidaan käyttää liiketoiminnassa tarvittavan tiedon ja sisällön hallitsemiseen yhdessä paikassa. (M-Files 2019b.)

M-Files tukee kaikkia yrityksen tärkeimpiä liiketoimintaprosesseja sekä tehostaa yritysten tapaa turvata, hallinnoida ja käsitellä tietoa ja sisältöä, kuten esimerkiksi dokumentteja, sähköposteja, kuvia ja asiakastietoja. M-Filesissa tietoa voi käyttää ja hallinnoida yhden näkymän kautta riippumatta missä se sijaitsee. (M-Files 2019d).

### 2.1.2 M-Files tiedonhallintajärjestelmän edut ja hyödyt

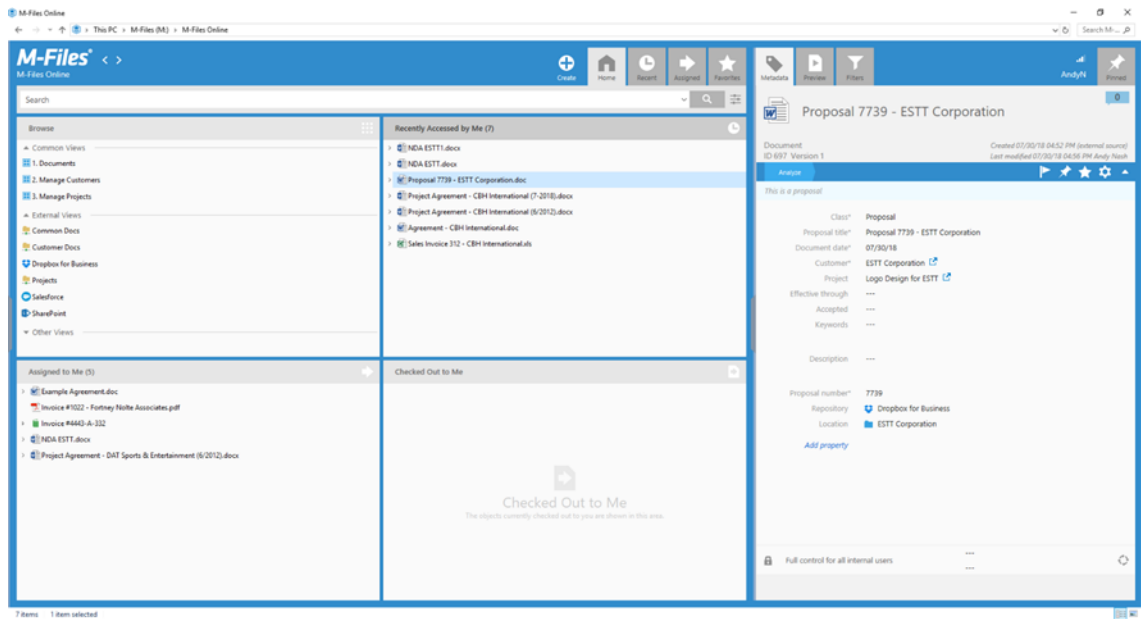
Käyttäjä voi etsiä, käyttää ja hallinnoida kaikkia liiketoimintatietoja niiden sisällön eikä sijainnin perusteella. Näin ollen käyttäjä pääsee käsiksi eri järjestelmien ja tietovarastojen sisältämiin tietoihin. M-Files mahdollistaa toiminnan tehostamisen ja työskentelyn kehittämisen. (M-Files 2019b.)

M-Files osaa erottaa liiketoiminnalle tärkeät tiedot muusta sisällöstä. Näin käyttäjät voivat keskittää energiansa kaikkein tärkeimpiin tietoihin. M-Files tarjoaa intuitiivisen käyttökokemuksen tietokoneella ja monissa verkkopohjaisissa järjestelmissä, joten voidaan hallinnoida tarvittavia tietoja ja dokumentteja yhdessä näkymässä. (M-Files 2019d.)

M-Filesissa on valmiina erilaisia malleja ja rakenteita yleisimpiin käyttötarpeisiin eri toimialoilla, joten rakennetta ja työnkuluja ei tarvitse rakentaa itse alusta asti. Mallien ja rakenteiden avulla on helppo muokata yrityksen tarpeisiin vastaava tiedonhallintaratkaisu. (M-Files 2019e.)

### 2.1.3 M-Files-tiedonhallintajärjestelmä projektinhallinnassa

M-Filesilla voi määrittää erilaisia sääntöjä sisällön näkyvyyteen, tehtävien eräpäiviin ja omistajuuteen. Järjestelmän avulla kaikki projektidokumentit löytyvät samasta paikasta. M-Files automatisoi projektitehtävät, jolloin tehtävien hallinta helpottuu. (M-Files 2019f.) Oheisesta kuvioista voi nähdä M-Filesin perusnäkyvän.



Kuvio 1: M-Files näyttökuva

## 2.2 Käyttöönnoton teoria

Käyttöönnoton voidaan ajatella alkavan jo tietojärjestelmää työympäristöön suunniteltaessa, sillä siinä vaiheessa suurelta osin tulee määriteltyä ne reunaehdot, joiden puitteissa muun muassa työkäytännöt ja työnjako voidaan myöhemmin toteuttaa. Tämän näkökulman mukaan, käyttöönotto ei lopu teknisten määrittelyjen mukaisesti toimivan järjestelmän asennukseen, vaan jatkuu ainakin siihen saakka, kunnes toiminnalle asetetut määrälliset ja laadulliset tavoitteet on saavutettu. Käyttöönotto on tietojärjestelmän toimittaja- ja käyttäjäorganisaation yhteinen projekti. Päävastuu käyttöönoton onnistumisesta jää kuitenkin käyttäjäorganisaatiolle. Käyttäjäorganisaation kannalta tarkasteltuna tietojärjestelmän käyttöönotto alkaa strategisen tason suunnitelmalla ja johdon päätöksellä käyttöönoton toteuttamisesta, jonka jälkeen tietojärjestelmä on suunniteltava, määriteltävä, rakennettava tai valittava valmis järjestelmä. Seuraavana on vuorossa tietojärjestelmän asentaminen ja käyttö sekä käyttöönottoa seuraava kehitysvaihe. (Nurminen, Reijonen, Vuorenhimo 2002.)

Organisaatiota voidaan pitää tietyssä ympäristössä toimivana, tietyn rakenteen mukaan toimivana järjestäytyneenä sosiaalisena yhteisönä, jossa toimijat suorittavat tehtäviä hyödyntäen käytössä olevaa teknologiaa. Tässä organisaatiomallissa kaikki peruselementit ovat kiinteässä vuorovaikutussuhteessa toisiinsa. Käytännössä tämä ilmenee siten, että uuden tietojärjestelmän käyttöönotto vaikuttaa lähestulkoon aina tehtävien suoritustapaan ja muuttaa toimijoiden osaamisvaatimuksia. Se saattaa vaikuttaa myös työnjakoon sekä yhteydenpitoon ympäristön kanssa. Käyttöönoton suorittamisen ja tutkimisen keskeisinä perusmuuttujina pidetään organisaation peruselementtejä ja niiden välistä vuorovaikutusta. Uuden tietojärjestelmän käyttöönotto merkitsee siis muutosta organisaation toiminnassa. Tietojärjestelmän

kehittäminen aloitetaan yleensä nykytilanteen kartoituksella, koska muutosta ei voida määrittää tai arvioida ilman, että verrataan tilannetta ennen ja jälkeen muutoksen. Tämänhetkisen toimintatavan kartoituksen jälkeen, voidaan muutoksen tavoitetta konkretisoida suhteessa tämän kartoituksen kuvaukseen. (Nurminen, Reijonen, Vuorenheimo 2002.)

Järjestelmien käyttöönoton perusteluina käytetään ympäristöstä riippuen erilaisia seikkoja, joista useimmat käsittelevät taloutta. Tavoitteena on, että toiminta tehostuu, nopeutuu, halpenee jne. Olivatpa tavoitteet mitkä tahansa, työtoiminnan on sujuuttava uutta järjestelmää käyttäen tehokkaammin kuin ennen järjestelmän käyttöönottoa. Käyttöönotossa järjestelmä ja työtoiminta sovitetaan toisiinsa siten, että uudella työntoimintatavalla saavutetaan hankintapäätöksessä määritellyt tulokset. Käyttöönoton onnistumista arvioitaessa ensisijaisena arviointikriteerinä on uuden toimintajärjestelmän mukaisen toiminnan tulosten ja asetettujen toiminnan tavoitteiden vastaavuus. Käyttöönoton yhteydessä on suoritettava sellaiset toimenpiteet, joiden avulla uutta järjestelmää hyödyntäen saadaan toiminnan tulos vastaamaan asetettuja tavoitteita. Tässä on kyse organisaation toiminnan muutoksen suunnittelusta ja suunnitelman toteuttamisesta. (Nurminen, Reijonen, Vuorenheimo 2002.)

Kun teknologiakomponenttia muutetaan ottamalla käyttöön uusi tietojärjestelmä, aiheutuu tästä muutoksia tehtäviin, rakenteeseen sekä toimijoihin. Organisatorinen oppimisprosessi merkitsee käyttöönottoon sovellettuna, että teknologian aiheuttamia muutoksia pyritään ennakoidaan ja niihin vaikuttamaan niin, että muutokset ovat toivottuja. Muutosta ei viedä eteenpäin teknisellä järjestelmällä, vaan toiminnan kehittämisellä. (Nurminen, Reijonen, Vuorenheimo 2002.)

Tietojärjestelmän käyttöönotto on määriteltävä ajallisesti rajallisesti. Muussa tapauksessa työmäärää, tarvittavia resursseja tai tulostakaan ei voida määrittää. Käyttöönotto on siis tyyppillinen projekti, joten käyttöönotosta on laadittava käyttökelpoinen projektisuunnitelma. Projektisuunnitelman on hyvä sisältää ainakin seuraavat asiat: tavoitteet, riskit, tehtävät ja menetelmät, tulokset, tulosten arviointi ja mittarit sekä resurssit sisältäen toimijat, talouden ja aikataulut. (Nurminen, Reijonen, Vuorenheimo 2002.) Kuvio 2 havainnoillistaa projektin kulkua.



Kuvio 2: Projektin vaiheet

### 2.3 Projektinhallinnan lähtökohdat

Projektimaisesti organisoitu toiminta lisääntyy monilla aloilla. Organisaation nykytilaa on mahdollista kehittää kohti strategisista tavoitetilaa projektitoiminnan keinoin. Tämä edellyttää organisaation johdolta projektitoiminnan osaamista sekä projektin tavoitteiden ja perustehtävien pysymistä selkeinä projektin ajan. Monissa tapauksissa projekteja hyödynnetään erilaisissa organisaation strategisista tavoitteista johdettujen kehittämistarpeiden ja -kohteiden edistämässä esimerkiksi alentamalla toiminnan kustannuksia tai parantamalla kannattavuutta. (Mäntyneva 2016.)

Projektin toteuttajana on projektiorganisaatio, joka koostuu projektiryhmästä, projektin ohjausryhmästä ja mahdollisista asiantuntijoista. Projektiorganisaation suorituskyky on pitkälti riippuvainen mukaan otettavien henkilöiden tietämyksestä, taidoista, suhdeverkostosta, kokemustaustasta ja persoonallisuudesta. Osallistujien sitouttaminen projektin tavoitteisiin ja toimintaan on avain projektin onnistumiselle. (Mäntyneva 2016.)

Projektimainen työskentelytapa soveltuu erityisesti sellaisiin tilanteisiin, joissa organisaation pitää vastata tiettyyn kehittämishaasteeseen eikä normaali organisaation toiminta sellaisenaan edistä tavoitteen toteutumista. Projektin käynnistämisen taustalla voi olla tarve projektin tuotokselle asiakastarpeeseen vastaaminen tai projektit voivat liittyä esimerkiksi toiminnan kehittämiseen. Projektin tunnuspiirteitä ovat selkeä tavoite, projektipäällikön

koordinoimat väliaikaiset rajoitetut aktiviteetit, jotka edistävät tavoitetta ja rajalliset resurssit. On hyvä muistaa, että toivotun lopputuloksen saavuttamiseen liittyy aina riski. (Mäntyneva 2016.)

Projektit kannattaa usein pilkkoa pienemmiksi projekteiksi tai osaprojekteiksi sekä listata näihin liittyvät tehtävät. Projektin matka alkuperäisestä ideasta toteutukseen on monesti pitkä. Kaikissa projekteissa suunnittelu ei etene samoin. Projektien suunnittelu etenee kuitenkin kuka-kin seuraavanlaisesti: (Mäntyneva 2016.)

- Projektin suunnittelun organisointi.
- Projektin taustaselvitykset.
- Tavoitteiden rajaukset.
- Suunnittelua tukevat lisäselvitykset.
- Suunnittelu projektin sidosryhmien kanssa.
- Suunnitelman arviointi ja viimeistely.
- Rahoituksen järjestäminen.
- Aloitusseminaarin suunnittelu.
- Projektista tiedottaminen.
- Toteutus ja työsuunnittelu.
- Projektisuunnitelman mahdollisten muutosten huomioiminen ja niihin reagoiminen. (Mäntyneva 2016.)

#### 2.4 Muutosjohtaminen

Uuden järjestelmän käyttöönotto vaatii yhteistyötä ja muutoshalukkuutta jokaiselta järjestelmän käyttäjältä. Muutoksen lähtökohtana on organisaation toiminta ja siinä havaitut muutostarpeet. Organisaation yleistavoitteet, kuten toiminnan päämäärät ja tavoitteet sekä organisaation dynamiikan vaatimukset, kuten henkilöstön kehittäminen, on otettava huomioon suunniteltaessa muutosta. Myös muutoksen edellyttämiin uuden oppimisen vaatimuksiin pitäisi kyetä vastaamaan. On osattava johtaa ottaen huomioon ihmisten yksilölliset tarpeet ja organisaation tavoitteet. (Luomala 2008.)



Muutos vaatii aina ajattelutavan muutoksen. Sen vuoksi myös ihmisiä on johdettava muutoksissa, ei pelkästään muutoksia. Muutoksen suunnittelu lähtee aina liikkeelle tarpeesta. On mietittävä, miksi muutosta tarvitaan, mihin sillä pyritään ja miten päämäärä saavutetaan. (Luomala 2008.)

Muutosta suunniteltaessa ja uudenlaista toimintakuvaa luotaessa muutoksen alkuunpanijoiden, operationaalisten johtajien ja työntekijöiden pitäisi voida kommunikoida avoimesti ja ottaa kaikkien ideat ja ajatukset huomioon. Tämän jälkeen on aika luoda muutossuunnitelma, joka sisältää muutoksen tavoitteet, keskeiset toimenpiteet, tekijät ja aikataulun sekä määrittelyt sisäisen ja ulkoisen muutostuen tarpeista. (Luomala 2008.)

Ihmisten johtamisessa muutoksessa kiinnitetään huomiota yksilöiden kokemuksiin ja tunteuksiin. Sitoutuneisuutta muutokseen voidaan varmistaa ottamalla henkilöstö huomioon jo muutoksen suunnitteluvaiheessa. Muutosprojektit voivat myös uhata työn mielekkyyttä ja lisätä työstressin uhkaa. Siksi henkilöstön asemaan ja mielipiteisiin on kiinnitettävä huomiota jo muutoksia suunniteltaessa. On olennaista selvittää, mitkä tekijät tukevat muutoksen onnistunutta läpiviemistä ja miten henkilöstö voisi edistää muutoksen onnistunutta toteuttamista. On mietittävä myös, kuinka henkilöstöä voisi parhaiten motivoida muutokseen ja saada heidät työskentelemään asetetun tavoitteen mukaisesti tai ongelmaksi voi muotoutua yhteisyyden rakentaminen. (Luomala 2008.)

Muutoksen oikeat avainhenkilöt löytyvät sieltä, missä muutos konkreettisesti tehdään ja missä puhe muutoksesta käy kiivaimpana eikä välttämättä yrityksen johtoryhmästä. Muutosjohtajan kannattaakin pyrkiä jo ennalta paikantamaan muutoksen avaintoimijat. Heidät mukaan ottamalla muutoksen suunnitteluun edistetään muutoksen läpiviemistä. Muutosvastarintaa voidaan vähentää kiinnittämällä huomiota ihmisten työhyvinvointiin ja jaksamiseen muutostulvassa. Aiempien muutosprosessien arviointi edesauttaa valmistautumaan tuleviin muutoksiin paremmin. Onnistunut muutos vaatii myös aikaa. On otettava huomioon työn määrä ja vaatimukset sekä työn jakautuminen ja tekemisen tavat. Muutosjohtamisessa ajanhallinta on tärkeässä asemassa. (Luomala 2008.)

Muutosviestinnässä tiedottaminen on tärkeää. Sen on oltava oikea-aikaista eikä olla liian yleisluontoista tai liian varhain yksityiskohtiin painottuvaa. Tiedottamisen pitää olla jatkuvaa ja edetä muutoksen etenemisen kanssa. On otettava huomioon myös kohderyhmän aikaisemmat tiedot ja taidot. Muutostilanteessa on mahdollisuus oppia uutta, joten muutostiedottamisessa kannattaa jättää tilaa omille oivalluksille ja rakennetaan uuden oppimista mahdollistavia tilanteita. (Luomala 2008.)

Muutoksen läpiviennistä vastaavien pitäisi kysyä hyvissä ajoin, kuinka työyhteisöä pitäisi kehittää muuttuvissa olosuhteissa, jotta henkilöstöyhteisön työhyvinvointi pysyisi hyvänä. On hyvä muistaa, että ihmiset reagoivat muutoksiin eri tavoin. Useimmat henkilöt sopeutuvat

muutokseen vasta totutteluvaiheen jälkeen. Toisille muutos itsessään on mahdollisuus uuden oppimiseen. (Luomala 2008.)

Olennaista onnistuneessa muutoksessa on, että muutoksen piirissä olevat tietävät, mikä tulee muuttumaan ja mitä heiltä odotetaan. On myös tärkeää tietää, vaatiiko muutos uusia ammatitaitovaatimuksia. On tärkeää tarjota kaikille muutoksen piirissä oleville muutosvalmennusta ja koulutusta. (Luomala 2008.)

Koska kyse on projektien läpiviemiseen liittyvän järjestelmän käyttökoulutuksesta, jossa on mukana useita vastuuhenkilöitä, on yhteistyö eri käyttäjien välillä tärkeää. On pystyttävä rakentamaan ryhmän sisäistä motivaatiota, josta syntyy palo jaettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Kun ihmiset tuntevat osallisuuden tunnetta, on ryhmälle muodostunut vahva yhteinen motivaatio, jolloin ryhmän tavoitteet ovat myös yksilön omia tavoitteita. (Koivisto, Ranta 2019, 38.)

## 2.5 Yhteistyön johtaminen

Yhteistyön johtaminen on pohjimmiltaan yhteisen identiteetin johtamista, jolloin johtajan tehtävänä onkin rakentaa yhteinen identiteetti koko ryhmälle. Yhteisen identiteetin on palveltava organisaation tavoitteita sekä tavoittaa riittävän hyvin kaikki ryhmän jäsenet. Identiteettiä määriteltäessä, on johtajan mietittävä yhdessä ryhmän kanssa seuraavia asioita. Keitä me olemme? Mitkä asiat ovat meille tärkeitä? Miten eroamme muista ryhmistä? (Koivisto, Ranta 2019, 60,61.)

Ilman yhteistä identiteettiä yksilöitä motivoivat heidän henkilökohtaiset tavoitteensa eikä koko ryhmän tavoite. Kun identiteetti on yhteinen, ryhmän tavoitteet muuttuvat omiksi tavoitteiksi, jolloin niiden puolesta työskentely on omaehtoista ja motivoitunutta. (Koivisto, Ranta 2019, 60,61.)

On tärkeää seurata oppimista sekä antaa ja ottaa vastaan palautetta. Perehdytyksen on oltava tarkoituksenmukaista. Perehdyttämistyötä tekevää ja perehtyjää on tärkeää tukea. (Kupias, Nummi 2009, 62.) On tärkeää miettiä, miten yrityksen haasteet linkittyvät valittuun perehdyttämiskonseptiin (Kupias, Nummi 2009, 63).

On tärkeää ottaa huomioon myös se, että kaikki eivät toivo perehtymiseltä samoja asioita. Toiset oppivat parhaiten seuraamalla toista työntekijää, toiset kirjallisen materiaalin avulla tai kokeilemalla. Valittu perehdytystapa pitäisi olla räätälöity työntekijän toiveiden ja tarpeiden mukaan. (Kupias, Nummi 2009, 70, 71.)

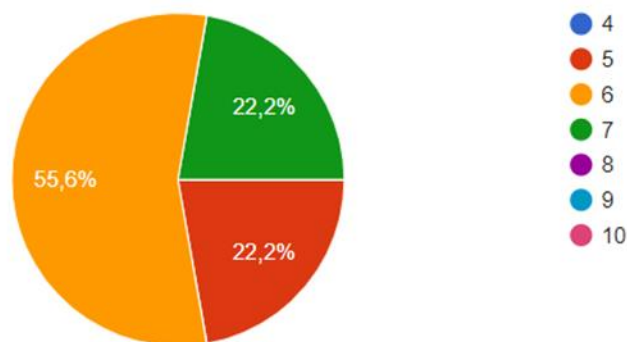


Vastaajien mielestä järjestelmässä on liikaa toimintoja näin pieneen tarpeeseen, joka tekee järjestelmästä, kankean ja sekavan. Projektien pyörittäminen järjestelmässä hidasti töitä paljon. Järjestelmää pidettiin myös liian kalliina ja monimutkaisena ylläpitää. Moitteita tuli hitaudesta ja ajoittaisesta virheellisestä toiminnasta tai toimimattomuudesta.

Kiitosta järjestelmä sai siitä, että kaikki tieto on yhdessä paikassa. Tapausten hallinta onnistui ja hakutoiminto toimi. Myös järjestelmän chatter- toiminnosta pidettiin. Tällä toiminnolla voi laittaa kollegalle suoraan viestiä tapaukseen liittyen ja nämä viestit jäävät tapaukselle näkyviin.

Keskiarvoksi käyttökokemuksen perusteella käytössä ollut järjestelmä sai 6, kuten alla oleva kuvio 3 havainnoi.

9 vastausta



Kuvio 3: Käyttäjien arvosana käytössä olleelle järjestelmälle

### 3.1.1 Järjestelmän helppokäyttöisyys

Vastaajista 66,7 % oli sitä mieltä, että käytössä ollut järjestelmä ei ollut helppokäyttöinen. Järjestelmää pidettiin liian monimutkaisena ja sekavana. Loput vastaajista oli sitä mieltä, että järjestelmä on helppokäyttöinen.

Työkalujen käyttö oli sinänsä helppoa ja ne löytyivät loogisista paikoista, mutta järjestelmä oli hidas ja jäykähkö. Ylläpidon ja asetusten puolella logiikkaa pidettiin surkeana. Liian laaja järjestelmä, joten perehdyttäminenkin oli haastavaa. Tietoa järjestelmästä löytyi paljon. Sukkulointi muun muassa tapausten, projektien ja tilien välillä tuntui työläältä. Tiedon etsintää helpotti yläpalkkiin avoimeksi jäävät viimeksi tarkastellut asiat.

### 3.1.2 Tiedon etsiminen järjestelmästä

Vastaajista 55,6 % oli sitä mieltä, että tiedon etsiminen järjestelmästä on helppoa. 44,4 prosentin mielestä tiedon etsiminen on hankalaa.

Vastaajien mielestä oli hyvä, että yhdellä kentällä voi hakea tietoa koko kannasta. Tietoa löytyi juuri niin hyvin kuin miten hyvin käyttäjät itse ylläpitivät ja lisäsivät tietoa esimerkiksi tapauksille. Tietoa pystyi hakemaan kohteen nimellä ja näin yhdellä haulilla löytyi kaikki kohteeseen liittyvät sähköpostit, tiedostot, tapaukset jne., missä kohde on mainittuna.

Osa vastaajista oli sitä mieltä, että hakutoiminto on käytännössä ainut keino saada järjestelmästä jotain ulos ja sekin vaatii lähes täydelliset hakusanat. Tilien, kohteiden, osapuolien kautta tiedon onkiminen tuntuu toivottomalta, johtuen ehkä rajoittavista tapausten tiedoista. Tiedon löytäminen saattaa kestää kauan, jos jollain kohteella on ollut useita tapauksia. Näin tieto helposti hukkuu, varsinkin jos tapauksia ei ole linkitetty keskenään. Hakutoiminnolla on hankalaa löytää nopeasti juuri tiettyä asiaa, mitä etsii. Hakutoiminnon parhaat tulokset osio sai kiitosta muun muassa siinä näkyvien tapausten, tehtävien ja tilien ansiosta. Hakutoiminto hakee monista eri tietokentistä, mutta tiedon jatkoselvittely on vaikeaa.

### 3.1.3 Tapausten hallinta

Vanhaa järjestelmää sanottiin sekavaksi, jäykähköksi ja hitaaksi. Tapaustenhallinnassa oli monimutkaista päästä käsiksi toisen tapauksiin esimerkiksi vastuuhenkilön loman aikana. Näin ollen tuurattavan tapausten uusien sähköpostien tarkistaminen oli hankalaa. Tuurattavan henkilön avointen tapausten läpikäynti tapaus kerrallaan oli raskasta. Kritiikkiä tuli myös siitä, että jos asiakas ei vastaa suoraan saatuun sähköpostiin, luo järjestelmä siitä uuden tapauksen. Tapauksia koskien samaa asiaa voi olla useampia, jolloin tiedon löytäminen voi olla hankalaa, jos tapauksia ei ole osattu tai muistettu linkittää toisiinsa.

Osa vastaajista oli myös sitä mieltä, että sähköpostiliikenne toimi hyvin ja tapauksia oli helppo käyttää. Tapausten linkittäminen onnistui hyvin ja monipuolisesti, mikä auttoi tiedon hallinnassa. Sähköposti-ilmoitukset uusista viesteistä olivat vastaajien mielestä tärkeitä. Järjestelmä oli liian monimutkainen, mutta olisi voinut toimia kevyempänä versiona.

### 3.1.4 Projektinhallinta

Kyselyyn vastanneiden mukaan, projektin perustaminen on liikaa aikaa vievä prosessi. Projektien hallinta ei taivu yrityksen käyttötarkoitukseen. Projektit ovat liian raskaita käyttää. Tuotteista tulee väkisinikin tuplatehtäviä eikä tehtävien kuittaus onnistu helposti, eikä niitä pysty kuittamaan pois massatoiminnolla. Projektin tehtävät eivät ole riippuvaisia toisistaan, joten edellinen vaihe ei ilmoita valmistumisestaan. Näin kuluu turhaa aikaa omien tehtävien

läpi käyntiin. Myös tiedon raportointi projekteista on mahdotonta ilman ulkopuolisen konsultin apua.

Vastanneiden mukaan mistään ei saanut tietoa, miten tilaus eteni. Tapausten linkittäminen projektille ei ollut itsestään selvää. Tekijöitä ja osa-alueita oli useita, joten järjestelmän olisi pitänyt pystyä ohjaamaan tekemistä tehokkaasti eteenpäin ja välttämään inhimilliset virheet. Projektien hallinta toimi liian raskaasti, eikä täyttänyt sille vaadittua tarkoitusta, joten projekteja joutui pyörittämään Excel taulukoiden avulla. Järjestelmästä oli enemmän haittaa kuin apua työtehtäviä ja työtehokkuutta ajatellen.

### 3.2 Käyttäjien toiveet M-Files järjestelmälle

Ensimmäisen kyselyn toinen osio käsitteli käyttäjien toiveita M-Files-järjestelmälle. Haastattelukysymykset löytyvät liitteestä 1.

100 % vastaajista oli sitä mieltä, että on tarpeellista siirtyä M-Files-järjestelmän käyttöön. Sen toivottiin olevan selkeämpi sekä helpottavan ja nopeuttavan työskentelyä. Projektienhallinta pitäisi saada toimivaksi. Koska M-Files rakennetaan Vahanen Monitoring Services Oy:n tarpeisiin sopivaksi, sen toivottiin lisäävän työtehokkuutta.

M-Filesin toivottiin tuovan projektien hallintaan selkeyttä ja johdonmukaisuutta. Projektien ja tapausten pitäisi olla helposti luotavissa. Projektin vaiheet pitää olla selkeästi nähtävissä ja tehtävät kuitattavissa. Omien tehtävien hallinnasta ja seuraamisesta pitäisi tulla selkeämpää ja helpompaa. Mahdollisuutta koontiraportteihin ja robotiikan käyttöön toivottiin. Tilausprosessi/projekti pitäisi pystyä vetämään alusta loppuun samassa paikassa helposti ja yksinkertaisesti.

Projektien ja tapausten listauksen pitäisi olla selkeä ja muokattavissa käyttäjäkohtaisiin tarpeisiin sopivaksi. Sähköpostitoimintojen tulisi muistuttaa tuttua ja jo käytössä olevaa Outlookia. Etsintätoiminnolla tulisi löytää laajasti tietoa. Rutiinitehtävät tulisi osoittaa henkilöille, kuten myös aikataulutukset/muistutukset. Tapausten viestiketjujen pitäisi olla selkeämpiä kuin nykyisessä järjestelmässä.

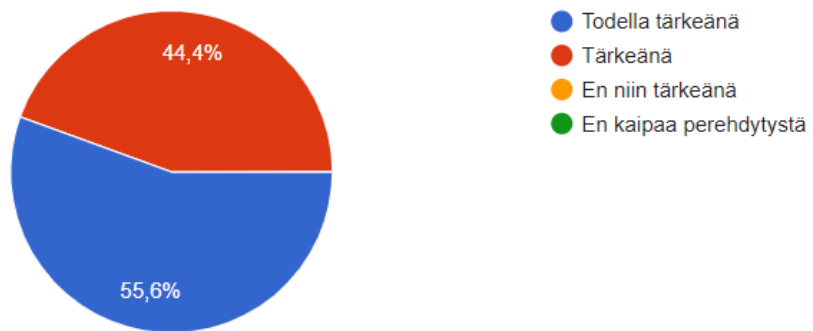
Tilauksen määrystä ja valmiusasteesta tulisi saada nopeasti ja helposti tietoa. Ongelmakohtiin puuttumisen kannalta on tärkeää, että myös eri työvaiheiden kestosta saadaan tietoa. M-Files järjestelmän toivottiin helpottavan koko yrityksen toimintaa. Jos M-Files osoittautuu toimivaksi järjestelmäksi yrityksen tarpeisiin, myös muut tiimit Vahanen Monitoring Services Oy:n sisällä ottaisivat järjestelmän käyttöön.

### 3.3 Järjestelmän käyttökoulutus

Järjestelmän koulutukseen liittyen tehtiin kaksi kyselyä käyttäen Google Formsia. Haastattelulomakkeessa oli sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä. Ensimmäisen haastattelulomake lähetettiin ennen koulutusta, jossa keskityttiin siihen, mitä koulutukselta odotetaan. Haastattelukysymykset löytyvät liitteestä 1. Kyselyyn vastasi yhdeksän käyttäjää. Tämä kysely oli osa ensimmäistä lähettämäni kyselyä, jossa kysyin myös kokemuksia vanhasta järjestelmästä sekä toiveita M-Filesin suhteen.

Ensimmäisestä kyselystä kävi ilmi, että vastaajista 55,6 % piti perehdytystä todella tärkeänä ja 44,4 % tärkeänä kuten alla oleva kuvio 4 havainnoi. Tästä voi päätellä, että onnistuneella käyttökoulutuksella on suuri merkitys kaikille käyttäjille.

9 vastausta



Kuvio 4: Käyttökoulutuksen tärkeys

Selkeys nousi yhdeksi tärkeimmiksi toiveiksi perehdytyksen suhteen. Toivottiin yksityiskohtaista opastusta perusominaisuuksista sekä tietoa siitä miten eri toiminnot tulevat helpottamaan työtehtäviä. Perehdytyksen toivottiin olevan perusteellinen ja kattava.

Haluttiin, että perehdytys olisi kaksiosainen niin, että ensin keskitytään perusasioihin, ja kun järjestelmä on otettu käyttöön ja käyttökokemusta on kertynyt noin kahden viikon ajalta, olisi uusi perehdytys. Käyttökokemuksen myötä nousee esille uusia näkökulmia, kehitysideoita ja kysymyksiä, jolloin jälkimmäisessä perehdytyksessä pystytään perehtymään M-Filesin käyttöön syvemmin. Perehdytyksen lisäksi toivottiin myös kirjallisia selkeitä ohjeita, joita tehtiinkin perustoimintojen käyttöohjeiden lisäksi aina tarpeen vaatiessa.

### 3.4 Käyttöönoton toteutus Vahanen Monitoring Services Oy:ssä

Käyttökoulutus toteutettiin kahdessa osassa, kuten oli toivottu. Ensimmäisessä koulutuksessa kerrottiin yleisesti, mitä M-Filesissä on tarkoitus tehdä ja miten järjestelmän on tarkoitus selkeyttää projektien hallintaa. Ensimmäinen koulutus järjestettiin projektitoiminnon valmistuttua 22.5.2019.

Ennen koulutusta perustettiin testiprojekti, jossa jokaisella oli oma tehtävä. Käyttäjät pääsivät katsomaan, miltä projekti M-Filesissä näyttää ja mitä tietoa sieltä löytyy. Jokainen pääsi myös kokeilemaan tehtävien kuitaamista, jonka avulla selkeni, mikä on tehtäväjono eli miten tehtävät ovat riippuvaisia toisistaan ja missä järjestyksessä projektin tehtävät etenevät.

Käyttäjät pääsivät myös tarkastelemaan erilaisia näkymiä. Muokattavien sarakkeiden avulla, jokainen pystyi asentamaan itselleen omiin työtehtäviinsä sopivia näkymiä. Alla oleva kuvio 5 havainnoi erilaisia näkymiä.

Nimi ▲	Projekti	Tila	Tuote	Vastuuhenkilö	Muutettu	Huomio	Eräpäivä
--------	----------	------	-------	---------------	----------	--------	----------

Kuvio 5: Esimerkki M-Files sarakkeista

Toisessa koulutuksessa käytiin enimmäkseen läpi kysymyksiä, joita oli tullut esille lyhyen käyttökokemuksen myötä. Osa käyttäjistä oli kysymyksiä lähettänyt jo aikaisemmin sähköpostitse. Toinen käyttökoulutus toteutettiin 18.6.2019. Noin neljän viikon käyttökokemus ja järjestelmän testaus koulutusten välillä koettiin erittäin toimiviksi.

### 3.5 Käyttäjien palaute käyttökoulutuksen onnistumisesta

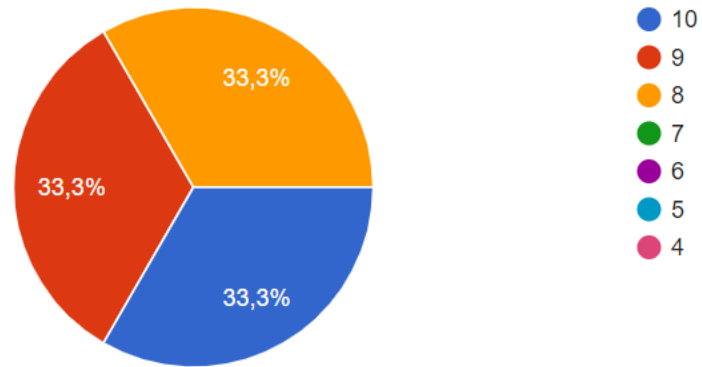
Toiseen haastattelulomakkeeseen vastasi kuusi järjestelmän käyttäjää. Lomake lähetettiin käyttäjille toisen käyttökoulutuksen jälkeen. Haastattelukysymykset löytyvät liitteestä kaksi.

Käyttäjien mielestä perehdytyksessä onnistuttiin hyvin. Kiitosta sai käyttökoulutusten lisäksi laaditut kirjalliset ohjeet M-Filesin käytöstä. Suurin osa oli sitä mieltä, että riitti kun apua sai tarvittaessa eikä lisäkoulutuksia tarvita. Lisäkoulutuksen tarve selviää vasta pidemmän käyttökokemuksen myötä. 100 % vastaajista oli sitä mieltä, että on annettu tarpeeksi mahdollisuuksia kysyä epäselvistä asioista. Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että riittää, kun apua saa pyytäessä ja toisen puolen mielestä koulutus on ollut riittävää.



Kuvion 6 havainnollistamalla tavalla, kaksi kolmasosaa piti käyttökoulutusta kiitettävänä ja kolmasosa hyvänä.

6 vastausta



Kuvio 6: Arvosanat käyttökoulutukselle

### 3.6 Käyttöönottoprosessin onnistumisen palaute

Viimeinen eli kolmas haastattelulomake lähetettiin kymmenelle järjestelmän käyttäjälle noin neljä kuukautta käyttöönoton jälkeen. Kysely kartoitti M-Files-järjestelmän käyttökokemuksia. Kyselyyn vastasi seitsemän käyttäjää. Haastattelukysymykset löytyvät liitteestä kolme. Tässä luvussa käsitellään käyttäjien mielipiteitä käyttöönoton onnistumisesta.

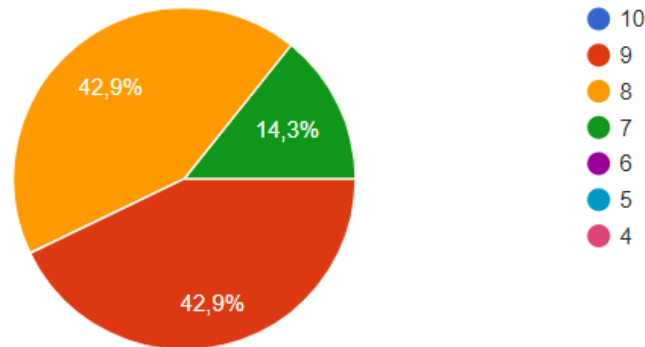
Projektienhallinnan käyttöönottoprojekti venähti aiotusta aikataulusta, mutta kun projekti saatiin päätökseen, on kyselyyn vastanneiden mielestä kaikki ollut selkeää ja sujuvaa. Käyttöönotosta on tiedotettu selkeästi sekä toiveita ja ehdotuksia kuunneltu. Käyttäjät ovat kokeneet saaneensa neuvoja ja apua aina tarvittaessa. Yhteenvetopalavereita, joissa olisi tarkasteltu, kuinka järjestelmän käyttäjät ovat selvillä M-Filesin käytöstä, olisi voinut olla aluksi tiheämmin.

Tietoa useasta eri järjestelmästä on saatu tuotua M-Filesiin, joten lähes kaiken pitäisi löytyä nyt samasta paikasta. Tämän toivotaan vähentävän tiedon etsintään kuluva aikaa käyttökokemuksen karttumisen myötä.

M-Files on edelleen kehitysvaiheessa, joten kehitettävää löytyy edelleen. Vasta pidemmän käyttökokemuksen myötä on mahdollista löytää ongelmakohtia, jotka vaativat vielä paranneltavaa. Järjestelmän käyttäjät ovat tuoneet hyvin mielipiteitä ja kehitysideoita esille, jonka myötä M-Filesiä on pystytty ja pystytään jatkossakin kehittämään vastaamaan vielä paremmin työyhteisön tavoitteita.

Tiedusteltaessa käyttäjien arvosanaa M-Filesin käyttöönottoprojektille, keskiarvoksi tuli 8,3. Alla olevasta kuviosta 7 voi tarkastella, miten arvosanat jakautuivat.

7 vastausta



Kuvio 7: Käyttöönottoprojektin arvosanat

### 3.6.1 M-Files-tiedonhallintajärjestelmän selkeys

M-Files oli kaikkien kyselyyn vastanneiden mielestä selkeämpi kuin edellinen järjestelmä. Käyttäjät kokivat, että yhdestä näkymästä saadaan selville projektin käyttöönoton tilanne. Hyväksi koettiin myös se, että tehtävillä voi olla useita vastuuhenkilöitä. Projektista näkee ja hahmottaa suhteellisen nopeasti tehtävien eräpäivät ja määrät. Projektien työkulkua on selkeyttänyt myös toisistaan riippuvaiset tehtävät. Tehtävä aktivoituu vasta siinä vaiheessa, kun se on mahdollista tehdä. Projektista näkee myös selkeästi, mitä palveluja kyseisellä projektilla on tilattu kohteelle. On aikaa säästävää ja selkeää, kun kaikki tieto on samalla alustalla.

Hakutoiminnossa pidettiin hyvänä ominaisuutena sitä, että haku tuo tulokset useammasta ohjelmasta samalle sivulle, mutta hakutoiminnolla on vaikea silti etsiä jotain tiettyä tietoa tai tiedostoa.

Mahdollisuutta tehdä erilaisia, omiin työtehtäviin sopivia näkymiä pidettiin erittäin hyvänä ja tätä on paljon hyödynnettykin. Erilaisilla näkymillä pystyy helposti näkemään samassa vaiheessa olevat projektit ja viemään tiedot tarvittaessa Excel tiedostoon. Eri sarakkeita ja näkymien hakusanoja on kuitenkin monia, joten on joutunut selvittämään, millä nimellä haluttu tieto on. Oikeiden sarakkeiden löytäminen näkymiin on välillä hankalaa. Raportoinnin kanssa on myös koettu haasteita. Osalle käyttäjistä on uuden järjestelmän sisäistäminen ollut alkuun hankalaa.

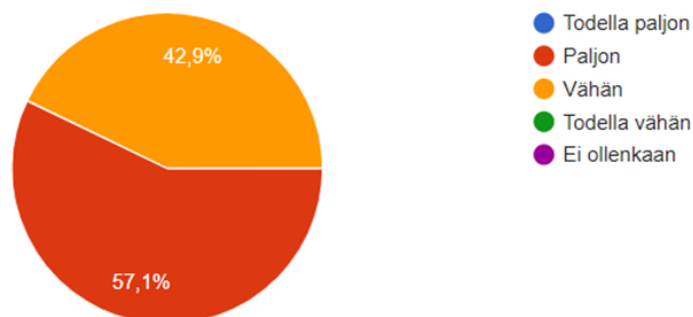
Kyselystä kävi ilmi asioita, jotka oli jo toteutettu tai selitetty käyttäjille, mutta he ei olleet tätä sisäistäneet. Eräs vastaajista toivoi yhtenäisyyttä tehtävien nimissä. Se, että kaikki nimet eivät alkuun ole yhtenäisiä, johtuu siitä, että projektin tuotteita kehitetään ja muutetaan tehtävien nimiä. Tämä muutos ei päivity takautuvasti, jonka vuoksi ennen muutosta luoduilla projektien tehtävillä on edelleen vanhat nimet. Toinen vastaaja toivoi, että projektin työprosesseista näkyisi enemmän tietoa tekstikentissä ja kaikki projektille kirjoitettu näkyisi projektin tekstikentässä tai omassa tehtävässä. Tämä nopeuttaisi omia tehtäviä enemmän, kun syy puuttuville tiedoille näkyisi heti tehtävässä. Tämä on alusta asti toteutettu niin, että jokaisella tehtävällä on huomio kenttä, mihin kirjoitetaan tehtävän etenemisen kannalta tärkeitä huomioita.

### 3.6.2 Työtehokkuuden lisääntyminen

M-Files selkeytensä takia on hieman nopeuttanut työprosesseja. Rinnalla kuitenkin käytetään vielä vanhaa järjestelmää. Kun M-Filesin käyttöön siirytään kokonaan, se nopeuttaa työn tekoa enemmän. M-Filesissä toimivat myös totutut ohjelmien komennot esimerkiksi tallennukseen, hakuun, päivittämiseen jne. Näkymien avulla on helppo nähdä esimerkiksi kaikki kohteet, joilla on sama työvaihe. Sarakkeiden avulla saa lisättyä tietoja näkymään, jolloin kun vie kohteet Exceliin, aikaa ei mene perustietojen täydennykseen. Tehokkuutta on lisännyt myös monipuolinen hakutoiminto.

Yksi vastaajista ei ollut huomannut M-Filesin tuovan suurta työtehokkuuden lisääystä. Kuitenkin M-Files säästää hänenkin mielestään hieman aikaa. 42.9 % vastaajista oli sitä mieltä, että M-files lisää työtehokkuutta vähän. 57.1 %:n mielestä työtehokkuus lisääntyi paljon. Alla olevasta kuvioista 8 käy ilmi, että kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että työtehokkuus ei olisi noussut M-Filesin myötä.

7 vastausta



Kuvio 8: Työtehokkuuden lisääntyminen

#### 4 Arviointi

Projektienhallinta saatiin luotua tavoitteiden mukaisesti. Käyttäjät ovat lähettäneet sähköpostitse kehitysehdotuksia käyttöönoton jälkeen, ja nämä ehdotukset on myös huomioitu ja toteutettu yhdessä IT asiantuntijan kanssa mahdollisuuksien mukaan. Tapaustenhallinnan käyttöönotto ei ole vielä toteutunut, joten sen onnistumiseen en ota kantaa. Kehitys on loppusuoralla ja käyttöönoton jälkeen tapaustenhallinnan kehitystyö jatkuu vielä pitkään.

Muutos on otettu hyvin vastaan, eikä muutosvastarintaa ole ollut havaittavissa. Jokainen on ottanut muutoksen vastaan eri tavalla, mutta tässä tapauksessa en havainnut muutosvastaista käytöstä.

Kehitysehdotuksia tulee tulevaisuudessakin ilmi käyttökokemuksen karttuessa, kun käyttäjät huomaavat epäkohtia tai kehitettävää järjestelmässä. Nämä ehdotukset ovat tärkeää ottaa huomioon, jotta uuden järjestelmän käyttöönotolla saavutetaan asetettu tavoite. Työtehokkuus ei lisääntynyt, mikäli kehitysehdotukset jätetään huomiotta. Mahdollisten toimintatapojen muutosten myötä, järjestelmää on kehitettävä vastaamaan sen hetkisiä tarpeita. Käyttäjien kokemusten ja kehitysehdotusten avulla järjestelmä tulee muovautumaan.

Tutkimustulokset ovat luotettavia, koska olen päässyt samaan lopputulokseen havainnoimalla järjestelmän käyttäjiä työssään kuin kyselylomakkeiden tuloksia analysoimalla. Käyttäjät vastasivat kyselylomakkeisiin anonyymeinä, joten vastaukset ovat rehellisempiä ja käyttäjät uskalsivat tuoda sellaisia asioita esille mitä ei muuten olisi välttämättä haluttu kertoa.

Vastausten perusteella huomattiin, että kaikki käyttäjät eivät osaa hyödyntää M-Filesiä vielä täysin. Edelleen kysytään tietoa muilta tai etsitään eri paikoista, vaikka tieto on saatavilla samasta järjestelmästä, varsinkin jos käyttäjät ovat hyödyntäneet huomiokenttää tehtävissä tärkeiden asioiden kirjaamiseen. M-Files käyttökokemus - kyselyn vastauksien avulla pitää vielä selvittää, voisiko mahdolliset ongelmat järjestelmän käytössä hoitaa seurantalaverin muodossa, jossa annettaisiin lisäkoulutusta.

Käyttökokemuksen karttumisen myötä käyttäjät ovat havainneet juuri itselleen toimivat tavat järjestelmän käytössä ja näin ollen heillä on mahdollisuus saada kaikki hyöty irti M-Filesistä. Kun käyttäjät jakavat hyviksi havaittuja toimintatapoja keskenään, tieto vaihtuu nopeammin ja taito käyttää M-Filesiä karttuu. Näin ollen uskon myös työtehokkuuden lisääntyvän käyttökokemuksen karttuessa.

Toimeksiantajan arvion mukaan, tämän opinnäytetyön avulla saatiin arvokasta tietoa työntekijöiden odotuksista ja käyttökokemuksista. Myös mahdollisia sudenkuoppia pystyttiin tämän työn avulla ennaltaehkäisemään. Tiedonhallintajärjestelmän kehitys jatkuu yrityksessä edelleen ja tässä työssä hyväksi todettuja keinoja tullaan hyödyntämään projektin edetessä.

Sähköisten haastattelulomakkeiden avulla pystyttiin havaitsemaan myös mm. mahdollinen lisäkoulutuksen tarve. Odottamatonta lopputuloksessa oli, etteivät käyttäjät tällä aikajaksolla osanneetkaan ottaa kaikkea hyötyä irti järjestelmästä. Uutena asiana tuli ilmi myös vastaajien innokkuus täyttää Google Forms -kyselyitä.

Jatkossa järjestelmää tullaan kehittämään edelleen käyttäjien kehitysehdotusten myötä. M-Files on tarkoitus myös saada käyttöön muillekin Vahanen Monitoring Services Oy:n tiimeille.

## 5 Pohdinta

Se, että pääsin mukaan uuden tiedonhallintajärjestelmän käyttöönottoprojektiin, on kehittänyt minua ammatillisesti todella paljon. Olen tämän projektin aikana oppinut ymmärtämään energianhallinnan työnkulkua paljon syvällisemmin, mikä auttaa minua paljon omissa työtehtävissäni. Olen myös ymmärtänyt, että ihmiset hyväksyvät eri lailla työhön liittyviä muutoksia. Käyttäjiä perehdyttäessä pitää ottaa huomioon se, että ihmisillä on erilaisia tapoja oppia asioita.

On ollut erittäin motivoivaa päästä kehittämään omaan työhön vahvasti liittyvää järjestelmää. Olen saanut mahdollisuuden olla jatkossakin mukana M-Filesin erilaisissa käyttöönottoprojekteissa ja tämän mahdollisuuden tulen käyttämään varmasti hyödyksi. Tämän opinnäytetyön kautta olen saanut kullan arvoista työkokemusta, josta on varmasti hyötyä jatkossakin.

## Lähteet

## Painetut

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Koivisto, S. & Ranta, R. 2019. Näin motivoin yhteistyöhön: ryhmän johtamisen käsikirja. Helsinki: Kauppakamari.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Pehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti: jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari.

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti: jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. 1. painos. E-kirja. Helsinki: Kauppakamari.

## Sähköiset

Kaskela, L. 2005. TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus. Viitattu 25.10.2019.  
<https://oma.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageId=3441230>

Luomala, A. 2008. Muutosjohtamisen ABC. PDF. Viitattu 1.10.2019.  
<http://www.uta.fi/jkk/synergos/tyohyvinvointi/oppaat/muutoskirja.pdf>

M-Files. 2019a. Tehokkuutta tiedonhallinnan avulla. Viitattu 22.9.2019.  
<https://www.m-files.com/fi/ecm-guide-10-ten-tips-for-selecting-ecm-system>

M-Files. 2019b. M-Filesin tiedonhallintapalvelut. Viitattu 22.9.2019.  
<https://www.m-files.com/fi/content-services-platform>

M-Files. 2018c, Lehdistötiedote. Viitattu 25.9.2019.  
<https://www.m-files.com/fi/Press-Release-M-Files-2017-Momentum>

M-Files. 2019d. M-Filesin älykäs tiedonhallinta. Viitattu 25.9.2019.  
<https://www.m-files.com/fi/intelligent-information-management>

M-Files, 2019e. Liiketoimintatarpeisiisi vastaava tiedonhallintaratkaisu. Viitattu 25.9.2019.  
<https://www.m-files.com/fi/make-it-yours>

M-Files. 2019f. Mihin haluan käyttää M-Filesia. Viitattu 25.9.2019.  
<https://www.m-files.com/fi/applications#projects>

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti. E-Kirja. Viro: Printon.  
<https://kauppakamaritieto-fi.nelli.laurea.fi/fi/s/ak/kirjat/hallittu-projekti-2016/?coll=6>

Nurminen, M., Reijonen, P. & Vuorenheimo. J. Tietojärjestelmän organisatorinen käyttöönotto: kokemuksia ja suuntaviivoja. Turun kaupungin terveystoimen julkaisu Sarja A, nro 1/2002. PDF. Viitattu 30.9.2019.

<https://docplayer.fi/6192675-Tietojarjestelman-organisatorinen-kayttoonotto-kokemuksia-ja-suuntaviivoja-markku-i-nurminen-pekka-reijonen-jaana-vuorenheimo.html>

Vahänen. 2019a. Tietoa Vahasesta. Viitattu 16.9.2019.

<https://vahanen.com/fi/vahanen/>

Vahänen. 2019b. Kulutusseuranta- ja hälytyspalvelut. Viitattu 16.9.2019.

<https://vahanen.com/fi/palvelut/energia/kulutusseuranta-ja-halytyspalvelut/>

## Kuviot

Kuvio 1: M-Files näyttökuva .....	13
Kuvio 2: Projektin vaiheet.....	15
Kuvio 3: Käyttäjien arvosana käytössä olleelle järjestelmälle .....	20
Kuvio 4: Käyttökoulutuksen tärkeys.....	23
Kuvio 5: Esimerkki M-Files sarakkeista .....	24
Kuvio 6: Arvosanat käyttökoulutukselle .....	25
Kuvio 7: Käyttöönottoprojektin arvosanat .....	26
Kuvio 8: Työtehokkuuden lisääntyminen .....	27



**Liitteet**

Liite 1: 1. kysely: M-Files käyttöönotto .....	35
Liite 2: 2. kysely: M-Files perehdytys .....	37
Liite 3: 3. kysely: M-Files käyttökokemuksia .....	39
Liite 4: Gantt-kaavio .....	39

Liite 1: 1. kysely: M-Files käyttöönotto

## 1. kysely: M-Files käyttöönotto

Tämä koskee työn sujuvuutta tällä hetkellä ja odotuksia M-Filesin suhteen

### Kokemuksia käytössä olleesta järjestelmästä

1. Toimiiko tapaustenhallinta mielestäsi hyvin?

Kyllä  
Ei

2. Mielipiteitä tapaustenhallinnasta.

Pitkä vastausteksti

3. Kuinka kauan olet käyttänyt järjestelmää työssäsi?

Lyhyt vastausteksti

4. Toimiiko projektienhallinta mielestäsi hyvin?

Kyllä  
Ei

5. Mielipiteitä projektienhallinnan toimivuudesta

Pitkä vastausteksti

6. Onko järjestelmä mielestäsi helppokäyttöinen?

Kyllä  
Ei

7. Mielipiteitä järjestelmän helppokäyttöisyydestä.

Pitkä vastausteksti

8. Onko järjestelmästä helppo etsiä tietoa?

Kyllä  
Ei

9. Mielipiteitä tiedon etsimisestä.

Pitkä vastausteksti

10. Mikä järjestelmässä on huonoa käyttökokemuksesi perusteella?

Pitkä vastausteksti

11. Mikä järjestelmässä on hyvää käyttökokemuksesi perusteella?

Pitkä vastausteksti

12. Minkä arvosanan antaisi käyttökokemuksesi perusteella järjestelmälle?

10-4

#### Toiveita M-Filesin suhteen

1. Mitä toimintoja kaipaisit M-Filesiin, jotka eivät nyt mielestäsi toimi nykyisessä järjestelmässä tai puuttuu siitä kokonaan?

Pitkä vastausteksti

2. Kuinka tärkeänä pidät perehdytystä M-Filesin käyttöön?

Todella tärkeänä  
Tärkeänä  
En niin tärkeänä  
En kaipaa perehdytystä

3. Mitä toivoisit perehdytykseltä?

Pitkä vastausteksti

4. Onko mielestäsi tarpeellista vaihtaa käytössä olevasta järjestelmästä M-Filesiin?

Kyllä  
Ei

5. Perustele vastauksesi edelliseen kysymykseen.

Pitkä vastausteksti

6. Minkälaisia odotuksia sinulla on M-Filesin suhteen omia työtehtäviäsi ajatellen?

Pitkä vastausteksti

7. Tässä voit kertoa omin sanoin mietteistäsi käytössä olevasta järjestelmästä ja M-Filesin käyttöönotosta.

Pitkä vastausteksti

Liite 2: 2. kysely: M-Files perehdytys

## 2. kysely: M-Files perehdytys

Tässä kyselyssä käsitellään perehdytystä.

### Kokemuksia käytössä olleesta järjestelmästä

1. Miten onnistuimme mielestäsi perehdytyksessä?

Pitkä vastausteksti

2. Miten perehdytystä voitaisiin mielestäsi parantaa?

Pitkä vastausteksti

3. Onko sinulle annettu tarpeeksi mahdollisuuksia kysyä epäselvistä asioista ja kertoa mielipiteitä?

Kyllä

Ei

4. Perustele vastauksesi edelliseen kysymykseen.

Pitkä vastausteksti

5. Oletko saanut apua epäselviin asioihin?

Kyllä

En

6. Onko projektinhallintaan liittyvä perehdytys ollut mielestäsi riittävää, vai kaipaatko lisäkoulutusta?

On ollut riittävää

Tarvitsen lisäkoulutusta

Riittää, että saan apua pyytäessä

7. Jos mielestäsi tarvitset lisäkoulutusta, minkälaista lisäperehdytystä toivoisit?

Pitkä vastausteksti

8. Minkä arvosanan antaisit perehdytyksen onnistumiselle?

10-4

Liite 3: 3. kysely: M-Files käyttökokemuksia

### 3. Kysely: M-Files käyttökokemuksia

Tällä kyselyllä selvitän M-Filesin käyttökokemuksia.

1. Mikä M-Filesin käytössä on ollut hyvää ja mikä huonoa?

Pitkä vastausteksti

2. Onko M-Filesin käyttöönotto lisännyt mielestäsi työtehokkuutta? Perustele vastauksesi.

Pitkä vastausteksti

3. Kuinka paljon M-Filesin käyttöönotto on lisännyt työtehokkuutta?

Todella paljon  
Paljon  
Vähän  
Todella vähän  
Ei ollenkaan

4. Onko M-Files mielestäsi selkeyttänyt energiatiimin työtehtävien/työnkulun ymmärtämistä? Perustele vastauksesi.

Pitkä vastausteksti

5. Mitä muutoksia toivoisit M-Filesiin omia työtehtäviäsi ajatellen?

Pitkä vastausteksti

6. Miten M-Filesin käyttöönotto on tähän mennessä mielestäsi onnistunut?

Pitkä vastausteksti

7. Minkä arvosanan antaisit M-Filesin käyttöönottoprojektille?

10-4

Liite 4: Gantt-kaavio

# M-Files projektin aikataulus

