



Pohjola-Nordenin jäsenrekisterin käyttöoppaan toteutus

Susan Neffling

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Pohjola-Nordenin jäsenrekisterin käyttöoppaan toteutus

Susan Neffling
Tietojenkäsittely
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2020

Susan Neffling

Pohjola-Nordenin jäsenrekisterin käyttöoppaan toteutus

Vuosi 2020 Sivumäärä 28

Jäsenrekisteri on tuttu työväline monille järjestöissä ja yhdistyksissä työskenteleville henkilöille. Kun jäsenrekisterin ylläpitoon panostetaan, pysyy se ajan tasalla pienemmällä panoksella. Mikäli jäsenrekisteriä käyttävä henkilö ei saa rekisterin käyttöön riittävää perehdytystä tai ohjeistusta, voi osaamattomuus ja huolimattomuus kuluttaa yhdistyksen ajallisia ja taloudellisia resursseja. Tällaisen henkilökohtaisen kokemuksen perusteella syntyi ajatus tämän opinnäytetyön tekemisestä.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoite oli kuvata jäsenrekisterin käyttöoppaan kehittämisprosessia ja suunnitella helppokäyttöinen käyttöopas Pohjola-Norden-nimiselle järjestölle uusien työntekijöiden perehdyttämiseksi sekä jäsenrekisterin päivittäisen käytön tueksi. Opinnäytetyössä pyrittiin löytämään vastauksia siihen, mitä kannattaa ottaa huomioon käyttöopasta laatiessa ja mikä merkitys hyvällä ohjeistuksella on jäsenrekisterin ylläpidon kannalta. Ensisijaisena kohderyhmänä olivat Pohjola-Nordenin liittotoimistolla työskentelevät jäsenrekisterin pääkäyttäjät.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä aihetta pohjustettiin aluksi yleisellä teoriatiedolla yhdistystoiminnasta ja jäsenenä olemisesta, GDPR:ää unohtamatta. Lisäksi käsiteltiin hyvän käyttöoppaan ominaisuuksia ja niiden vaikutusta käyttöoppaan käytettävyyteen. Toimintatutkimuksen, eli toiminnan sisällä tapahtuvan tutkimuksen, kautta havaittiin jäsenrekisterin vahvuuksia ja heikkouksia, joiden pohjalta käyttöopasta lähdettiin kehittämään. Kehittämismenetelminä tässä opinnäytetyössä käytettiin SWOT-analyysia ja käsittekarttaa, joista saatujen tulosten pohjalta käyttöoppaan ulkoasu, rakenne ja sisältö suunniteltiin.

Lopputuotoksena syntyi jäsenrekisterin käyttöopas Pohjola-Nordenin työntekijöiden käyttöön. Käyttöoppaassa on otettu huomioon käytettävyyden niin sisällön kuin ulkoasunkin kannalta, jotta käyttäjän on helppo oppia käyttämään rekisteriä oikein. Käytettävyyteen vaikuttaneita valintoja avataan työn suunnittelu ja toteutus -osiossa. Lopusta löytyy yhteenveto projektista sekä pohdintaa mahdollisista jatkokehitysehdotuksista.

Asiasanat: Jäsenrekisteri, käyttöopas, käytettävyyden, yhdistystoiminta, GDPR

Susan Neffling

Implementation of the User Guide for Pohjola-Norden's Membership Register

Year	2020	Pages	28
------	------	-------	----

The membership register is a familiar tool for many people working in different organizations and associations. When paying attention to the maintenance of the membership register, it stays up to date with a smaller investment. If the person using the membership register does not receive sufficient orientation or instructions for using the register, incompetence and negligence may consume the association's time and financial resources. The idea of doing this thesis arose based on such personal experience.

The aim of this functional thesis was to describe the process of developing a user guide for a membership register and to design an easy-to-use user guide for Pohjola-Norden to familiarize new employees and to support the daily use of the membership register. The aim of the thesis was to find answers to what should be considered when creating the user guide and what significance the good guidelines have for the maintenance of the membership register. The primary target group were the users of the membership register working at Pohjola-Norden's federal office.

In the theoretical part of the Bachelor's thesis, the topic was initially grounded with general theoretical knowledge about association activities and membership, not forgetting GDPR. In addition, the features of a good manual and their impact on the usability of the manual were discussed. Through the action research, in other words the study that takes place within the activity, the strengths and weaknesses of the membership register were identified, based on which the user manual was developed. The development methods used in this thesis were SWOT analysis and a concept map, based on the results of which the layout, structure and content of the user manual were designed.

The result of the thesis was a user guide to a membership register for Pohjola-Norden's employees. The user guide considers usability in terms of both content and layout, so that it is easy for the user to learn how to use the register correctly. The choices that affect usability are opened in the planning and execution section. A summary of the project and a reflection on possible further development proposals can be found at the end.

Keywords: Membership register, user guide, usability, association activities, GDPR

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Työn tausta ja tavoitteet	6
2.1	Kehittämiskysymykset	7
2.2	Aiheen rajaus	8
2.3	Keskeiset käsitteet.....	8
2.4	Toimeksiantajan esittely: Pohjola-Norden ry	9
3	Yhdistystoiminta.....	9
3.1	Jäsenyys	10
3.2	Jäsenrekisteri	11
4	GDPR	11
5	Käyttöopas	12
5.1	Käytettävyys	12
5.2	Millainen on hyvä käyttöopas?.....	13
5.2.1	Jäsennys ja otsikointi	13
5.2.2	Kieli.....	14
6	Tutkimus- ja kehittämismenetelmät	14
6.1	Toimintatutkimus	15
6.2	SWOT-analyysi	16
6.3	Käsitekartta	16
6.4	Validiteetti	17
6.5	Reliabiliteetti	18
7	Käyttöoppaan suunnittelu ja toteutus.....	18
7.1	SWOT-analyysi jäsenrekisteristä	19
7.2	Oppaan sisällön suunnittelu ja rajaaminen.....	21
7.3	Käyttöoppaan rakenne ja ulkoasu	22
7.4	Käyttöoppaan testaus	23
8	Yhteenveto ja johtopäätökset.....	23
9	Jatkokehitysehdotukset	25

1 Johdanto

Jäsenrekisteri on tärkeä työkalu monelle järjestössä ja yhdistyksessä työskentelevälle henkilölle, sillä yhdistyslaki velvoittaa yhdistyksiä pitämään luetteloja jäsenistään. Jäsenrekisterin ylläpitäminen voi kuulostaa yksinkertaiselta, mutta mikäli sen ylläpito ja päivittäminen jää huonolle tasolle osaamattomuuden tai huolimattomuuden vuoksi, voi siitä koitua yhdistykselle paljon haittaa.

Käyttöohjeet auttavat jäsenrekisterin käyttäjää ymmärtämään, kuinka järjestelmä teknisesti toimii ja mitä toimia häneltä vaaditaan haluttujen toimintojen suorittamiseksi. Niissä tapauksissa, kun käyttäjällä on syystä tai toisesta syntynyt väärä käsitys järjestelmän toimintaperiaatteista, voi hyvästä käyttöohjeesta olla suuri hyöty. Huonolla ylläpidolla oleva jäsenrekisteri tekee työntekijöistä vaikeampaa ja kuluttaa paljon ajallisia resursseja, mutta lisäksi se aiheuttaa yhdistykselle myös taloudellisia lisäkustannuksia, jotka näkyvät esimerkiksi yhdistyksen postituskuluissa. Hyvä perehdytys ja selkeät käyttöohjeet auttavat säästämään aikaa ja rahaa.

Vuonna 2019 järjestö nimeltään Pohjola-Norden teki päätöksen jäsenrekisteriohjelman vaihtamisesta toiseen, ja he päätyivät valitsemaan nettipohjaisen FloMembers-jäsenrekisterin. Muutos vanhasta rekisteristä uuteen tapahtui vuosien 2019 ja 2020 vaihteessa, jolloin opinnäytetyön aiheen valinta tuli myös ajankohtaiseksi. Tämän opinnäytetyön tekijä oli pääarkkitehtina jäsenrekisterien vaihdoksessa, mistä syntyi ajatus yhdistää työ ja opiskelu. Pohjola-Nordenin tarpeisiin räätälöidylle jäsenrekisterille ei ollut olemassa valmista käyttöopasta, joten sellaisen kehittämisestä saatiin aihe opinnäytetyölle. Tarkoitus oli luoda käyttöopas, joka vastaa juuri niihin tarpeisiin ja kysymyksiin, joita Pohjola-Nordenin jäsenrekisteriä käyttävällä henkilöllä voi olla.

Opinnäytetyössä kuvataan jäsenrekisterin käyttöoppaan kehittämisprosessia ja pyritään selvittämään, millainen on hyvä käyttöopas. Teoreettisen viitekehyksen avulla pyrittiin antamaan lukijalle kokonaisvaltaisempi käsitys käsiteltävästä aiheesta. Saatua teoretietoa ja kehittämismenetelmiä soveltamalla syntyi lopputuloksena jäsenrekisterin käyttöopas Pohjola-Nordenin työntekijöiden käyttöön. Käyttöoppaan tavoite on tukea työntekijöitä heidän jokapäiväisessä työssään ja helpottaa uusien työntekijöiden perehdyttämistä jäsenrekisterin saloihin.

2 Työn tausta ja tavoitteet

Toiminnallinen opinnäytetyö perustuu työelämälähtöiseen toimeksiantoon, jossa lopputuotoksena on tuote ja kehittämisehdotuksia työn toimeksiantajalle. Pelkän tuotoksen laatiminen ei yksinään riitä opinnäytetyöksi, vaan opinnäytetyön täytyy myös osoittaa opiskelijan asiantun-

tijuutta ja korkeakoulutasoista osaamista sekä täyttää sille asetetut kriteerit. Opiskelijan tulee siis osoittaa pystyvänsä tuottamaan opinnäytteen, joka kehittää ei vain opiskelijaa itseään, mutta myös työyhteisöä sekä alaa. Opinnäytetyöllä opiskelija myös osoittaa, että kriittinen tutkiva työote on hallussa, ja että hän on kykenevä itsenäiseen ja päämäärätietoiseen työskentelyyn. (Latvala & Tuomi n.d.)

Opinnäytetyön tekijä itse työskentelee Pohjola-Nordenissa, vastuualueenaan muun muassa jäsenrekisterin ylläpito, joten ajatus opinnäytetyön tekemisestä juuri kyseiselle toimeksiantajalle oli luontaista. Henkilökohtaisen työkokemuksen kautta hänelle on selvinnyt se, kuinka tärkeää jäsenrekisterin hyvä ylläpito on ja se, miten tärkeä rooli perehdytyksellä prosessissa on. Työn alkaessa perehdytys jäsenrekisterin käyttöön oli riittämätön erinäisistä syistä, minkä vuoksi monet sen ominaisuuksista jäivät pimentoon ja monet asioista tuli opittua kokeilemalla. Pitkällä aikavälillä se johti siihen, että jäsenrekisteri ei pysynyt ajan tasalla ja asian korjaaminen jälkikäteen on vienyt työajasta useita viikkoja.

Uutta rekisteriä käyttöönottaessa syntyi ajatus käyttöoppaan kehittämisestä. Työntekijöiden käyttöön haluttiin luoda käyttöopas, joka helpottaa jäsenrekisterin pääkäyttäjien jokapäiväistä työtä. Opinnäytetyön tavoitteena on antaa työntekijöille työkaluja jäsenrekisterin sujuvaan päivittämiseen ja ylläpitoon. Kun jäsenrekisteri pidetään ajan tasalla, voidaan luottaa sen tietojen oikeellisuuteen. Huonosta ylläpidosta kärsivä jäsenrekisteri aiheuttaa sitä käyttävälle taholle ylimääräisiä ajallisia ja rahallisia kustannuksia.

Luvussa esitellään myös toteutuksen lähtökohtana toimivat tutkimuskysymykset ja perustellaan aiheen rajausta. Lisäksi tässä luvussa esitellään muita opinnäytetyön lähtökohtia, kuten taustaa opinnäytetyön toimeksiantajasta.

2.1 Kehittämiskysymykset

Opinnäytetyössä kuvataan oppaan tekemisen prosessia ja sen kehittämisen eri vaiheita. Kehittämismenetelmien avulla pyritään selvittämään, millä tavalla oppaan tulee olla, jotta se palvelee käyttäjiään parhaalla mahdollisella tavalla. Opinnäytetyössä etsitään vastauksia kahden kysymyksen:

1. Millainen on käyttöoppaan kehittämisprosessi?
2. Mitä kannattaa ottaa huomioon käyttöopasta suunniteltaessa?

Tätä opinnäytetyötä voidaan pitää tutkivana kehittämistoimintana, jossa kehittämiskysymyksiä pidetään lähtökohtana sille, millaista tietoa tutkimuksessa halutaan saada. Kysymyksiin pohjautuvaa teoretista tietoa ja eri kehittämismenetelmiä käyttämällä voidaan edetä kohti työelämässä tapahtuvaa konkreettista kehittämistoimintaa, jossa lopputuotoksena syntyy käyttöopas Pohjola-Nordenin jäsenrekisterin käyttöön.

2.2 Aiheen rajaus

Opinnäytetyön teoriaosuudessa esitetyt käsitteet ovat kaikki hyvin laajoja, ja niistä saisi halutessaan kirjoitettua loputtomasti. Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on rajattu niin, että se käsittelee aiheita ainoastaan niiltä osin, mikä jäsenrekisterin käytön ja oppaan kehittämisen kannalta on oleellista.

Käytettävästä jäsenrekisteristä on olemassa myös mobiiliversio, mutta ohjeet sen käyttöön jäävät opinnäytetyön rajauksen ulkopuolelle. Tämä johtuu puhtaasti siitä, että Pohjola-Nordenin liittotoimistossa harvemmin kukaan käyttää jäsenrekisterin mobiiliversiota.

Pohjola-Norden on kaksikielinen järjestö, jolloin olisi tärkeää, että kaikki ohjeistus olisi kahdella kielellä, suomeksi ja ruotsiksi. Opinnäytetyön lopputuotoksena syntyvä käyttöopas on kuitenkin vain suomenkielinen, jotta oppaan laatiminen olisi mahdollisimman selkeää, jolloin lopputuloksestakin voidaan odottaa laadukkaampaa.

Näitä opinnäytetyön rajauksen ulkopuolelle jääneitä asioita käsitellään lisää opinnäytetyön *Jatkokehitysehdotukset*-osiossa.

2.3 Keskeiset käsitteet

GDPR	EU:n yleinen tietosuoja-asetus, jonka tarkoitus on turvata henkilötietojen suoja sekä parantaa EU:n sisämarkkinoiden toimintaedellytyksiä. Tietosuoja-asetuksella pyritään suojaamaan kaikkea tietoa, joka voidaan liittää tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan henkilöön.
Jäsenrekisteri	Yhdistyslaki velvoittaa yhdistyksiä pitämään jäsenluetteloja, eli jäsenrekisteriä, sen jäsenistä. Jäsenrekisteriin on kirjattava jäsenen nimi ja asuinpaikka, muuta tietoa saa kerätä vain tarvittaessa, eikä jäsenellä ole velvollisuutta sen antamiseen.
Käyttöopas	Auttaa käyttäjää oikeanlaisen käsitemallin luomisessa liittyen järjestelmän toimivuuteen. Käyttöoppaan avulla käyttäjä pystyy selvittämään, kuinka järjestelmä toimii ja mitä toimia häneltä odotetaan.
Käytettävyys	Tarkoittaa sitä, että käyttäjän on helppoa saada tarvitsemansa tieto ja sen avulla oppia käyttämään käyttöliittymää oikein myös pidemmällä aikavälillä.

Pääkäyttäjä Henkilö, jolla on pääsy jäsenrekisterin kaikkiin tietoihin ja ominaisuuksiin, ja jonka vastuulla on jäsenrekisterin ylläpito.

2.4 Toimeksiantajan esittely: Pohjola-Norden ry

Pohjola-Norden ry on perustettu vuonna 1924 ja se on tällä hetkellä ainoa kansalaisjärjestö Suomessa, jonka tärkein tehtävä on edistää pohjoismaista yhteistyötä sekä tehdä Pohjoismaita tunnetuksi Suomessa. Pohjola-Norden ry tarjoaa Suomessa asuville mahdollisuuden pohjoismaiseen toimintaan ja yhteistyöhön, yhdessä muiden Pohjoismaiden Norden-yhdistysten kanssa. (Pohjola-Norden 2020a.) Pohjola-Norden ry on uskonnollisesti ja poliittisesti sitoutumaton järjestö.

Pohjoismaisen yhteistyön tärkeimpiä peruspilareita ovat Pohjoismaiden neuvosto ja Pohjoismaiden ministerineuvosto sekä niiden alaiset yhteistyörakenteet. Pohjoismaisen yhteistyön tarkoitus on alueellisen tasapainon, hyvinvoinnin sekä pohjoismaisen tietotaidon ja kilpailukykyyn edistäminen. Lisäksi yhteistyöllä pyritään koordinoimaan ja esittämään pohjoismaisia näkökulmia eri kansainvälisissä foorumeissa. Virallisen pohjoismaisen yhteistyön keskiöön kuuluvat kulttuuri, koulutus, lapset ja nuoret, ympäristö, kansalaisten oikeudet, talous- ja elinkeinoelämä sekä informaatioteknologia. (Pohjola-Norden 2020b.)

Pohjola-Nordenin liittotoimisto sijaitsee Helsingissä. Sen vastuulla on valtakunnallinen ja yhteispohjoismaainen toiminta, kuten liittokokoukset, seminaarit, pohjoismaiset projektit, koulun alan matkat ja apurahat, edunvalvonta sekä jäsen- ja aluelehdet. Pohjola-Nordenin paikallinen ja alueellinen toiminta on jakautunut kuudelle alueelle, joilla toimii yhteensä noin sata yhdistystä. (Pohjola-Norden 2020a.) Pohjola-Nordenin noin 6200 jäsenen joukkoon kuuluu henkilöjäsenten lisäksi myös paljon kouluja sekä erilaisia yhteisötoimijoita. Liittotoimiston tehtäviin kuuluu myös näistä jäsenistä koostuvan jäsenrekisterin ylläpito.

Pohjola-Norden ry otti vuoden 2020 alussa käyttöön uuden jäsenrekisterin. Toimeksiantajan tarve oppaalle lähti siitä, että aiemmin käytössä olleen jäsenrekisterin kanssa oli paljon ongelmia, mitkä vaikuttivat sen ajantasaisuuteen ja luotettavuuteen. Jäsenrekisterin kanssa esiintyneet ongelmat olivat osin teknisiä, mutta osaltaan ongelmien syntyyn vaikutti myös sitä käyttäneiden henkilöiden puutteellinen ohjeistus ja sitä kautta syntyneet virheet. Nämä asiat tekivät työnteosta ja jäsenrekisterin ajan tasalla pitämisestä vaikeaa ja aikaa vievää.

3 Yhdistystoiminta

Länsimaiseen demokratiaan kuuluu olennaisena osana yhdistymisvapaus, johon sisältyy oikeus perustaa yhdistys ilman lupaa, kuulua tai olla kuulumatta yhdistykseen ja osallistua yhdistyksen toimintaan. Lisäksi se antaa oikeuden pyrkiä jäseneksi yhdistykseen ja erota yhdistyksestä milloin tahansa. Yhdistykselle itselleen taas yhdistymisvapaus mahdollistaa oman toiminnan

järjestämisen haluamallaan tavalla ja oikeuden purkaa yhdistyksen, kunhan se tapahtuu jäsenten päätöksellä. Yhdistysvapaus ei kuitenkaan voi olla täysin rajaton, eikä se esimerkiksi koske sellaisia yhdistyksiä, jotka vaarantavat järjestystä ja turvallisuutta. (Loimu 2007, 19-20.)

Yhdistykset voivat olla joko rekisteröityjä (nimen perässä kirjaimet ry tai rf) tai rekisteriin merkitsemättömiä. Yhdistykseksi lasketaan sellainen yhteenliittymä, jossa on vähintään kolme jäsentä, jolla on jokin aatteellinen tarkoitus ja jonka toiminta on tarkoitettu pysyväksi. Yhdistyksiksi ei voida laskea sellaisia yhteisöjä, joiden toiminnan tarkoituksena on tavoitella voittoa tai muita taloudellisia etuja tai jonka tarkoitus on pääasiassa taloudellinen. Pysyvyydellä tarkoitetaan sitä, että yhdistyksen ajatellaan toimivan pidemmän aikaa. (Loimu 2007, 21-22.)

3.1 Jäsenyys

Yhdistyksen jäsenet voivat olla ihmisiä tai sitten ne voivat olla esimerkiksi muita yhdistyksiä, kouluja, yhteisöjä tai kuntia. Samaan yhdistykseen voi myös kuulua kaikkia näitä. Yhdistyksen jäsenyys voi syntyä monella eri tavalla; esimerkiksi kun henkilö perustaa yhdistystä ja hänestä tulee samalla yhdistyksen jäsen, kun yhdistys hyväksyy henkilön hakemuksen jäsenyydestä tai sitten konkludenttisesti, eli ilman sanallista tahdonilmaisua. Tämä tarkoittaa sitä, että jäseneksi voidaan laskea pitkään yhdistyksen toimintaan osallistunut ja jäsenvelvollisuudet täyttänyt henkilö, joka myös täyttää yhdistyksen vaatimat jäsenyyden kriteerit. (Loimu 2007, 41-42.)

Yhdistyksen jäsenellä on erilaisia oikeuksia ja velvollisuuksia, jotka tulee olla määritelty yhdistyksen säännöissä. Jäsenille ei voi myöskään myöntää erivapauksia yhdistyksen tai hallituksen kokouksen päätöksillä, ellei säännöissä erikseen näin mainita. (Loimu 2007, 47-48.) Tämä teoriaosuus käsittelee vain niitä jäsenen oikeuksia, jotka ovat olennaista tietoa jäsenrekisterissä olevaa tietoa käsitellessä.

Jäsenrekisterin ylläpitoa ajatellen tärkein jäsenelle kuuluva oikeus on oikeus pysyä jäsenenä hänen itse niin halutessaan. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, ettei jäsenen voida soveltaa lain tai sääntöjen mukaisia erottamisperusteita. Jäsen voidaan sen sijaan erottaa, jos hän ei ole täyttänyt niitä velvollisuuksia, joita yhdistykseen sitoutuminen edellyttää. Tällaisen velvollisuuden laiminlyönnillä voidaan tarkoittaa esimerkiksi jäsenmaksun maksamatta jättämistä. Toinen pätevä syy jäsenen erottamiselle on, jos jäsen on aiheuttanut yhdistykselle vahinkoa omalla menettelyllään. Lisäksi jäsenyys voidaan päättää, jos jäsen ei enää täytä yhdistyksen säännöissä tai laissa määriteltyä jäsenyyden ehtoa. (Loimu 2007, 48-49.)

Jäsenellä on myös oikeus erota yhdistyksestä milloin hän haluaa. Jäsenen ei tarvitse perustella eroaan millään tavalla, eikä eroon tarvitse olla erityistä syytä. (Loimu 2007, 50.) Jäsen

voi ilmoittaa erostaan kirjallisesti yhdistyksen hallitukselle. Jäsenyys voidaan katsoa päättyneeksi myös, jos yhdistys päättää itse erottaa jäsenen, jos jäsen kuolee tai jos yhdistys purkautuu tai lakkautetaan. Jäsenen oikeudet ja velvollisuudet ovat voimassa siihen asti, kunnes jäsenyys on päättynyt. (Loimu 2007, 57-58.)

3.2 Jäsenrekisteri

Yhdistyslaki velvoittaa yhdistystä pitämään luetteloa sen jäsenistä. Jäsenrekisteriin tulee merkitä jokaisen jäsenen täydellinen nimi ja kotipaikka. (Loimu 2007, 99.) Liittomuotoisessa organisaatiossa, josta myös Pohjola-Nordenin tapauksessa on kyse, on liitto usein se, joka huolehtii myös jäsenyhdistystensä jäsenrekisterin ylläpidosta.

Jäsenrekisterin ylläpidon yksi suurimmista haasteista on, että jäsenet eivät muista välttämättä päivittää muuttuneita tietojaan. Jäsenistä saadaan kaikki tarpeellinen tieto jäseneksi liityttäessä, mutta niiden päivittäminen jatkossa saattaa unohtua. Onkin tärkeää pohtia, mikä kerättävästä tiedosta on tarpeellista ja kuinka varmistetaan se, että nämä tiedot säilyvät ajantasaisina. (Loimu 2007, 102.)

4 GDPR

EU:n uusi yleinen tietosuoja-asetus, GDPR (General Data Protection Regulation), astui voimaan vuonna 2016 ja täysimääräisesti sitä on sovellettu 25.5.2018 alkaen. GDPR vastaa globaalin tietoympäristön ja digitaalitalouden tarpeisiin, tarkoituksenaan turvata henkilötietojen suoja sekä parantaa EU:n sisämarkkinoiden toimintaedellytyksiä. (Korpisaari, Pitkänen & Warma 2018.)

Tietosuoja-asetuksen on tarkoitus suojata henkilötietoja, eli kaikkea sellaista tietoa, joka liittyy tunnistettuun tai tunnistettavaan henkilöön. Tällaisia tietoja voivat olla muun muassa henkilön nimi, kotiosoite, puhelinnumero, sähköposti tai henkilökortin numero tai muu henkilölle tunnusomainen tekijä. Yrityksen rekisteritunnusta tai yleistä sähköpostiosoitetta ei kuitenkaan lasketa henkilötiedoksi. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2019a.)

Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan esimerkiksi henkilötietojen keräämistä, säilyttämistä, käyttöä ja muokkaamista aina henkilötietojen käsittelyn suunnittelemisesta niiden poistamiseen. Henkilötietoja käsittelevän henkilön on aina noudatettava tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita. Käsittelyn on oltava lainmukaista, asiallista ja läpinäkyvää ja se tulee tehdä luottamuksellisesti ja turvallisesti. Henkilötietoja ei saa kerätä enempää, kuin tarkoitus vaatii ja niitä on käsiteltävä asianmukaisesti, eli pitämällä tiedot ajan tasalla. Jos henkilötiedot ovat epätarkkoja tai virheellisiä, on ne oikaistava tai poistettava mahdollisimman pian. Kun henkilötiedoille ei ole enää tarvetta, on ne poistettava. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2019b.)

5 Käyttöopas

Käyttöoppaan laatiminen on kehittämisprosessi, joka muodostuu erilaisista tehtäväkokonaisuuksista: perustelu (mitä tehdään ja miksi), organisointi (kuka tekee ja millä resursseilla), toteutus, levittäminen ja arviointi. Näistä tehtävistä muodostuva kehittämisprosessi voi noudata neljää erilaista kehittämisprosessin mallia: lineaarinen, spiraali-, taso- tai spagettimainen. (Toikko & Rantanen 2009, 67.)

Käyttöoppaan toteutusta voidaan hahmotella lineaarisen mallin avulla, joka alkaa sillä, että projektille määritellään ensin tavoite, joka perustuu yksittäiseen ideaan tai tunnistettuun tarpeeseen. Tavoitteiden tulee olla selkeitä. Suunnitteluvaiheessa laaditaan projektisuunnitelma, josta käy ilmi muun muassa aikataulu, budjetti, työsuunnitelma ja vastuiden määrittely. Toteutusvaiheessa valmistetaan suunnitelman mukainen tuotos, jolloin otetaan saadut tulokset myös käyttöön, jotta voidaan varmistua siitä, että ne ovat hyödynnettävissä ja levitettävissä. Toteutusvaiheessa kannattaa varautua siihen, että projekti elää koko ajan. Viimeisenä vaiheena on projektin päättäminen ja arviointi, sillä projekteilla tulee olla selkeä päätymisajankohta. Usein projekteilla on tapana jatkaa, kun prosessin aikana nousseisiin kehitysehdotuksiin aletaan reagoimaan, mutta tällaiset tehtävät voidaan projektoida erikseen. (Toikko & Rantanen 2009, 67.)

Tässä kappaleessa perehdytään syvemmin myös siihen, millaisiin asioihin kannattaa kiinnittää huomiota käyttöoppaan suunnittelussa ja toteutuksessa.

5.1 Käytettävyys

Käyttöohjeiden tarkoitus on auttaa käyttäjää oikeanlaisen käsitemallin luomisessa liittyen järjestelmän toimivuuteen. Käyttöohjeiden avulla käyttäjä pystyy selvittämään, kuinka järjestelmä toimii ja mitä toimia häneltä odotetaan. Varsinkin niissä tilanteissa, joissa käyttäjällä on syystä tai toisesta syntynyt väärä käsitemalli järjestelmästä, voi käyttöohjeista olla suuresti apua. Jotta käyttöohjeet antavat käyttäjälle oikeanlaisen käsitemallin, on tärkeää kiinnittää huomiota käyttöohjeiden käytettävyyteen. (Martikainen 2019, 3.)

Käyttöohjeiden käytettävyys on sitä, että käyttäjän on helppoa löytää tarvitsemansa tieto ja sen avulla oppia käyttämään käyttöliittymää oikein myös pidemmällä aikavälillä. Tärkeää on, että ohjeet ovat teknisesti paikkansa pitäviä sekä huolellisesti kirjoitettuja, jotta niitä on helppo käyttää nopeasti, helposti ja virheettömästi. Käyttöohjeita laatiessa on tärkeää muistaa pitää käyttäjä suunnittelutyön keskiössä, sillä hän on se, ketä varten ohjeita laaditaan. On hyvä ottaa huomioon käyttäjien erilaiset tottumukset liittyen käyttöohjeiden lukemiseen, sillä harva lukee käyttöohjeita yksityiskohtaisesti alusta loppuun ja usein käyttäjä pyrkii ongelmatilanteissa löytämään vastauksia vain tiettyihin yksittäisiin kysymyksiin. (Martikainen 2019, 4.)

Usein käyttöohjeiden käytettävyyteen ei kiinnitetä tarpeeksi huomiota. Syynä on usein sekä ajallinen että taloudellinen paine, jolloin käyttöohjeiden laatiminen jää muiden tehtävien jalkoihin. Viime tipassa laaditut ja testaamatta jääneet käyttöohjeet synnyttävät käytettävyysoongelmia, jolloin käyttäjien usko ohjeiden luotettavuuteen romahtaa. Ongelmat käytettävyydessä voivat näkyä järjestelmän käyttökokemuksessa, sillä huonosti laaditut ohjeet vaikuttavat käytön turvallisuuteen ja miellyttävyyteen. Huono käytettävyys voi aiheuttaa sen, että käyttäjällä menee turhaan aikaa ja resursseja siihen, kun hän yrittää etsiä apua esimerkiksi teknisestä tuesta. Pahimmillaan huonosti laadittu ja käyttäjälle virheellistä tietoa välittävä käyttöohje voi johtaa lain rikkomiseen ja isoihin ylimääräisiin kustannuksiin. (Martikainen 2019, 5.)

5.2 Millainen on hyvä käyttöopas?

Hyvä käyttöopas kertoo käyttäjälle, kuinka toimia halutun tuloksen saavuttamiseksi. Hyvän käyttöoppaan laatimisessa on huomioitava se, että tarpeelliset asiat tulevat esitettyä ja että ne tulevat esitettyä tarkoitusta parhaiten palvelevassa järjestyksessä. Käytetyn ilmaisutavan tulee olla sopiva opasta käyttävät henkilöt huomioiden: millainen ilmaisutapa auttaa käyttäjää saavuttamaan tavoitteensa? (Kankaanpää & Piehl 2011, 295.)

5.2.1 Jäsennys ja otsikointi

Erilaisia tapoja jäsentää ohjeita on yhtä paljon kuin on ohjeitakin. Oppaan laatimisen voi aloittaa esimerkiksi laatimalla johdannon, joka kertoo lukijalleen tarkemmin, mikä ohjeiden tarkoitus, millaisiin tuloksiin oppaassa esitetyillä ohjeilla tulisi päästä ja mitä kaikkea käyttäjän tulee ottaa huomioon. Myös käsitteiden selittäminen voi olla tarpeen. Sähköisten ohjeiden apuna voi käyttää esimerkiksi linkkejä, joiden avulla voidaan esittää muuta tarpeellista tietoa, jota ei kuitenkaan haluta sekoittamaan itse toimintaohjetta tai pidentämään sitä. (Kankaanpää ym. 2011, 297.)

Oppaan ollessa pidempi kuin kaksi sivua, olisi siinä hyvä olla sisällysluettelo ja hakemisto, jotta lukijan on helpompi hahmottaa kokonaisuutta ja löytää tarvitsemaansa tietoa. Sisällysluettelossa kannattaa käyttää eritasoisia otsikoita, ja on tärkeää, että oppaassa ja sen sisällysluettelossa kirjatut otsikot myös täsmäävät, sillä selkeä kokonaisrakenne auttaa kokonaisuuden hahmottamisessa. Sisällysluettelon otsikoiden muotoilua kannattaa miettiä siltä kannalta, että lukijalla on usein mielessään kysymys, johon hän toivoo vastausta. Liian pelkistetyt otsikot eivät välttämättä auta häntä löytämään haluamaansa helposti. (Pyhälähti 2002.)

Käyttöjärjestelmän omaksumista helpottaa, jos oppaan laatija opasta tehdessään ottaa huomioon sen, missä järjestyksessä käyttäjä oppaan tietoja todennäköisesti tulee tarvitsemaan. Aina aikajärjestys ei kuitenkaan välttämättä ole tarkoituksenmukaisin tapa toimia, vaan oppaan voi laatia myös aihepiirijärjestyksessä. Ohjeiden laatimista helpottaa, jos eri aihealueet

esittää luettelmana, jossa pääotsikon alla on ajatuksellisesti yhtenäisiä alakohtia. Luettelmissa eri toiminnan vaiheet on hyvä otsikoida ja numeroida, jotta ohjeen seuraaminen helpottuu. (Kankaanpää ym. 2011, 297-302.)

5.2.2 Kieli

On tärkeää, että käyttöopas noudattaa selkeää ja oikeanlaista kirjoitustyyliä: käyttöoppaan tulee olla valmis kokonaisuus ja siinä käytetyn kielen hyvää. Kieli on hyvä pitää asiallisena ja välttää liiallista tuttavallisuutta. Oikein kirjoitettu ja virheetön teksti korostaa käyttäjälleen sitä, että se on ammattimaisesti tuotettu. (Martikainen 2019, 14.)

Ohjeita laatiessa on hyvä muistaa, että yksinkertaisuus kannattaa. Lyhyt ja ytimekäs kirjoitustapa auttaa pitämään tekstin tiiviinä ja karsii siitä kaiken epäolennaisen pois, jolloin käyttäjän toiminnasta tulee helpompaa ja tehokkaampaa. Tekstiä voi tehostaa kuvien avulla. Kannattaa kiinnittää huomiota myös siihen, että teksti on alusta loppuun asti yhtenäistä: termit eivät vaihtele ohjeistuksen eri vaiheissa, pilkutus on loogista sekä otsikot ovat yhdenmukaisia ja niillä on samankaltainen rakenne. (Martikainen 2019, 15.)

Opasta kannattaa lähteä rakentamaan tekijän näkökulmasta, eli on hyvä ottaa huomioon se, että ohjeesta käy ilmi mikä toiminnassa vaatii lukijan omaa toimintaa. Ohjeiden tarkoituksena on saada käyttäjä toimimaan halutulla tavalla, ja siksi usein onkin perusteltua käyttää käskymuotoa. Käskymuoto auttaa käyttäjää hahmottamaan, mitä hänen itsensä tulee tehdä. Välillä käskyjä on hyvä perustella, jotta lukijan on helppo ymmärtää sen syitä ja perusteluita. (Kotimaisten kielten keskus n.d.)

6 Tutkimus- ja kehittämismenetelmät

Jotta voidaan tehdä tieteellistä tutkimus- tai kehittämistyötä, edellyttää se aina jonkinlaisen aineiston olemassaoloa. Ennen työn aloittamista, on tutkijan tärkeää varmistaa, että hänellä on käytössään tarpeeksi hyvä ja kattava aineisto. Hyväkään aineisto ei aina takaa hyvää lopputulosta, jos tutkija ei osaa käyttää tarjolla olevaa informaatiota oikein. Ennen kuin tutkija alkaa pohtimaan aineiston hankkimista, on hänen pohdittava tarkkaan myös se, mitä tutkimus- tai kehittämismenetelmiä hän tulee käyttämään, sillä nämä kaksi asiaa kulkevat pitkälti käsi kädessä. (Aarnos & Valli 2018, 14.)

Toiminnallisen ja tutkimuksellisen opinnäytetyön ero on siinä, että toiminnallisessa opinnäytetyössä opiskelija luo tuotoksen, kuten tässä tapauksessa oppaan jäsenrekisterin käyttöön, kun taas tutkimuksellisessa opinnäytetyössä luodaan uutta informaatiota tutkimusraportin muodossa. Lisäksi toinen tärkeä ero on se, että toiminnallinen opinnäytetyö on tuotokseen tähtäävää työn kehittämistä, eli sen eri vaiheissa pitää olla mukana opiskelijan lisäksi myös

muita toimijoita. Toiminnallista opinnäytetyötä tehdään vahvasti vuorovaikutuksessa eri toimijoiden kanssa; keskustellen, arvioiden, palautetta vastaanottaen ja antaen. (Salonen 2013, 5-6.) Tässä opinnäytetyössä olennaisina toimijoina ovat jäsenrekisteriä käyttävät henkilöt, joita varten käyttöopasta laaditaan.

6.1 Toimintatutkimus

Toimintatutkimuksen tarkoitus on tuottaa tietoa, jonka avulla voidaan kehittää olemassa olevia käytäntöjä entistä paremmiksi. Toimintatutkimuksessa suurennuslasin alla on ihmisen toiminta, eikä niinkään teknisen koneen toiminta. Se keskittyy sosiaaliseen toimintaan, joka taas pohjautuu vuorovaikutukseen, jossa ihmiset suuntaavat toimintansa muihin yksilöihin sekä huomioivat heidät toiminnassaan. Yhteiset tulkinnat, merkitykset ja näkemykset yhteisestä toiminnasta ja sen tarkoituksesta ohjaavat näiden ihmisten tekemistä. (Heikkinen 2006, 16-17.)

Toimintatutkimuksen määrittely tutkimusmenetelmäksi on hieman harhaanjohtavaa, sillä perinteisesti tutkimuksessa on teoreettinen intressi ja sen tavoite on saada tietää, miten asiat ovat (Aarnos & Valli 2018, 215). Toimintatutkimus onkin enemmän tutkimus- ja kehittämisprojekti, jonka tarkoitus on suunnitella ja kokeilla uusia toimintatapoja. Sillä on yleensä ennalta määrätty kesto. Esimerkiksi oman työn kehittäminen voidaan laskea toimintatutkimukseksi, sillä usein työtehtävät vaativat yhteistyön tekemistä muiden kanssa, joten myös työn kehittäminen vaatii yhteistyön ja vuorovaikutuksen edistämistä. (Heikkinen ym. 2006, 17.) Toimintatutkimuksessa ei tehdä tutkimusta toiminnasta, vaan se on toiminnan sisällä tapahtuvaa tutkimusta toiminnan kehittämiseksi. Tutkijan rooli toimintatutkimuksessa on osallistua aktiivisesti toimintaan ja tehdä aktiivisesti muutokseen tähtääviä väliintuloja, eli muutosinterventioita. (Aarnos & Valli 2018, 216).

Tämä opinnäytetyö täyttää monessa kohtaa toimintatutkimuksen kriteereitä, vaikkei sitä täysin toimintatutkimukseksi luokitellakaan. Tuotettavan käyttöoppaan tarkoitus on kehittää olemassa olevia käytänteitä, tässä tapauksessa tapoja käyttää jäsenrekisteriä, entistä paremmiksi. Tutkimuksissa on tavanomaista aloittaa sillä, että muotoillaan tarkka tutkimuskysymys, johon halutaan löytää vastaus ja jonka avulla tutkimus kohdennetaan huolellisesti rajattuun ja käsitteellistettyyn teemaan. Toimintatutkimuksissa tärkeämpää on aloittaa tutkimuksen tehtävän määrittelystä, jonka pohjalta lähdetään hakemaan sellaista tietoa, jota voidaan soveltaa ja hyödyntää käytänteiden kehittämisessä. Tavoitteena ei ole selvittää, kuinka asiat ovat, vaan kuinka niiden tulisi olla. Kun tehtävä on määritelty, seuraa sitä jatkokysymys siitä, kuinka toivottava asiantila saavutetaan ja millaista tietoa kehittämisen tueksi tarvitaan. (Aarnos & Valli 2018, 220.)

6.2 SWOT-analyysi

SWOT-analyysi on menetelmä, jota voidaan käyttää organisaation vahvuuksien, heikkouksien, mahdollisuuksien ja uhkien tarkasteluun. Vahvuudet ja heikkoudet kuvastavat analysoitavan asian nykytilaa, kun taas mahdollisuudet ja uhat kuvastavat tulevaisuutta. SWOT-analyysia voidaan käyttää monessa eri tilanteessa ja analyysin kohteena voi olla esimerkiksi organisaation toiminta kokonaisuudessaan tai sitten oman tai kilpailijan tuotteen tai palvelun asema ja kilpailukyky. SWOT-analyysia tehdessä on tärkeää kuitenkin muistaa rajata se mitä arvioidaan, jotta saadut tulokset olisivat vertailukelpoisia. (Lindroos & Lohivesi 2010, 219.)

SWOT-analyysin yksi haasteista on, että analyysin lopputulos voi esittäytyä hyvinkin sekavana, sillä analysoitavien asioiden arviointi on subjektiivista. Siinä, missä joku näkee jossain asiassa mahdollisuuksia, saattaa joku toinen kokea saman asian uhkana. Tämän selventämiseksi voidaan tehdä kaksi erillistä SWOT-taulukkoa, joista toisella arvioidaan nykyhetkeä ja toisella tulevaisuutta. Tämän jälkeen näitä kahta voidaan vertailla rinnakkain, jotta saadaan näkemys siitä, mikä on omalle toiminnalle keskeistä. (Lindroos ja Lohivesi 2010, 219.)

Tämän jälkeen voidaan analyysin pohjalta tehdä päätelmiä siitä, kuinka vahvuuksia voitaisiin käyttää hyväksi, kuinka heikkoudet saataisiin muutettua vahvuuksiksi, kuinka tulevaisuuden mahdollisuuksia hyödynnetään ja kuinka mahdolliset uhat saadaan vältettyä. Lopputuloksena on toimintasuunnitelma, joka kertoo käyttäjälle mitä millekin asialle tulisi tehdä. (Lindroos & Lohivesi 2010, 219.)

6.3 Käsitekartta

Käsitekartta (mind map) on graafinen keino esittää aihepiirejä ja käsitteistöjä kaavioina ja sitä käytetään, jotta voitaisiin muodostaa selkeä kokonaiskuva työn alla olevasta aiheesta. Käsitekartta auttaa hahmottamaan suunnittelun kohteena olevaa kokonaisuutta; mitä kaikkea aiheeseen liittyy ja mitkä ovat vuorovaikutussuhteet. (Tuulaniemi 2011, 140.)

Käsitekarttaa käytetään, jos halutaan kerätä ideoita tai jos halutaan saada jäseneltyä ja hahmoteltua työn alla olevaa asiakokonaisuutta ja sen käsitteitä ja sisältöjä. Käsitekartan visuaalisuus helpottaa sen omaksumista ja muistamista. (Tuulaniemi 2011, 140.)

Käsitekartan tekeminen lähtee siitä, että kirjoitetaan paperin keskelle käsiteltävän asiakokonaisuuden nimi. Tämän jälkeen keskustan ympärille aletaan kirjaamaan asioita ja kokonaisuuksia, jotka liittyvät aiheeseen. Asioiden syy- ja seuraussuhteita sekä hierarkioita kuvataan sanoja yhdistävillä viivoilla. Tarkoituksena on, että jokainen kartalla oleva asia on liitetty johonkin muuhun kartalta löytyvään asiaan tai kokonaisuuteen. Tämän lisäksi kartan visuaali-

suutta ja luettavuutta voi lisätä käyttämällä eri värejä, merkkejä tai muita visuaalisia keinoja, jotka auttavat hahmottamaan eri tasoisia suhteita ja täten havainnollistamaan kokonaisuutta. (Tuulaniemi 2011, 140.)

6.4 Validiteetti

Lyhyesti ilmaistuna validiteetissa, eli pätevydessä, on kyse siitä, voidaanko tutkimusta pitää pätevänä; eli onko se tehty perusteellisesti ja voidaanko siitä saatuja tuloksia ja päätelmiä pitää oikeina. Mitä korkeampi validiteetti tutkimuksella on, sitä uskottavampana ja luotettavampana sitä voidaan pitää. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tutkimuksen validiteettia voidaan tarkastella kahdesta eri suunnasta: mittaus- ja tutkimusmenetelmien näkökulmasta sekä tuloksista johdettujen päätelmien näkökulmasta.

Tutkimusmenetelmien näkökulmasta katsottuna validiteetilla ilmaistaan sitä, kuinka hyvin tutkimuksessa käytetyt mittaus- tai tutkimusmenetelmät mittaavat sitä tutkittavan ilmiön ominaisuutta, mitä on tarkoituskin mitata. Eli toisin sanoen validiteetilla ilmaistaan, mittaako tutkimus sitä, mitä sen avulla on tarkoitus selvittää. Validiteettia onkin tästä syystä hyvä pohdita jo tutkimusmenetelmiä valitessa, jotta tutkimukseen valikoituisi sellaisia mittareita ja menetelmiä, jotka mittaavat juuri haluttua ilmiötä. (Hiltunen 2009.)

Kun validiteettia tarkastellaan tulosten näkökulmasta, katsotaan sen koskevan niitä tuloksia ja päätelmiä, joita mittaustuloksista on saatu, eikä niinkään mittareita, joita tulosten saamiseksi on käytetty. Tulosten validiteetilla tarkoitetaan mittaustuloksista saatujen päätelmien sopivuutta, mielekkyyttä ja käyttökelpoisuutta. (Hiltunen 2009.) Tulosten validiteetti jaetaan yleensä kolmeen eri ”alalajiin”:

1. Sisältövaliditeetti - mittaako mittari todella sitä, mitä sen pitääkin mitata? Ovatko kysymykset sisällöllisesti kattavia?
2. Rakennevaliditeetti - on yksi validiteetin tärkeimmistä muodoista ja ilmaisee, mitä todella mitataan ja missä laajuudessa. Teoreettisella viitekehysellä on merkittävä rooli rakennevaliditeettia tarkastellessa.
3. Kriteerivaliditeetti - voi olla ennustavaa tai samanaikaista. Kertoo, missä määrin mittaustulokset kertovat testattavasta asiasta. (Luotettavuus.)

Jos tutkimuksesta puuttuu validiteetti, on tutkimus arvoton, sillä tällöin tutkija on tutkinut todellisuudessa jotain aivan muuta, kuin mitä on kuviteltu tai on alun perin ollut tarkoitus. Puutteellinen validiteetti kertoo, että tutkimus on kohdistunut ohi suunnitellun aiheen. (Hiltunen 2009.)

6.5 Reliabiliteetti

Reliabiliteetilla, eli luotettavuudella, tarkoitetaan sitä, kuinka luotettavasti tai toistettavasti käytetyt tutkimus- ja mittausten menetelmät mittaavat haluttua ilmiötä. Reliabiliteettia voidaan arvioida toistomittauksilla, joista saatujen tulosten yhtenevyys kertoo tutkimuksen reliabiliteetistä. (Hiltunen 2009.) Reliabiliteetti tutkimus on johdonmukainen, täsmällinen ja tarkka ja se antaa tarkkoja tuloksia. Tutkimuksen reliabiliteettiin vaikuttaa satunnaiset mittausten virheet, jotka voivat johtua tutkijasta itsestään, tutkittavasta, aineiston käsittelystä tai käytetystä mittarista. Jos tutkimuksessa on paljon sattumanvaraisia virheitä, heikentää se tutkimuksen reliabiliteettia. (KAMK n.d.)

Reliabiliteetissa voidaan erottaa kaksi tekijää: stabiliteetti ja konsistenssi. Stabiliteetilla, eli pysyvyydellä, ilmaistaan sitä, mikä on mittarin tai menetelmän pysyvyys ajassa. Stabiili mittari tai menetelmä antaa samoja tuloksia ajasta riippumatta, kun taas epästabiilissa mittarissa tai menetelmässä satunnaisvirheiden vaikutukset näkyvät helposti. Konsistenssilla, eli yhtenäisyydellä taas ilmaistaan mittarin eri osioiden johdonmukaisuutta, eli tuottavatko kaikki mittarin osiot samanlaisia tuloksia. Täytyy kuitenkin muistaa, että vaikka mittari olisi stabiili ja konsistenssi, ei se vielä riitä, vaan mittarin on oltava myös validi. (Hiltunen 2009.)

7 Käyttöoppaan suunnittelu ja toteutus

Uusi jäsenrekisteri otettiin samoihin aikoihin käyttöön, kun opinnäytetyöprojekti oli aluillaan ja käyttöoppaan oli tarkoitus valmistua mahdollisimman pian rekisterin käyttöönoton jälkeen. Kaikki järjestelmässä oli kuitenkin uutta, joten siihen tutustuminen ja sopivien, myös oppaaseen kirjattavien, käytänteiden löytämiseen kului oma aikansa. Lisäksi jäsenrekisteri tuli räätälöidä Pohjola-Nordenin tarpeisiin sopivaksi, joten myös näiden ominaisuuksien lisääminen ja käyttöönotto veivät aikaa. Samaan aikaan valmistui hiljalleen opinnäytetyön teoriaosuus, josta saadun tiedon avulla päästiin suunnittelemaan jäsenrekisterioppaan käytännön toteutusta.

Kuten jo tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa on tullut mainittua, on toimintatutkimuksen tavoite selvittää, kuinka asioiden tulisi olla, kuinka tämä toivottava asiantila saavutetaan ja millaista tietoa kehittämisen tueksi tarvitaan. Vaikka tämä opinnäytetyö ei täysin täytäkään toimintatutkimuksen kriteereitä, on siinä useita toimintatutkimusta sivuavia piirteitä, sillä se on ollut pitkälti oman työn kehittämistä: kuinka voidaan pyrkiä varmistamaan, että tulevien työntekijöiden on helppo ottaa järjestelmä käyttöön ja mitkä ovat niitä asioita, joilla voidaan varmistaa jäsenrekisterin hyvä ylläpito nyt ja jatkossa. Keskustelua on käyty aktiivisesti niin työyhteisössä, kuin myös jäsenrekisteriä ylläpitävän yrityksen työntekijöiden kanssa, pyrkien löytämään juuri Pohjola-Nordenille sopivia käytäntöjä.

7.1 SWOT-analyysi jäsenrekisteristä

Jäsenrekisterin käyttöoppaan laatiminen aloitettiin SWOT-analyysillä, jotta saatiin selvitettyä käytössä olevan FloMembers-jäsenrekisterin vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia. SWOT-analyysistä saadun tiedon (taulukko 1) avulla käyttöopasta laatiessa voitiin kiinnittää huomiota niihin seikkoihin, jotka ovat käytön kannalta oleellisia ja joiden avulla voidaan ehkäistä uhkien toteutumista.

Jäsenrekisterissä on kaksi nimettyä pääkäyttäjää, joilla on pääsy ja päivitysoikeus kaikkiin tietoihin ja ominaisuuksiin, joita rekisteri pitää sisällään. Lisäksi kaikki Pohjola-Nordenin yhdistykset ovat jäsenrekisterissä omia ryhminään ja jokaisella ryhmällä voi olla maksimissaan kaksi yhdistyksen itse valitsemaa pääkäyttäjää. Näin on pyritty pitämään jäsentietoja käsittelevien henkilöiden määrä mahdollisimman pienenä. Ryhmän pääkäyttäjillä on pääsy kaikkiin oman ryhmän jäsenten tietoihin ja mahdollisuus päivittää heidän tietojaan.

<p>VAHVUUDET (S)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yksinkertainen käyttöliittymä • Erialaisten raporttien ja tiedostojen luominen • Toimii kaikilla laitteilla • Ryhmän pääkäyttäjien mahdollisuus päivittää tietoja • Turvallisuus ja tietosuoja • Apu nopeasti saatavilla • Laskutus ja jäsenrekisteri yhdessä • Sähköpostin lähetysominaisuus • Kielivaihtoehdot 	<p>HEIKKOUEDET (W)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hinnoittelu • Ryhmien pääkäyttäjät eivät saa tietoa eronneista jäsenistä
<p>MAHDOLLISUUDET (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jatkuva kehittäminen • Jäsenrekisterin räätälöiminen omiin tarpeisiin sopivaksi 	<p>UHAT (T)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Käyttäjien huolimattomuus • Jäsentietoja ei päivitetä rekisteriin • Käyttäjä ei osaa käyttää rekisteriä oikein • Jäsenet maksavat laskun väärillä tiedoilla

Taulukko 1: SWOT-analyysi jäsenrekisteristä

Jäsenrekisterin vahvuus on sen selkeys. Käyttöliittymä on yksinkertainen ja sen mahdollisuuksista saa jo nopeasti silmäilemällä hyvän käsityksen. Tärkeimpiä ominaisuuksia ei ole piilotettu useiden klikkauksien taakse, vaan ne ovat helposti saatavilla jo etusivun päänäkymässä. FloMembers on nettipohjainen jäsenrekisteri, joten sen käyttö eri laitteilla on helppoa. FloMembers tarjoaa kielivaihtoehtoina suomen, ruotsin ja englannin, mikä on Pohjola-Nordenin

kaltaiselle kaksikieliselle järjestölle suuri etu. Rekisteristä löytyy myös chat-ominaisuus, jonka kautta käyttäjä saa ongelmatilanteissa yhteyden tekniseen tukeen helposti ja nopeasti.

Pääkäyttäjillä ja ryhmän pääkäyttäjillä on molemmilla yhtäläinen mahdollisuus muokata jäsenten tietoja. Tämä auttaa jäsenrekisterin tietojen ajan tasalla pitämisessä, kun tiedon ei tarvitse kulkea monen mutkan ja sähköpostin kautta, vaan ryhmän pääkäyttäjä voi tiedon saadessaan päivittää sen itse kyseisen jäsenen tietoihin. Sekä pääkäyttäjät että ryhmän pääkäyttäjät voivat luoda näistä jäsentiedoista helposti erilaisia tiedostoja, kuten osoitetarroja tai jäsenluetteloita. Sellaiset tiedostot, joita ryhmän pääkäyttäjät eivät itse voi luoda, on pääkäyttäjien helppo lähettää tietoturvallisesti jäsenrekisterin Tiedostot-ominaisuuden kautta.

FloMembersissä yhdistyy jäsenrekisteri ja laskutus, mikä helpottaa kokonaisuuden hallitsemista. Myös ryhmän pääkäyttäjillä on mahdollisuus nähdä yksittäisten jäsenten kohdalla, onko jäsenmaksu maksettu vai ei. Järjestelmän kautta on mahdollista lähettää maksumuistutukset niille jäsenille, joilta jäsenmaksu on jäänyt maksamatta.

FloMembersin harvoja heikkouksia on heidän hinnoittelunsa. Vuositasolla rekisterin hinta on suhteellisen edullinen, mutta varsinkin rekisteriä käyttöönottaessa ja ominaisuuksia kehittäessä hintalapun loppusumma saattaa nousta yllättävänkin korkeaksi. Uusien ominaisuuksien lisääminen rekisteriin voi tulla sen verran kalliiksi, että asiakkaan tulee miettiä tarkkaan sitä, mitkä ominaisuudet ovat maksamisen arvoisia.

Hinnoittelusta huolimatta jäsenrekisterin mahdollisuuksiin lukeutuu se, että FloMembersillä rekisteriä kehitetään jatkuvasti yhteistyössä käyttäjien kanssa ja uudet ohjelmistopäivitykset ja ominaisuudet ovat välittömästi asiakkaan käytössä ilman lisäkustannuksia. Käyttäjien toiveita kuunnellaan ja niihin pyritään reagoimaan mahdollisuuksien mukaan. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus saada omanlaisensa jäsenrekisteri, joka räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaan.

Jäsenrekisterin käyttöön liittyvät uhat liittyvät pitkälti sitä käyttävien henkilöiden toimintaan, mikä korostaa käyttöoppaan tärkeyttä. Jos jäsenrekisteriä käyttävät henkilöt eivät osaa käyttää rekisteriä oikein tai jos he suhtautuvat sen päivittämiseen huolimattomasti ja välinpitämättömästi, aiheutuu siitä pitkällä aikavälillä kustannuksia, jotka olisi voitu hyvällä ylläpidolla välttää. Jos jäsenet eivät myöskään ilmoita kellekään pääkäyttäjistä osoitteen tai muiden tietojen muutoksista, on jäsenrekisterin ajan tasalla pitäminen mahdotonta. Laskutuksessa uhaksi muodostuu se, että jäsenet maksavat väärän summan väärillä viitetiedoilla tai vailla mitään viitetietoa, minkä vuoksi maksu ei kohdistu oikealle jäsenelle. Kaikki edellä mainitut aiheuttavat turhia ajallisia ja taloudellisia kustannuksia.

7.2 Oppaan sisällön suunnittelu ja rajaaminen

SWOT-analyysin ja siinä esiin nousseet mahdollisuudet ja uhkakuvat selkeyttävät hyvin sitä, millainen tarve jäsenrekisterin käyttöoppaalle on. Suurin osa kaikista luetelluista uhista liittyy oleellisesti ihmisen toimintaan rekisteriä käyttäessä. Mikäli käyttöoppaan käytettävyys ei ole kunnossa, johtaa se väärin käsitelmien syntymiseen, jolloin uhkakuvien toteutumisen mahdollisuus kasvaa. Kun jäsenrekisteriä käytävillä on käytössään riittävä ja selkeä ohjeistus, uhkakuvat todennäköisemmin eivät toteudu ja jäsenrekisterin vahvuudet pääsevät paremmin esiin.

SWOT-analyysista saadun tiedon avulla voitiin päätellä, mitkä jäsenrekisterin kokonaisuuksista ovat sellaisia, joihin kannattaa käyttöopasta laatiessa syventyä paremmin, jotta mahdollisuus virheellisten käsitelmien syntymiseen pienenesi. Käyttöopasta haluttiin saada mahdollisimman selkeä kokonaisuus, josta käyttäjä voi löytää tarvitsemansa tiedon helposti ja nopeasti. Ohjeistus päätettiin jakaa aihepiireittäin, jolloin käyttäjä löytää kaiken tiettyyn aihepiiriin liittyvän tiedon samasta paikasta. Alla olevassa käsittekartassa (kuviokuva 1) on esiteltyä käyttöoppaan rakenne aihepiireittäin jaettuna.



Kuvio 1: Käsittekartta jäsenrekisterin rakenteesta

Lähtökohtainen ajatus käyttöoppaan sisältöä suunnitellessa oli, että uusilla pääkäyttäjillä on jonkinlaista tietoteknistä osaamista, pitäen kuitenkin mielessä, että jäsenrekisteri järjestelmänä on heille uusi. Jokaista hiiren klikkausta ja valintaa ei siis käyttöoppaassa ole ohjeistettu erikseen, ellei tilanne sitä nimenomaan vaadi.

Jäsenrekisteriin kuuluu jonkin verran sellaisia oletusominaisuuksia, joita Pohjola-Norden ei toiminnassaan tarvitse, joten ne on päätetty jättää käyttöoppaan ulkopuolelle. Oppaan ulkopuolelle on jätetty myös erilaiset ongelmatilanteet, joiden ratkominen ei välttämättä ole kovin yksiselitteistä. Jos käyttöoppaassa huomioitaisiin kaikki mahdolliset ongelmatilanteet, olisi käyttöoppaasta tullut todella pitkä, mikä vaikuttaa sen käytettävyyteen. Tästä syystä oppaassa kannustetaan kääntymään FloMembersin teknisen tuen puoleen, mikäli kysymykseen ei löydy vastausta käyttöoppaasta.

7.3 Käyttöoppaan rakenne ja ulkoasu

Selkeys on pyritty ottamaan huomioon myös käyttöoppaan ulkoasua suunnitellessa. Opas on laadittu Microsoft Wordilla, mutta muunnettu sen jälkeen pdf-muotoon, jotta käyttäjä ei vahingossa onnistuisi muokkaamaan sitä tai poistamaan siitä osioita apua etsiessään. Halutesaan käyttäjä pääsee kuitenkin muokkaamaan ohjeita, mikä on käyttöoppaan käytettävyyden kannalta hyvä, sillä jäsenrekisteriä uudistetaan jatkuvasti ja uusia ominaisuuksia voidaan ottaa käyttöön. Tämän vuoksi käyttöoppaan kansilehteen on lisätty päivämäärä, milloin opasta on viimeksi päivitetty. Käyttöopasta on tarkoitettu käytettävän nimenomaan sähköisessä muodossa, sillä ohjeistuksen tukena on käytetty ulkoisia, käyttäjälle hyödyllisiä, linkkejä.

Fonttina on käytetty päätteetöntä Arialia, sillä sitä pidetään yleisesti selkeänä ja helppolukuisena. Fonttien koot vaihtelevat oppaassa sen mukaan, mikä teksti on kyseessä: pääotsikoissa käytetään fonttikokoa 18, alaotsikoissa 14 ja leipätekstissä 11. Fonttikokojen erolla on pyritty siihen, että opasta selaillessakin on helppo hahmottaa, milloin uusi aihealue alkaa.

Käyttöoppaan pääotsikot on laadittu ennalta pohdittujen aihealueiden mukaan luettelamuodossa, jossa pääotsikoiden alla olevat alaotsikot ovat ajatuksellisesti yhteneviä ja samaa aihetta käsitteleviä. Alaotsikot on pyritty järjestämään kronologiseen järjestykseen, mikäli mahdollista. Näin käyttäjän on helpompaa seurata prosessin kulkua esimerkiksi jäsenyyden hakemisesta aina jäsenyyden päättämiseen asti. Sisällysluettelossa pääotsikot on päätetty lihavoida selkeyden tuomiseksi ja kaikki otsikot vastaavat myös itse tekstissä esiintyviä otsikoita.

Ohjeita laatiessa on pyritty kiinnittämän huomiota siihen, että jokaisen ohjeistuksen perusrakenne olisi pääpiirteittäin samanlainen: pääotsikon ja alaotsikon (tarvittaessa) jälkeen on lyhyt kuvaus kyseisestä aihealueesta, jonka jälkeen avataan rekisterin toimintoja tai opaste-

taan toiminnan eri vaiheisiin. Ohjeistuksessa on käytetty myös erilaisia tekstimuotoiluja ohjeistuksen selkeyttämiseksi: kursivoitu teksti antaa käyttäjälle tarpeellista lisätietoa, mutta ei ole toimintojen suorittamisen kannalta niin välttämätöntä. Lihavoinnilla on pyritty korostamaan yksittäisiä ominaisuuksia ja painottamaan käyttäjältä vaadittavia toimia, jotka on esitetty käyttöoppaassa käskymuodossa.

Käyttöoppaan kuvituksena on käytetty kuvakaappauksia jäsenrekisterin eri näkymistä niissä ohjeistuksen vaiheissa, joissa kuva on tuonut itse ohjeelle jotain lisäarvoa. Kuvakaappauksia tehdessä on otettu huomioon GDPR:n asettamat säädökset, eikä kuvakaappauksissa esiinny oikeiden henkilöiden nimiä tai muita henkilötietoja.

GDPR:n merkitys jäsenrekisterin pääkäyttäjille on merkittävä, sillä heillä on vastuu siitä, että henkilötietoja käsitellään asianmukaisesti. Tästä syystä käyttöoppaan alkuun on lisätty kappale, jossa käyttäjää muistutetaan siitä, kuinka tärkeää on kiinnittää huomiota henkilötietojen asianmukaiseen käsittelyyn. Lisäksi kyseisessä kappaleessa on ulkoinen linkki Pohjola-Nordenin jäsenrekisteriselosteeseen, joka antaa käyttäjälle lisätietoa sovitusta käytänteistä.

7.4 Käyttöoppaan testaus

Kun käyttöoppaan ensimmäinen versio saatiin valmiiksi, lähetettiin se testattavaksi toiselle rekisterin pääkäyttäjistä, joka kommentoi käyttöoppaan ulkoasua, rakennetta sekä ohjeiden selkeyttä. Lisäksi hän testasi ohjeita, jotta saataisiin tietää niiden toimivuus. Ideaalitilanteessa käyttöohjeella olisi useampikin testaaja, mutta Pohjola-Nordenissa pääkäyttäjiiä ei ole kuin kaksi, joista toinen on tämän opinnäytetyön tekijä. Henkilötietojen suojaamiseksi ohjeita ei voi kuitenkaan testata ihan kuka tahansa.

Käyttöopasta muokattiin vielä saatujen kommenttien ja kehitysehdotusten pohjalta. Muutoksia tuli muun muassa joihinkin sanavalintoihin, joiden avulla tekstiä saatiin selkeytettyä. Lisäksi käyttöoppaaseen tuli joitakin tärkeitä ohjeistuksia lisää, jotka siitä oli epähuomiossa unohtunut pois.

8 Yhteenveto ja johtopäätökset

Puutteellisen perehdytyksen aiheuttamia seurauksia joudutaan pahimmillaan korjaamaan pitkään ja jäsenrekisterin ajan tasalle saattaminen saattaa vaatia työntekijältä kymmeniä työtunteja, jotka voisi käyttää paremminkin. Opinnäytetyössä kuvattiin käyttöoppaan kehittämisen prosessia sekä selvittiin, mitä kannattaa ottaa huomioon käyttöopasta laatiessa. Tavoitteena oli antaa Pohjola-Nordenin liiton työntekijöille uusia työkaluja jäsenrekisterin käyttöä varten jäsenrekisterin käyttöoppaan muodossa.

Käyttöopasta kehittäessä kannattaa pitää mielessä sanonta ”hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”. Tavoitteiden asettamisen, eli kenelle tehdään ja miksi tehdään, jälkeen tehtävä suunnittelutyö kannattaa toteutusvaihetta silmällä pitäen tehdä huolella. Kun pohjatyö on hyvin tehty sekä teorian että käytännön osaamisen kannalta, on oppaan rakennetta ja sisältöä helppo lähteä suunnittelemaan. Esimerkiksi tässä opinnäytetyössä käytetty käsitekartta on toimivaksi todettu menetelmä, jolla oppaan sisällön suunnittelu helpottuu. Oppaan laatimisen jälkeen on hyvä luetuttaa ohjeet läpi jollakulla. Yhteistyö ja kommunikointi projektille olennaisien toimijoiden kanssa on tärkeää varsinkin toteutus- ja testausvaiheessa, sillä heillä voi olla tärkeitä näkemyksiä, joita ei itse ole tullut ajatelleeksi.

Käyttöoppaan suunnitteluvaiheessa kävi selkeästi ilmi, että jäsenrekisterin käyttöön liittyvät uhat ja mahdollisuudet liittyvät hyvin pitkälti ihmisen toimintaan, eikä niinkään jäsenrekisterin teknisiin ominaisuuksiin. Tästä syystä tarve käyttöoppaille uusia järjestelmiä käyttöönottaessa on suuri. Käyttöopasta suunniteltaessa on hyvä pitää mielessä käyttäjät, joille opasta suunnitellaan. Käyttöoppaan käytettävyys on avain menestykseen. Käytettävyyttä lisää oppaan selkeys, johon esimerkiksi fonttivalinnat ja kuvien käyttö vaikuttavat. Lisäksi oppaan rakenteessa kannattaa kiinnittää huomiota otsikointiin sekä siihen, että sisällöt vastaavat otsikoita. Selkeä ja johdonmukainen rakenne helpottaa oppaan käyttöä, eli samaa muotoilua ja rakennetta ohjeistuksissa kannattaa hyödyntää läpi työn. Kannattaa myös hyvä pitää mielessä, että usein ihmiset eivät jaksakaan lukea pitkiä käyttöohjeita, eli oppaaseen kannattaa sisällyttää vain kaikista olennaisin tieto.

Opinnäytetyöprosessi alkoi vauhdikkaasti ja aiheen valinnan, tavoitteiden asettamisen ja teoriaosuuden rajaamisen jälkeen teoriaosuuskin oli suhteellisen helppo saada kirjoitettua. Josain vaiheessa vauhti alkoi hiipua, kun kokopäivätyö vei opinnäytetyön tekijän mennessään ja opinnäytetyö jäi ajatuksissa taka-alalle. Jokapäiväiseen työhön kuului kuitenkin työskentely jäsenrekisterin parissa, joten ikään kuin vaivihkaa syntyi tiettyjä käytänteitä ja toimintatapoja, jotka oli hyvä lisätä käyttöoppaaseen. Käyttöoppaan ohjeita on siis sovellettu käytännössä jo pitkään, ennen niiden tuomista osaksi ohjeistusta. Ohjeistuksen eri osia on siis käytännössä voitu testata työn ohessa jo kymmeniä kertoja, joten voidaan olettaa niiden olevan toistettavissa. Kun käyttöopasta lopulta alettiin käytännössä toteuttamaan, oli saatu teoria-tieto ja käytännön kokemus helppoa yhdistää selkeäksi ja yhtenäiseksi kokonaisuudeksi.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi nimenomaan Pohjola-Nordenin käyttötärpeisiin sopiva käyttöopas, jota liiton työntekijät voivat jatkossa käyttää uusien työntekijöiden perehdytyksessä ja oman työnsä tukena. Usein myös ryhmien pääkäyttäjät tarvitsevat jäsenrekisterin käytössä apua ja tukea, jolloin varsinaisen pääkäyttäjän on valmiin ohjeistuksen avulla helppo neuvoa heitä. Käyttöoppaasta tuli 22-sivuinen pdf-tiedosto, jossa on käytetty sopivassa suhteessa kuvia ja tekstiä. Opas alkaa alkusanoilla ja yleisellä osiolla, jota suositellaan luettavaksi ennen

kuin työskentely jäsenrekisterin parissa alkaa. Varsinaiset ohjeet on jaettu aihealueittain, jotta käyttäjän olisi helpompaa löytää tarvitsemansa tieto.

Käyttöopasta ei ole päästy vielä testaamaan kovin kattavasti sitä käyttävien henkilöiden vähyden vuoksi. Sillä vähällä testaamisella, mitä saatiin tehtyä, löydettiin kuitenkin hyviä kehitysehdotuksia, joilla saatiin vahvistettua käyttöoppaan käytettävyyttä ja reliabiliteettia. Lopputuotoksena saatiin toimiva käyttöopas Pohjola-Nordenin jäsenrekisterin käyttöön.

9 Jatkokehitysehdotukset

Tässä opinnäytetyössä käyttöoppaan käytettävyyttä jouduttiin rajaamaan tietyiltä osin, mikä jättää käyttöoppaan suhteen vielä kehittämisen varaa. Käyttöoppaassa huomioidaan nimittäin vain yksi pieni, mutta elintärkeä käyttäjäryhmä, pääkäyttäjät. Rekisteriä kuitenkin käyttää näiden pääkäyttäjien lisäksi myös useat kymmenet ryhmän pääkäyttäjät, joilla käytettävissä olevien ominaisuuksien määrä on suppeampi. Nyt, kun pääkäyttäjän käyttöopas on saatu luotua, on siitä jatkossa helppo kehittää myös oma versio ryhmän pääkäyttäjien käyttöön niin, että heille suunnattu opas sisältää vain sen informaation, mitä he työskennellessään tarvitsevat. Ylimääräinen ja tarpeeton informaatio käyttöoppaassa vaikuttaa nimittäin oleellisesti sen käytettävyyteen. Tämä versio käyttöoppaasta tulisivin tehdä mahdollisimman nopealla aikataululla, jotta jäsenrekisteriä käyttävien henkilöiden kyky käyttää jäsenrekisteriä oikein voidaan varmistaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Pohjola-Norden on myös kaksikielinen järjestö, mutta nyt tehty käyttöopas on vain suomen kielellä. Kun tulevat ryhmän pääkäyttäjät voivat olla äidinkieleltään joko suomen- tai ruotsinkielisiä, olisi perusteltua kääntää käyttöopas myös ruotsiksi, ennen kuin ryhmän pääkäyttäjien versio oppaasta tehdään. Kielivaihtoehdot lisäävät käyttöoppaan käytettävyyttä ja ehkäisevät mahdollisia kielellisiä väärinymmärryksiä ohjeistuksessa.

Siitä huolimatta, että opinnäytetyön tuotoksena syntynyt käyttöopas on nyt valmis käyttöön, ei se kuitenkaan ole koskaan täysin valmis. Jäsenrekisterin käyttäjiä on hyvä muistuttaa siitä, että aina jäsenrekisterin uudistuessa ja uusia ominaisuuksia käyttöönottaessa, myös käyttöopas tulee päivittää vastaamaan sen hetkistä tilaa.

Kun jäsenrekisteri on ajan tasalla, siitä on käyttäjälleen enemmän hyötyä kuin haittaa ja sen käyttäminen on mielekästä. Käytön mielekkyyteen vaikuttaa myös hyvä käyttöopas, sillä käyttäjä tietää, että tarpeen vaatiessa apu on aina lähellä. Kun kaikki rekisteriä käyttävät henkilöt tietävät, mitä tekevät, voidaan säästyviä ajallisia ja taloudellisia resursseja hyödyntää myöhemmin muussa työssä.

Lähteet

Painetut

Aarnos, E. & Valli, R. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus.

Heikkinen H. 2006. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L.(toim.). 1. painos. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Loimu, K. 2007. Yhdistystoiminnan käsikirja. 3. uud. p. Helsinki: WSOYpro.

Kankaanpää, S. & Piehl, A. 2011. Tekstintekijän käsikirja - opas työssä kirjoittaville. Helsinki: Yrityskirjat.

Korpisaari, P., Pitkänen, O. & Warma, E. 2018. Uusi tietosuojalainsäädäntö. Helsinki: Alma Talent.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.

Sähköiset

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Viitattu 30.7.2020.

http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf

KAMK. N.d. Luotettavuus. Viitattu 30.7.2020. <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnayte-tyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Luotettavuus>

Latvala, E & Tuomi, S. N.d. Tutkimuksellinen kehittämishanke opinnäytetyönä vs projektityö. Opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.11.2020. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/yamk-kasikirja/tyoelaman-tutkiva-kehittamistoiminta/projektityo-vs-ns-toiminnallinen-tutkimuksellinen-kehittamishanke-opinnaytetyo/>

Kotimaisten kielten keskus. N.d. Vinkkejä ohjetekstin tekijöille. Viitattu 31.10.2020.

https://www.kotus.fi/ohjeet/virkakieli-ohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille

Martikainen, H. 2019. Käyttöohjeiden käytettävyys: Suunnitteluperiaatteiden kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja käsittelevien järjestelmien käyttöohjeita varten. Tampere University. Viitattu 31.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-201909163318>.

Pohjola-Norden. 2020a. Tietoa meistä. Viitattu 31.3.2020. https://pohjola-norden.fi/suomeksi/tietoa_meista/

Pohjola-Norden. 2020b. Pohjoismainen yhteistyö. Viitattu 31.3.2020. <https://pohjola-norden.fi/suomeksi/pohjoismainenyhteistyö/>

Pyhälähti, M. 2002. Käyttö- ja kokoamisohjeet - haaste tekstintekijälle. Viitattu 31.10.2020. <https://www.kielikello.fi/-/kaytto-ja-kokoamisohjeet-haaste-tekstintekijalle>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 31.10.2020. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön: opas opiskelijoille, tutkijoille ja TKI-henkilöstölle. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 31.10.2020. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

Tietosuojavaltuutetun toimisto. 2019a. Mikä on henkilötieto? Viitattu 30.7. 2020. <https://tietosuoja.fi/mika-on-henkilotieto>

Tietosuojavaltuutetun toimisto. 2019b. Henkilötietojen käsittely. Viitattu 30.7.2020. <https://tietosuoja.fi/henkilotietojen-kasittely>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. University of Tampere; Tampere University Press. Viitattu 30.7.2020. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf

Kuviot

Kuvio 1: Käsitekartta jäsenrekisterin rakenteesta 21

Taulukot

Taulukko 1: SWOT-analyysi jäsenrekisteristä 19