



Tiedonhallinnan kehittäminen uimahalleilla

Hanna Mäkelä, Linnea Pylkkänen

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Tiedonhallinnan kehittäminen uimahalleilla

Hanna Mäkelä, Linnea Pylkkänen

Liiketalouden koulutus

Opinnäytetyö

Toukokuu, 2021

Tämä opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Vantaan kaupungin liikuntapalvelualueen, tarkemmin sanottuna Vantaan uimahallien kanssa. Opinnäytetyön tarkoitus oli yhtiäistä tiedonhallintaa toimeksiantajan tiloissa, ja sitä kautta nopeuttaa työpäivän aikana tapahtuvia tiedonhakutilanteita erityisesti uimahallien kassatyöntekijöiden tehtävissä.

Osana opinnäytetyötä toteutettiin kehittämistehtävänä sähköinen infotiedosto, joka sisältää Vantaan uimahallien kassatyöntekijöille tarpeellista tietoa selkeästi kategorisoidussa muodossa. Lisäksi osana opinnäytetyötä lähteen tarvetta ja hyötyjä kartoitettiin kahden kyselyn avulla. Tiedoston muodoksi valittiin Word- sekä PDF-tiedostot, joita on helppo päivittää ja jakaa.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena työnä, joka sisältää opinnäytetyöraportin sekä siihen kuuluvan tuotoksen. Opinnäytetyöraportti sisältää tietoa hyvän tiedonhallinnan piirteistä, lean-ajattelumallin merkityksestä sekä itse tuotoksen luomisprosessista. Myös kyselyjen rakenne sekä tulokset on käsitelty raportissa.

Hanna Mäkelä, Linnea Pylkkänen

The Development Data Management in Swimming Halls

Year	2021	Pages	21
------	------	-------	----

This thesis was made in collaboration with the city of Vantaa's sports services, more specifically the swimming halls of Vantaa. The purpose of the thesis was to standardize data management at the client's facilities, and thus speed up daily searches for information that happen during the swimming pools' cashiers' workdays.

A digital source was created as a part of the thesis. The source contains information useful to the cashiers at the swimming pools in a clearly categorized form. The need for the digital source and afterwards the usefulness of it were also researched with two surveys. The digital source was created in the form of Word and PDF documents that are easy to update and share.

The thesis was implemented as a functional work that contains the thesis report and the digital source. The thesis report contains information about good data management, the importance of the lean-method and the creation process of the digital source itself. The structure and results of the surveys are also analysed in the report.

Keywords: data management, digitalization, filing, lean methodology

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön tausta, tavoite sekä hyödyt	7
3	Tiedonhallinnan jatkuvasti muuttuva maailma	8
3.1	Tiedonhallinnan sekä sen säilytystapojen merkitys	8
3.2	Lean-ajattelumalli	10
4	Tiedonhallinnan kehittäminen.....	11
4.1	Tiedonhallinnan tapojen vertailua.....	11
4.2	Tiedoston luontiprosessi	12
5	Kyselyt infotiedoston luomisprosessin apuna.....	14
5.1	Ensimmäinen kysely.....	15
5.2	Toinen kysely	16
5.3	Tutkimuksen eettisyys ja validiteetti	17
5.4	Tulosten analysointi	17
6	Lopputulokset.....	18
	Lähteet.....	20
	Kuviot	21

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö käsittelee tiedonhallinnan kehittämistä. Tiedonhallinnan lisäksi opinnäytetyön aiheet sivuavat muun muassa lean-ajattelua sekä sähköistymistä. Käsitteiden tulkinnan kautta arvioidaan opinnäytetyön tarvetta sekä hyötyjä, tukien tehtyä kehittämistehtävää. Tiedonhallinta voi hyvin toteutettuna nopeuttaa päivän aikana tapahtuvia prosesseja, kun taas huonosti toteutettuna se voi aiheuttaa suuria menetyksiä liiketoiminnan näkökulmasta vaikeuttaen arjen toimintoja sekä hidastaen päätöksentekoa (Esri Finland 2020).

Tiedonhallinta voi olla monelle uusi sana, mutta lähes kaikki ovat harjoittaneet tiedonhallintaa tavalla tai toisella joko kotona tai työpaikalla. Tiedonhallintaa on tiedostojen jakaminen omiin kansioihinsa tietokoneella, paperien arkistointi tietyn järjestyksen mukaan sekä kuvien sijoittaminen omiin valokuva-albumeihinsa. Tiedonhallintaa voi toteuttaa sekä huonolla että hyvällä tavalla. Paperit voivat olla sekaisin laatikon pohjalla tai kaikki tiedostot voivat sijaita yhdessä kansiossa, eikä kukaan ole varma mitä tiedosto sisältää, kun nimestä ei saa selvää.

Tällä hetkellä yrityksissä on käynnissä muutos, kun tiedon satunnaisiin paikkoihin tallentaminen korvataan uusilla tiedonhallinnan keinoilla. Vanha tallennustapa johtaa siihen, että työntekijöiden täytyy työntekonsa ohessa etsiä tietoa useammasta eri lähteestä, tunnistautua mahdollisten järjestelmien välillä ja varmistaa tietoa muilta työntekijöiltä. Kokonaiskuva täytyy luoda itse monien lähteiden avulla. (Lindén 2015, 5, 24.)

Vantaan kaupungin uimahalleilla tiedonhallinnan tilanne oli ollut heikko jo pitkään. Tietoa oli kansioissa, paperipinoissa sekä kassakopin seinillä. Oli arvauspeliä yrittää keksiä, mistä jokin tietty pala informaatiota löytyy. Tämä johti siihen, että asiakastilanteissa tiedonhaku saattoi kestää pidemmän aikaa, tai kassatyöntekijä joutui kertomaan asiakkaalle, ettei löydä tietoa ollenkaan. Muutamat uimahalleilla työskentelevistä tuuraajista olivat itse tehneet infokansioita auttaakseen muita apua tarvitsevia työntekijöitä. Hallien vakituiset työntekijät kokivat osaavansa kaiken tarvittavan, eivätkä välttämättä ollenkaan ajatelleet tiedonhallinnan tilannetta tuuraajan näkökulmasta. Tuuraajilla voi olla työvuoroja erittäin harvoin, ja jatkuvasti muuttuvaa tietoa voi olla vaikea muistaa.

Opinnäytetyön tarkoitus oli yhtenäistää tiedonhallintaa halleilla, jotta aikaa ei menisi hukkaan tietoa etsiessä. Suunniteltiin, että sähköinen, esimerkiksi pilvipalvelusta löytyvä ohje auttaisi tarkoituksessa. Tavoite oli, että työpäivän aikana tapahtuvat tiedonhakutilanteet nopeutuisivat sekä työpäivät helpottuisivat, sillä kaikki työntekoon liittyvät ohjeistukset olisivat käden ulottuvilla.

Opinnäytetyö toteutettiin suorittamalla kaksi kyselyä Vantaan kaupungin uimahallien työntekijöille koskien tiedonhallintaa ja tiedonhakua sekä luomalla sähköinen lähde, joka sisältää kassatyöntekijöille tarpeellista tietoa. Ensimmäinen kysely toteutettiin ennen sähköisen lähteen käyttöönottoa, ja se kartoitti mahdollisia ennako-odotuksia sekä työntekijöiden toiveita lähteen sisällöstä. Toinen kysely toteutettiin, kun sähköinen lähde oli valmis ja työntekijät olivat päässeet tutustumaan siihen. Toisen kyselyn toivottiin kartoittavan mielipiteitä sähköisen lähteen onnistumisesta.

2 Opinnäytetyön tausta, tavoite sekä hyödyt

Uimahalleissa vallitseva tilanne kartoitettiin kokemuksen kautta. Toinen opinnäytetyön tekijöistä oli työskennellyt Vantaan kaupungin uimahalleilla, ja huomasi puutteita tiedonhallinnassa. Tietoa löytyi useammasta eri sijainnista ilman jäsentelyä tai järjestystä. Tilannetta hankaloitti se, että halleja on viisi kappaletta. Tietoa oli joka hallissa eri paikassa ja tietoa oli saatettu päivittää eri sijainteihin. Tiedonhakutilanteen sattuessa, esimerkiksi asiakkaan tiedustellessa jotakin, kassatyöntekijä ei välttämättä tiennyt mistä tieto löytyy, hidastaen asiakastilanteita ja laskien asiakastyytyväisyyttä.

Joissakin halleissa tuuraajat ovat tehneet kassatyöntekijälle oman kansion ohjeista, mutta ohjeistus muuttuu usein ja uusia tietoja kopioidaan kansioon harvoin. Kansio voi myös sisältää lähes sata sivua, mutta ei sisällysluetteloa tai minkäänlaista järjestelmää. Tiedon löytäminen ei siis juuri nopeudu. Tuuraajille on osoittautunut turhauttavaksi, kun kahden vuoden työskentelyn jälkeen joissain tilanteissa asiakkaalle ei välttämättä vieläkään osaa kertoa vastausta, kun tietoa ei löydy. Tuuraajille voi käydä niin, että työvuoroilla voi olla kuukausi väliä, jona aikana uutta tietoa voi olla ehtinyt kerääntyä. Vakituiset työntekijät voivat unohtaa mainita uudesta tiedosta tuuraajalle ja tuuraaja joutuu työvuoronsa aikana käyttämään aikaa sen selvittämiseen. Halleilla on myös paljon eriäviä käytäntöjä, mikä voi olla tuuraajalle haastavaa. Tuuraaja saattaa tarvita jopa hallikohtaisen perehdytyksen. Suurin haaste on Myyrmäen urheilukeskus, sillä keskus tarjoaa paljon muutakin, kuin uinti- ja kuntosalimahdollisuuksia. Tätä tilannetta tuskin voidaan korjata, mutta tiedon helpompi saatavuus voi helpottaa työntekoa, kun työntekijällä on vuoroja useammalla hallilla ja täytyy muistaa hallien eri käytännöt.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda tiedonhaun lähde, joka parantaisi tiedonhallinnan tilannetta Vantaan kaupungin uimahalleilla. Sen avulla myös tiedonhakutilanteet helpottuisivat työpäivien aikana. Lähteen on myös tärkeää olla helposti saavutettavissa kaikille työntekijöille, jotta tietoa voidaan päivittää sekä tarkastella ongelmitta. Tiedonhallinnan parantamisen tarvetta selvitettiin syvemmin työntekijöille kohdistetulla kyselyllä, vaikka jo ennen kyselyn toteuttamista oli selkeää, että tiedonhallintaa täytyi parantaa.

Opinnäytetyöstä saatu hyöty voi parhaassa tapauksessa olla suuri, ja vaikuttaa kaikkiin työntekijöihin. Tiedonhallinnan järjestämisen sekä sähköistämisen kautta tieto on helpommin löydettävissä ja kaikkien saavutettavissa. Opinnäytetyössä toteutettu tuotos voi olla suurena tukena uusille työntekijöille, tuuraajille sekä kassatyöntekijöitä tauottaville uimavalvojille. Vakituiset työntekijät voivat virkistää muistiaan tuotoksen avulla sekä käyttää sitä perehdytyksen apuna. Ongelmatilanteet vähensivät tuotoksen onnistuneen käytön myötä ja tiedonhaku-tilanteet nopeutuisivat. Nämä kaikki voivat edesauttaa asiakastyytyväisyyttä sekä työntekijän tyytyväisyyttä työpaikalla, kun turhautuneisuus vähenee ja oma-aloitteisuus nousee. Opinnäytetyön jälkeen hallien tiedonhallinnan päivittämisessä on potentiaalia myös myöhemmille opiskelijaprojekteille.

3 Tiedonhallinnan jatkuvasti muuttuva maailma

Viime vuosikymmenien aikana, kun yhteiskunta on muuttunut tietoyhteiskunnaksi, tietojärjestelmien merkitystä on opittu ymmärtämään liiketoiminnassa paremmin. Kun valtava määrä tietoa ja palveluita ovat sähköisesti saatavilla tavalliselle kansalaiselle, johdosta löytyy aiempia päättäjiä kymmeniä vuosia nuorempia, jotka jo luonnostaan osaavat hyödyntää tietotekniikkaa. Tämän muutoksen myötä itsenäinen työ on korostunut, sekä työntekijöiltä että tekniikalta odotetaan enemmän kuin ennen. Jukka Lindénin (2015) sanoin: ”Työntekijöiden on hallittava suurempia määriä entistä monimutkaisempaa tietoa ja ymmärrettävä tietosisältöjen välisiä riippuvuuksia.” (Lindén 2015, 9; Tietoyhteiskunta 2020.)

Myös suhtautuminen tiedonhallintaan on muuttunut. Tiedonhallinta nähdään laaja-alaisempana, ja se nähdään selvemmin tärkeänä yrityksen tuotannon kannalta - kuten Kaario ja Peltola (2008) pohtivat, ”koko organisaatiota ja jopa organisaatioverkostoa palvelevana strategista merkitystä sisältävänä toimintona”. (Kaario & Peltola 2008, 148.)

Vaikka teknologiassa on jo lyhyellä aikavälillä otettu suuria harppauksia, kehitys tuskin tulee loppumaan lähiaikoina. Yritysten on siis pystyttävä pysymään mukana muuttuvan maailman tahdissa yhä tehokkaammin. Pysymällä ajan tasalla tietotekniikan ja tiedonhallinnan saralla yritys tukee hyvää sisäistä tasapainoa työntekijöiden, että asiakkaiden kanssa. Kaikilla on ajantasainen tieto käden ulottuvilla ja päätökset voidaan tehdä selkeämmin.

3.1 Tiedonhallinnan sekä sen säilytystapojen merkitys

Arjessa kohtaamamme tietoympäristöt koostuvat strukturoidusta ja strukturoimattomasta eli järjestetystä sekä järjestämättömästä tiedosta. Työpäivien aikana käytettyjen tietoympäristöjen helppokäyttöisyys sekä löydettävyytys tukevat onnistuneita työtehtäviä. Tieto ei tietenkään itse laita itseään järjestykseen, joten on työntekijöiden vastuulla joko selviytyä tiedon

labyrintista tai suoristaa se yhteistä hyvää ajatellen. Tiedonhallintaa on ylläpidettävä jatkuvasti, jotta se toimii. (Lindén 2015, 10, 12-13.)

Työpäivän aikana suuri merkitys lankeaa työn tehokkuudelle sekä sen mielekkyydelle. Jos nämä eivät toteudu, tulee työntekijällä helposti ongelmia tuottavuuden saralla. Käy niin, että ”jotain ei ymmärretä tai haluta ymmärtää”. Tilannetta pahentaa sekin, jos tieto on useamassa eri paikassa, virheellistä tai vanhaa. (Lindén 2015, 16.)

Hiljainen tieto on vaikea kirjata ylös, ja siitä kuulevat uudet työntekijät usein vain kommenttien kautta; ”me tehdään tämä näin...”. Se on myös subjektiivista, sillä hiljaista tietoa värittävät aina ihmisen arvomaailma, ihanteet sekä tottumukset (Kaario & Peltola 2008, 7). Tiedontarve työpaikalla voi usein tapahtua tiedostamattomasti, jolloin ongelmat ratkaistaan aiempaan tietoon perustuen. Uusille ja nuorille työntekijöille, joilla ei välttämättä ole paljon työkokemusta, tiedontarpeen ratkaisu voi olla haastavampaa. Tällöin informaation löytämiseen voi kulua paljon aikaa. (Haasio 2009, 24-26.)

Dokumenttien hallinnan tärkeys nousee tärkeämmäksi päivä päivältä. Daniel Levitin (2015) huomauttaa, ”eikö meillä pitänyt olla jo paperittomia toimistoja?”. Pelkästään Yhdysvalloissa kulutetaan nykyään jopa 70 miljoonaa tonnia paperia vuodessa. (Levitin 2015, 293.)

Tiedon paperisena säilyttäminen vaatii useampia työtehtäviä. Paperisen tiedon järjestämisen ensimmäinen vaihe on kaiken seulonta, eli turhien asiakirjojen poisheittäminen. Tässä vaiheessa tarkistetaan, onko paperien seassa jotakin tietoa, mikä ei esimerkiksi ole enää voimassa, koska sitä on muun muassa muutettu tai se on vanhentunut. Seuraavana vaiheena on suojaaminen, missä järjestellään sekä luetteloidaan kaikki tieto. Tieto kategorioidaan tavalla, mikä suojaa papereita sekä selkeyttää tiedonhakijalle, mitä tietoa sijainnista löytyy. Paperisen tiedon järjestäminen voi siis olla suuri työkokonaisuus vaatien useamman työntekijän panoksen. (Liikearkistoyhdistys 2018, 32-33.)

Sähköinen tiedonsäilytystapa voi johtaa suuriin säästöihin, riippuen nykyisestä tulosteiden määrästä. Toimivana tämä metodi voi olla reaaliaikaista sekä tehokasta, tukien tiedonhaun vaivattomuutta sekä paikkariippumattomuutta. Sähköistymällä yritys voi säästää tilaa, paperia ja muita tulostukseen liittyviä kuluja, työvoimaa sekä aikaa ja vaivaa. (Liikearkistoyhdistys 2018, 41.)

Liikearkistoyhdistys (2018, 42) tuo esiin hyviä kysymyksiä suunnitellessa sähköisen menetelmän käyttöä:

- ”Mitä tietoa aiotaan arkistoida?
- Missä tiedostomuodossa tieto on?”

- ”Kuinka paljon käyttäjiä on, ovatko kaikki käyttäjät samassa toimipisteessä tai omassa organisaatiossa?”
- Halutaanko arkisto omaan sisäverkkoon vai pilvipalveluna?”

Sähköiseen sijaintiin voidaan liittää asiakirjoja riippumatta, missä muodossa sitä on aiemmin säilytetty. Papereita voidaan skannata tietokoneelle ja sähköisiä tiedostoja voidaan siirtää järjestelmältä toiselle. Sähköisen sijainnin suurin hyöty on käytettävyys. Tietoa voi tarkastella kotona, työpaikalla tai vaikka asiakasyrityksen tiloissa ajasta riippumatta. (Liikearkistoyhdistys 2015, 44.)

3.2 Lean-ajattelumalli

Lean-ajattelumalli on toimintastrategia, jota käyttämällä työntekoa voidaan muuttaa resurssitehokkuudesta virtaustehokkuuteen. Resurssitehokkuus tarkoittaa resurssien hyödyntämisen korostamista työnteossa, kun taas virtaustehokkuus keskittyy tuotteeseen. Työtehokkuus ja ajankulutus voivat muuttua lean-strategian myötä suuresti. (Modig & Åhlström 2016; 7, 117.)

Tunnetuin esimerkki leanin käytöstä on Toyotan hyödyntämä lean-strategia. Toyotan katsastukset aiemmin eivät toimineet millään rutiinilla, jokainen katsastaja työskennellen omalla tavallaan ilman yhtenäisyyttä muiden katsastajien kanssa. Tämä hidasti työntekoa suuresti ja aiheutti paljon laatueroja sekä ongelmia koko prosessin ajan. Siirryttyään uuteen työskentelytapaan keskittyen virtaustehokkuuteen, työskentelyaika katsastuksessa muuttui kolmesta tunnista 45 minuuttiin. Työprosessit katsastajien välillä yhtenäistettiin, minimoiden laatuerot ja satunnaiset ongelmat. (Modig & Åhlström 2016, 118-120.)

Lean-ajattelumalli sopii hyvin myös toimistoympäristöön ja hyvään tiedonhallintaan, sillä keskeistä siinä on tehokkuus ja järjestäytyneisyys. Leanin ja tiedonhallinnan yhdistämisessä avainasemassa on hyvän viestinnän ja tiedonkulun varmistaminen, sekä työntekijöiden välisessä arkisessa yhteydenpidossa, että myös esimiesviestinnässä. Tarpeellisten dokumenttien täytyy myös olla sellaisessa paikassa, josta jokainen niitä tarvitseva löytää ne helposti. (Sormunen, 2018.)

4 Tiedonhallinnan kehittäminen

Pohdittaessa tiedonhallinnan parantamista sekä uuden tiedonlähteen luomista ja sen sisältöä, täytyy ottaa huomioon seuraavat kysymykset:

- Kenelle lähde on?
- Miten lähdettä jaetaan, jotta se on kaikille saavutettavissa?
- Millaista tietoa lähteestä tulisi löytyä?
- Mitä on hyvä tiedonhallinta?

Keskeisin mielessä pidettävä asia lähdettä tehdessä on se, että sen käyttäjinä tulee olemaan henkilöitä eri ikäluokista sekä työtehtävistä. Vantaan uimahallien työntekijöiden iät vaihtelevat 18-vuotiaista lähes eläkeikään asti. Vakituiset työntekijät voivat käyttää lähdettä virkistääkseen muistiaan, tuuraajat tarvitsevat tietoa asiakastilanteissa sekä uimavalvojat tulevat todennäköisesti tarvitsemaan kassaohjeita, sillä he tauottavat kassatyöntekijöitä joka päivä. Tiedon täytyy siis olla selkeää sekä loogisesti jäsenneltyä, jotta se on helposti löydettävissä. Täytyy myös selvittää, mikä on paras tapa säilyttää sekä jakaa tätä tietoa ottaen huomioon suuren ikäjakauman käyttäjien keskuudessa. Jotta saataisiin selville, mikä tiedonhallintamethodista sopii halleille parhaiten, tarkasteltiin eri vaihtoehtoja.

4.1 Tiedonhallinnan tapojen vertailua

Paperinen tiedonhallinta on ollut käytössä uimahalleilla jo pitkään. Tämän tavan ongelmia on noussut esiin. Oikean kansion löydettyä täytyy vielä löytää tieto kymmenien järjestämättömien paperien seasta, jos sitä on edes tulostettu ja laitettu kansioon. Voi myös käydä niin, että uutta tietoa ei siirretä sähköposteista yhteiseen mappiin, vaan joko jätetään sähköpostiin tai tulostetaan kassakopin seinälle. Halleilla on myös paljon hiljaista tietoa, eli vain vakituiset työntekijät tietävät miten tietyt tilanteet hoidetaan, minkä takia asiaan ei ole tehty erillistä ohjeistusta. Tämä hiljainen tieto selviää uudelle työntekijälle vain, jos kysyy apua oikealta henkilöltä. Paperinen tiedonsäilytys tuntuu varmasti monelle työntekijälle luontevammalta, ja sähköpostien tulostaminen kassakopin seinälle, missä se on heti näkyvässä, voi tuntua hyvältä idealta. Ongelmia silti syntyy, kun seinää peittää kasa papereita, joiden seasta on vaikea löytää etsimäänsä. Tilanne voi toimia vakituksille työntekijöille, mutta tuuraajana tai uutena työntekijänä se tuo paljon turhautuneisuutta työpäivään.

Hyötyinä sähköisessä muodossa ovat jakamisen ja tiedon päivittämisen tehokkuus sekä helpous verratessa paperiseen muotoon (Lahti & Salminen 2014, luku 1.). Mahdollisena haittana voi olla myös tiedon päivittäminen tai sen käyttö. Sähköistä tiedonhallintaa harkitessa täytyy ottaa huomioon tiedostomuodot sekä jakamismenetelmät. Kuten aiemmin mainittiin, työntekijöitä löytyy myös eläkeikään asti, joten sähköisen lähteen käyttö voi tuoda ennakkoluuloja, turhautumista sekä muita vaikeuksia muun muassa ohjelmien käytön kanssa. Tietoa voidaan

kuitenkin jakaa helpommin ja tällöin kaikki tieto olisi helposti tarkasteltavissa työtehtävien rinnalla. Työpaikan toimesta voidaan järjestää tarvittava informaatio ja ohjeistus tietolähteen käyttöön. Vertaillen paperista sekä sähköistä tiedonhallintaa, sähköisen menetelmän hyödyt osoittautuvat paljon suuremmiksi.

4.2 Tiedoston luontiprosessi

Tiedoston luomiseen yksinkertaisin valinta on Microsoft Word. Jotta tiedostossa säilyisi yleinen siisti ulkomuoto, valittiin pohjaksi Laurean ammattikorkeakoulun raporttipohja. Tiedostoa on helppo päivittää, kun alkuperäinen Word-tiedosto luovutetaan Vantaan kaupungin uimahalleista vastaavalle toimistolle, mistä tieto on aiemmin saapunut sähköpostilla. Täten toimistolla voidaan päivittää tietoa ja jakaa pdf-tiedostona kaikille halleille esimerkiksi linkillä pilvipalveluun. Jaettava tiedosto on siis pdf-muodossa, jotta kassatyöntekijät eivät voi tehdä omia muutoksia siihen. Tiedon päivittämistä tai lisäämistä voi kuitenkin ehdottaa tiedoston ylläpitäjille. Näin tiedosto pysyy selkeänä ja yhtenäisenä kun vain tietyt henkilöt päivittävät sitä. Tiedon jäsentelynä toimii sisällysluettelo sekä hakusanamahdollisuus. Hakusanakenttää pääsee käyttämään painamalla ctrl + F yhtäaikaaisesti.

Jakamiseen valittiin Microsoft Officen OneDrive-pilvipalvelu, sillä uimahalleilla oli jo käytössä Microsoft SharePoint esimerkiksi uimakoulujen tiedostoja varten. Tietoa ei SharePointiin kuitenkaan voitu laittaa, sillä tuuraajilla ei ole käyttäjiä päästäkseen sinne. Jakaminen tapahtuisi käytännössä niin, että toimistolta jaettaisiin linkki OneDrive-kansioon, missä pdf-tiedosto on. Jos linkki jaettaisiin vain pdf-tiedostosta ja toimistolla päivitetäisiin Word-tiedostoa ja tallennettaisiin uutena pdf-tiedostona, olisi jaettava linkkikin eri. Jakamalla vain kansion linkin ja tallentamalla tiedoston aina samaan kansioon, pysyy linkki samana.

Sisältöä suunnitellessa osoittautui toisen opinnäytetyön tekijän työkokemus uimahalleilta hyödylliseksi. Hän oli tehnyt itselleen ohjeistuksia jo omasta takaa työn tueksi, joista pystyttiin hahmottelemaan yleistä rakennetta sisällysluettelolle. Kassatyöntekijän yleisimmät työt koostuvat aamu- ja iltatoimista, eli mitä täytyy ottaa huomioon, kun avataan tai suljetaan uimahalli. Seuraavaksi tärkeäksi kokonaisuudeksi osoittautuivat tietyt kassaohjelman käyttöön ja maksutapoihin liittyvät asiat, myös alennusryhmät ja niihin sisältyvät vaatimukset otettiin huomioon. Näiden seikkojen jälkeen lisättiin tiedostoon asioita, jotka eivät ehkä aina tule työvuoron aikana vastaan.

Sisällys

1	Tiedoston käyttöohjeet	4
2	Uutta	4
3	Kassan aamuvuoro	4
	3.1 Tilityspussi	5
	3.2 Pohjakassat halleissa.....	6
	3.3 Kassan huoltoamutoimet.....	6
4	Kassan iltavuoro	6
	4.1 Tilitystasku.....	7
	4.2 Rahasiirto ja päivän päätös	8
5	CEEPOS - lyhyesti.....	8
	5.1 Kortin tiedot	8
	5.2 Kuitin peruminen ja tapausten hyvitys	9
	5.3 Erilaisia maksutapoja (maksusitoumus, lasku).....	10
	5.3.1 Maksusitoumus.....	10
	5.3.2 Laskut viivakoodinlukijalla	10
	5.3.3 Laskutusasiakkaat.....	10
6	Uimakorteista	11
	6.1 Alennusryhmät	12
	6.2 Sporttikortti	14
	6.3 Kuntoutustuella	15
	6.4 Erityisryhmien uimakortti	16
	6.5 Erityisryhmien kuntosalikortti	18
7	Koivukylän vanhustenkeskuksen kuntosali	19
8	Uimakoulut	20
9	Kalastusluvut.....	21
10	Halleilla tarjottavia palveluita	21
	10.1 Kuntosalin laiteopastus	21
	10.2 Saunavarauksia	21
	10.2.1 Erillisaunavuorot	21
	10.2.2 Perhesaunavuorot.....	22
	10.2.3 Erityisuintivuorot.....	23
	10.2.4 Erityisryhmien kuntosalivuorot	24
	10.3 Myyrmäen urheilutalo.....	25
	10.3.1 Avantouinti.....	25
	10.4 Vesijumpat ja lattiajumpat	26
11	Erilaisia tilanteita ja miten niissä toimitaan	26
12	Työntekijät.....	28

Kuvio 1: Infotiedoston sisällysluettelo

1 Tiedoston käyttöohjeet

Tiedostoa on helppo käyttää. PDF-tiedosto kannattaa avata selaimessa eikä Adobe Acrobat -ohjelmassa. Tiedoston sisällysluettelossa voi klikata kohtaa, johon haluaa päästä. Sanahaku tiedostossa toimii painamalla ctrl- ja F-näppäimiä samaan aikaan. Tämä avaa hakukentän, johon voi kirjoittaa mitä etsii.

2 Uutta

Esimerkki, miten toimistolla voidaan ilmaista uusi tieto tässä tiedostossa.

29.9.2020 <Aihe X>

<teksti muutoksesta>

5.10.2020 <Aihe Y>

<teksti muutoksesta>

Uusi tieto kuitenkin laitetaan myös omalle paikalleen, esimerkiksi jos muutoksia tulee sporttikortteihin, kopioidaan teksti tähän sekä sporttikortin omaan kappaleeseen. Tiedoston ylläpitäjä voi itse päättää minkä aikavälin kuluttua poistaa tekstit Uutta-kappaleesta.

3 Kassan aamuvuoro

Kassan aamutoimet ovat suhteellisen samat joka hallilla.

Kuvio 2: Infotiedoston ensimmäiset ohjeet

5 Kyselyt infotiedoston luomisprosessin apuna

Sen lisäksi, että luotiin infotiedosto, haluttiin myös konkreettisesti kartoittaa uimahallien työntekijöiden ennakko-odotuksia sekä ongelmia tiedonhaussa, sekä tutkia sitä, onnistuiko infotiedosto helpottamaan tilannetta. Käyttäen Laurean eLomake-järjestelmää luotiin kaksi kyselyä. Tiedon keräämisen olisi voinut suorittaa muun muassa haastattelumenetelmällä, mutta koska opinnäytetyön tekeminen osui COVID-19-pandemian aikaan, etätiedustelu todettiin parhaaksi. Ensimmäinen kysely, joka suoritettiin ennen infotiedoston käyttöönottoa, kartoitti mielipiteitä ja ennakkoluuloja tulevasta muutoksesta. Toinen kysely suoritettiin infotiedoston oltua käytössä muutaman viikon, ja siinä kysyttiin työntekijöiden mielipiteitä tiedostosta, sekä sitä olivatko mielipiteet muuttuneet.

5.1 Ensimmäinen kysely

Infotiedoston tueksi koettiin olevan hyödyllistä saada uimahallien työntekijöiden kokemuksia siitä, missä asioissa he tosiasiaassa kokivat hankaluuksia tiedonhakuun ja -hallintaan liittyen. Haluttiin myös selvittää, millaisia ennako-odotuksia työntekijöillä mahdollisesti oli muutokseen liittyen, ja mitä asioita he toivoisivat infotiedostosta löytyvän. Saatuja vastauksia oli tarkoitus käyttää apuna infotiedostoa tehtäessä.

Kysely suoritettiin Laurean eLomakkeen avulla. Sen ensimmäinen osa koostui taustatiedoista; kysyttiin ikää, työsuhteen vakituisuutta, työnimikettä sekä sitä, millä hallilla työntekijä pääsääntöisesti työskentelee. Taustatietoja haluttiin selvittää siksi, että niiden koettiin vaikuttavan vastauksiin ja antavan informaatiota siitä, millaiset työntekijät kohtasivat eniten ongelmia.

Toinen osa keskittyi ongelmiin sekä odotuksiin tiedostosta. Kysyttiin, kokeeko työntekijä ongelmia tiedonhaussa asiakastilanteissa, ja jos kyllä, niin millaisia; sitä, uskooko työntekijä tiedostosta olevan apua, sekä mitä hän toivoisi siitä erityisesti löytyvän. Kysymysten tulosten toivottiin suoraan auttavan infotiedoston luomisessa, sillä sen haluttiin olevan mahdollisimman kattava ja helpottavan työntekijöiden arkea. Samalla yritettiin kartoittaa, millaisia ennako-odotukset olivat, jotta myöhemmin olisi helpompaa päätellä, oliko tiedosto onnistunut.

Taustatiedot

Ikäsi? 18-29 ▼

Oletko vakituinen työntekijä vai tuuraaja? vakituinen ▼

Oletko kassatyöntekijä vai uimavalvoja? kassatyöntekijä ▼

Millä hallilla/halleilla työskentelet eniten?

Hakunila

Myyrmäki

Korso

Tikkurila

Martinlaakso

Tiedostosta

Koetko ongelmia tiedonhaussa esimerkiksi asiakastilanteissa? kyllä ▼ ?

Uskotko tiedostosta olevan apua työnteossa? kyllä ▼

Tiedostosta tulee löytymään perustietoa Ceepoksen käytöstä, kassalla sattuvista tilanteista yms.

Mitä mielestäsi tiedostosta pitäisi löytyä?

Kuvio 3: Ensimmäinen kysely

5.2 Toinen kysely

Opinnäytetyötä suunnitellessa koettiin, että infotiedoston valmistuttua olisi hyödyllistä kerätä työntekijöiden mielipiteitä siitä työn arvioinnin tueksi. Toinen kysely tehtiin myös Laurean eLomakkeen kautta, ja siinä kysyttiin samoja taustatietoja kuin ensimmäisessä kyselyssä. Pääkysymyksiä oli kolme: oliko vastaaja aikaisemmin kokenut ongelmia tiedonhaussa, onko hän kokenut infotiedostosta olleen hyötyä sekä onko hänellä parannusehdotuksia tiedostoon.

Toinen kysely lähetettiin verrattain pian ensimmäisen kyselyn jälkeen, kun infotiedosto oli ollut käytössä halleilla muutamia viikkoja. Toisen kyselyn vastaajamäärä oli huomattavasti pienempi kuin ensimmäisen. Syy siihen saattoi olla esimerkiksi se, että kyselyt eivät erottuneet toisistaan tarpeeksi selkeästi.

Taustatiedot

Ikäsi? * --Valitse tästä-- ▼

Oletko vakituinen työntekijä vai tuuraaja? * --Valitse tästä-- ▼

Oletko kassatyöntekijä vai uimavalvoja? * --Valitse tästä-- ▼

Kuinka pitkään olet työskennellyt uimahalleilla? * --Valitse tästä-- ▼

Millä hallilla/halleilla työskentelet eniten?

Hakunila

Korso

Martinlaakso

Myyrmäki

Tikkurila

Tiedostosta

Koitko ongelmia tiedonhaussa esimerkiksi asiakastilanteissa ennen infotiedostoa? ? * --Valitse tästä-- ▼

Oletko kokenut tiedoston olevan hyödyllinen tiedonhaun tukena? * --Valitse tästä-- ▼

Onko sinun mielestä tiedostossa jotakin parannettavaa? Mitä?

Kuvio 4: Toinen kysely

5.3 Tutkimuksen eettisyys ja validiteetti

Jokaisen tutkijan vastuulla on noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä, sekä tuntea tiedon hankintaan ja julkistamiseen liittyvät tutkimuseettiset periaatteet. Tutkimusta tehdessä tulee esimerkiksi huomioida, että ihmiset, jotka tutkimukseen osallistuvat, ovat antaneet hyväksyntänsä ja saaneet tarpeeksi informaatiota tutkimuksen tarkoituksesta ja menetelmistä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 23-25.)

Tähän opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus ei ollut laaja, mutta sitä suunniteltaessa pohdittiin silti eettisiä seikkoja. Kyselyihin osallistuminen oli vapaaehtoista ja vastaaminen suoritettiin anonymisti. Kyselylomakkeet pohjustettiin myös lyhyellä selostuksella opinnäytetyöstä, sen tekijöistä ja tavoitteista, sekä lupauksella kyselyn anonymiteetistä.

Infotiedosto kassatyönteon tueksi - Opinnäytetyö

Tämä on lomake opinnäytetyön tueksi tehtävään kyselyyn.

Opinnäytetyön aikana tullaan tekemään infotiedosto, joka tukee kassatyönteossa tapahtuvia tiedonhakuilanteita sekä perehdytystä. Tiedoston tarkoitus olisi nopeuttaa työpäivän aikana tapahtuvaa tiedonhakuja. Tiedostosta tulee löytymään kaikenlaista tietoa, mitä kassatyöntekijä voi työpäivänään tarvita.

Tuloksia tullaan käyttämään vain opinnäytetyöhön, ja vastaukset ovat anonymoituja. Vastaukset tukevat opinnäytetyön tutkimusosuutta.

Opinnäytetyötä tekevät Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijat Hanna Mäkelä ja Linnea Pylkkänen. Kysymyksiä lomakkeesta voit lähettää sähköpostilla etunimi.sukunimi@student.laurea.fi.

Kuvio 5: Lyhyt teksti ennen kyselyyn vastaamista

Vastauksia ensimmäiseen kyselylomakkeeseen saatiin 23, joka on alle puolet uimahallien työntekijöiden kokonaismäärästä (55). Toiseen kyselylomakkeeseen vastauksia saatiin vain kuusi. Tulosten ei siis voida katsoa edustavan uimahallien työntekijöiden yleistä mielipidettä, eikä niistä voida vetää suuria johtopäätöksiä.

5.4 Tulosten analysointi

Ensimmäiseen kyselyyn saatiin 23 vastausta, joista kymmenen oli tuuraajilta ja loput vakituksilta työntekijöiltä. Vastauksia saatiin vähemmän kuin toivottiin - halleilla on kokonaisuudessaan 27 vakituista työntekijää ja 28 tuuraajaa, eli työntekijöistä tavoitettiin alle puolet. Huomioitavaa kuitenkin on, että tuuraajien lukumäärään lasketaan myös henkilöt, jotka ovat tehneet esimerkiksi vain yhden vuoron vuonna 2020, joten todennäköisyys heidän tavoittamiseksi oli pieni.

Yksi kysymyksistä koski vastaajan työnimikettä, eli sitä, onko hän kassatyöntekijä vai uimavalvoja. Tätä haluttiin kysyä siksi, että uimavalvojat esimerkiksi tauottavat kassalla, mutta heillä ei välttämättä ole yhtä syvällistä perehdytystä kassatyöhön kuin kassatyöntekijöillä, jolloin infotiedostosta olisi heille potentiaalisesti suuri apu. Kassatyöntekijöitä vastasi 12 ja uimavalvoja 11 - tasainen jako.

Yhdeksän vastaajaa 23:sta vastasi kokevansa ongelmia tiedonhaussa kassalla, esimerkiksi asiakastilanteissa. Tämä oli vähemmän kuin oletettiin, sillä opinnäytetyön pohjana oleva idea oli, että tiedonhaku Vantaan uimahallien kassoilla on sekavaa ja vaikeaa. Kuten aiemmin on todettu, täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että kyselyyn eivät vastanneet kaikki työntekijät, joten tulokset eivät kuvaa koko henkilökunnan kokemuksia. Tuuraajista tasan puolet, eli viisi vastaajaa vastasi kokeneensa ongelmia, ja vakituisista työntekijöistä neljä. Syiksi ongelmille annettiin esimerkiksi hallien väliset erot toimintatavoissa, ajankohtaisten muutosten löytäminen sekä yleinen tietämättömyys siitä, mistä tietoa voi hakea. Huolimatta siitä, olivatko he vastanneet kokevansa ongelmia tiedonhaussa, suurin osa eli yhdeksäntoista vastaajaa kertoi olettavansa infotiedostosta olevan apua.

Toiseen kyselyyn saatiin erittäin vähän vastauksia - kuusi kappaletta. Syitä tälle voivat olla esimerkiksi se, että kyselyitä ei eritelty toisistaan tarpeeksi selkeästi ja työntekijät eivät huomanneet kyseessä olevan uusi kysely, tai se että kiinnostusta ei enää riittänyt toisen kyselyn täyttämiseen. Ongelmat saattoivat johtua siitä, että kyselyt lähetettiin työntekijöille lyhyellä aikavälillä.

Toisessa kyselyssä pyydettiin samat perustiedot kuin ensimmäisessä. Siihen vastasi kaksi tuuraajaa ja neljä vakituista työntekijää. Neljä heistä oli aiemmin kokenut ongelmia tiedonhaussa, ja neljä myös vastasi saaneensa apua infotiedostosta sen jälkeen, kun se oli otettu käyttöön. Yksi vastaaja, joka vastasi, ettei ollut saanut apua tiedostosta, selvensi kuitenkin, ettei ollut edes nähnyt tiedostoa vielä.

6 Lopputulos

Opinnäytetyötä suunnitellessa oli toivottu, että infotiedosto otettaisiin uimahalleilla heti käyttöön, jotta sen laadusta ja hyödyllisyydestä saataisiin palautetta. Infotiedosto ehti kuitenkin olla käytössä hyvin lyhyen aikaa ennen kuin Vantaan uimahallit sulkeutuivat COVID-19-pandemian takia, joten palautetta ei lopulta juuri ehditty saamaan. Näin ollen itse tuotoksen onnistuneisuutta käytännössä on vaikea arvioida. Infotiedostosta saatiin kuitenkin toimeksiantajalta positiivista palautetta, ja se otetaan käyttöön, kun uimahallit aukeavat taas normaalisti.

Opinnäytetyötä tehdessä kohdattiin paljon odottamattomia käännteitä. Aikataulut venyivät, kommunikaatio katkeili ja joskus loppui kokonaan, eikä opinnäytetyön osana olleisiin kyselyihin saatu toivottua määrää vastauksia. Ongelmat olivat pääasiassa COVID-19-pandemian aiheuttamia. Uimahalleilla oli jatkuvasti kiireitä, kun mietittiin ovien sulkemista tai avaamista. Kyselyjen vastaajamääriin liittyvät ongelmat johtuivat todennäköisesti siitä, että toimipisteitä on useampi eikä työntekijöiden yhteystiedoista pidetä listaa, jolloin kyselyjä oli vaikea välittää työntekijöille. COVID-19 oli myös tässä osasyynä, kun uimahallit olivat suljettuna eivätkä työntekijät olleet paikan päällä vastaamassa kyselyihin. Toisen kyselyistä uimahallien hallimestari lähetti jokaisen työntekijän sähköpostiin, mutta vastauksia tuli vain kuusi, joten kyse oli joko motivaatiosta tai tavoittamattomuudesta.

Infotiedosto on suunniteltu niin, että informaation muuttuessa ja lisääntyessä sitä on helppo päivittää. Jos sisältöön tulee mittavia muutoksia, tiedoston päivittämisen voi toteuttaa esimerkiksi opiskelijaprojektina. Pienemmät päivitykset on kuitenkin suunniteltu toteutettavan hallien työntekijöiden toimesta.

Lähteet

Painetut

Haasio, A. 2009. Johdon assistentin tiedonhankinnan opas. Porvoo: WS Bookwell.

Kaario, K. & Peltola, T. 2008. Tiedonhallinta - avain tietotyön tuottavuuteen. Jyväskylä: WSOYpro/Docendo-tuotteet.

Levitin, D. 2015. The Organized Mind: Thinking Straight in the Age of Information Overload. Penguin Books.

Liikearkistoyhdistys. 2018. Säilyykö sähköinen - ja kuinka kauan? Nordprint.

Lindén, J. 2015. Tiedonhallinta & yrityksen menestys. 2. Painos. Netera Consulting.

Modig, N & Åhlström, P. 2016. Tätä on lean. 5. painos. Tukholma: Rheologica Publishing.

Sähköiset

Esri Finland. 2020. Tiedonhallinta on menestyvän liiketoiminnan ydin. Viitattu 28.10.2020. https://go.esri.fi/acton/attachment/25817/f-31b53806-a07f-4c07-9f81-96f816ae468e/1/-/-/-/-/ tiedonhallinta-on-yrityksen-elinehto-esri-finland.pdf?utm_term=Lataa%20materiaali%20%5Cu00BB&utm_campaign=Tiedonhallinta%20on%20menestyv%5Cu00E4n%20liiketoiminnan%20ydin%20%5Cu2013%20ladattava%20materiaali%20ty%5Cu00F6si%20tueksi&utm_content=email&utm_source=Act-On+Software&utm_medium=email&sid=TV2:GJii6Te0H

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. E-kirja. Talentum.

Sormunen, T. 2018. Lean-opeilla torpataan turhaa työtä myös toimistoympäristössä. Helsingin seudun kauppakamari. <https://helsinki.chamber.fi/lean-opeilla-torpataan-turhaa-tyota-myos-toimistoymparistossa/>

Tietoyhteiskunta. 2020. Wikipedia. Viitattu 28.10.2020. <https://fi.wikipedia.org/wiki/Tietoyhteiskunta>

Kuviot

Kuvio 1: Infotiedoston sisällysluettelo	13
Kuvio 2: Infotiedoston ensimmäiset ohjeet	14
Kuvio 3: Ensimmäinen kysely	15
Kuvio 4: Toinen kysely	16
Kuvio 5: Lyhyt teksti ennen kyselyyn vastaamista	17