



Digitaalisen itsepalveluportaalin palvelut ja hyödyt kuntaorganisaatioille

Päivi Lappalainen

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Digitaalisen itsepalveluportaalin palvelut ja hyödyt kuntaorganisaatioille

Päivi Lappalainen
Tietojenkäsittelyn koulutus
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2022

Päivi Lappalainen

Digitaalisen itsepalveluportaalin palvelut ja hyödyt kuntaorganisaatioille

Vuosi

2022

Sivumäärä

31

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Kuntien Tiera Oy:lle. Työssä tutkittiin minkälaisia palveluita Tieran tarjoamaan digitaaliseen itsepalveluportaaliin (Efecte ESS) on julkaistu ja millaista hyötyä portaalista on ollut.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään organisaation sisäisten palvelujen digitalisointia sekä yleisellä tasolla Software as a Service teoriaa ja itsepalveluportaaleita.

Tutkimus tehtiin kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmin käyttäen teemahaastattelua. Haastattelut tehtiin viidelle Efecten palvelunhallintajärjestelmän pääkäyttäjälle, jotka olivat Tieran asiakkaita eri kuntaorganisaatioista.

Tutkimuksessa selvisi, että itsepalveluportaalille oli julkaistu runsaasti erilaisia palveluita ja että itsepalveluportaalista on ollut hyötyä haastateltujen kuntaorganisaatioissa. Kaikki haastatellut kuntaorganisaatiot olivat lisänneet portaalille tietohallinnon palveluita ja osa oli julkaissut hyvin laajalla skaalalla palveluita ICT-palveluista varhaiskasvatuksen ja kielenkääntäjien palveluihin. Itsepalveluportaalin hyötyjä olivat mm. ajansäästö, helppous, työrauhan lisääntyminen sekä henkilö- ja aikasidonnaisuuden poistuminen.

Tulokset julkaistuista palveluista ja itsepalveluportaalin hyödyistä voivat auttaa toimeksiantajaa uusien asiakkaiden hankkimisessa ja toisaalta nykyiset asiakkaat saattavat saada ideoita omien palveluvalikoimiensa laajentamiseen. Itsepalveluportaalista ei kaikissa tutkituissa kuntaorganisaatioissa hyödynnetty kovin tehokkaasti loppukäyttäjäpuolella. Loppukäyttäjien houkuttelevuus itsepalveluportaalin käyttäjiksi voidaan nähdä haasteena, jota toimeksiantajankin olisi hyvä miettiä.

Päivi Lappalainen

Services and benefits of digital self-service portal for municipal corporations

Year 2022

Pages

31

This thesis was made as a commission for Kuntien Tiera Ltd. This thesis examined what kind of services are published in digital self-service portal (Efecte ESS) served by Tiera and what kind of benefits the portal has brought.

The theoretical part of the thesis discussed the digitalization of organization's internal services and in general the theory of software as a service and self-service portals.

The study was conducted using qualitative methods with theme-centered interview. The interviews were done with five administrators of Efecte's IT Service Management. They were customers of Tiera from different municipal corporations.

The results showed that local government organizations had published a lot of different services and that there has been many benefits with the self-service portal. Each organization had added services from information management and some had released services with a broad range from ICT services to early childhood education's and translators' services. The benefits of the self-service portal were e.g. time saved, easiness, increase in peace at work and the end for people- and time-bound.

The results of the published services and the benefits of the self-service portal could help Tiera acquire more customers and on the other hand existing customers might get ideas for expanding their services. The self-service portal was not very efficiently utilized by end users in some of the organizations in this study. How to attract end users to use the portal can be seen as a challenge and something that Tiera should consider.

Keywords: services, digitalization, self-service portal, automatization

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Työn lähtökohdat	6
2.1	Toimeksiantajan esittely	6
2.2	Tutkimuskohteen kuvaus	7
2.3	Tutkimuskysymykset.....	8
2.4	Aihealueen rajaus	9
2.5	Keskeiset käsitteet	9
3	Organisaation sisäisten palveluiden digitalisointi	10
3.1	Automatisointi.....	11
3.2	Prosessien virtaviivaistaminen.....	12
3.3	Liiketoiminta- ja palvelumallien uudistaminen.....	12
3.4	Digitalisaation haasteet.....	13
3.5	Software as a Service	13
3.6	Itsepalveluportaaleiden hyödyntäminen	14
4	Sovellettavat tutkimusmenetelmät	15
4.1	Kvalitatiivinen tutkimus	15
4.2	Teemahaastattelu	16
5	Tutkimuksen toteutus	17
5.1	Haastattelukysymykset	17
5.2	Haastateltavien valinta	17
5.3	Haastattelujen toteutus	17
5.4	Tutkimustyön etiikka	18
6	Tutkimuksen tulokset	18
6.1	Palveluprosessit	18
6.2	Hyödyllisyys	21
6.3	Muutokset prosesseissa	24
6.4	Kehittäminen	24
7	Yhteenveto	25
	Lähteet	27
	Kuviot	29
	Liitteet.....	30

1 Johdanto

Digitalisointi on ollut aikamme trendi jo pidemmän aikaa eikä sille näy loppua vaan yritykset digitalisoivat palveluitaan yhä enenevässä määrin. Myös itsepalvelu on yleistynyt vauhdilla ja nykyään onkin oletuksena, että asiat voi hoitaa itse matkapuhelimella, tietokoneella tai automaateilla. Palvelutiskeillä asiointi koetaan vaivalloisena eikä puhelimestakaan enää haluta jonottaa. Asioiden halutaan hoituvan nopeasti. Yritykset ovat mukana tässä kehityksessä mm. digitalisoimalla palveluitaan itsepalveluportaaleihin. Näiden kautta asiakkaan tai loppukäyttäjän on helppo hoitaa monia asioita, kuten häiriöilmoituksia, työajan hallintaa tai tilauksia.

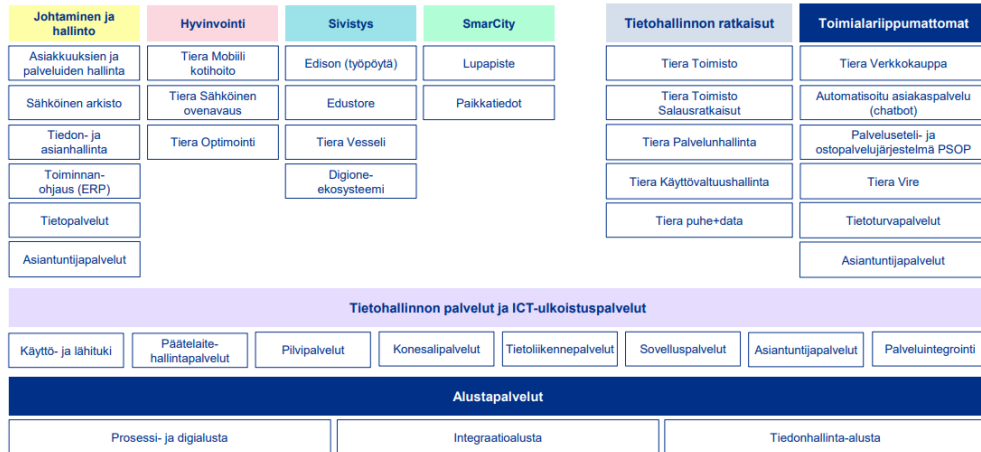
Tutkimuksen aihe on saatu Kuntien Tiera Oy:ltä ja tutkimuksen tavoitteena oli tutkia minkälaisia palveluita Tieran asiakkaat eli erilaiset kuntaorganisaatiot ovat julkaisseet Tieran tarjoamaan itsepalveluportaaliin sekä minkälaista hyötyä itsepalveluportaali on heille tuonut. Tutkimuksessa on sovellettu kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä toimeksiantajan tarpeeseen.

2 Työn lähtökohdat

2.1 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Kuntien Tiera Oy:n digitaalisen palvelunhallinnan kanssa. Tiera on 2010 perustettu kuntaorganisaatioiden omistama voittoa tavoittelematon yhtiö, joka tarjoaa valmiiksi kilpailutettuja ja tuotteistettuja digiratkaisuja sekä ICT-palveluita asiakkailleen. Tiera on yli 340 kuntatoimijan omistama inhouse-yhtiö ja Yhteiskunnallinen yritys. Vuonna 2020 liikevaihto oli yli 35 M€. Omistaja-asiakkaina on kuntia, kuntayhtymiä, kuntaomisteisia osakeyhtiöitä, säätiöitä ja Kuntaliitto. Suurimpia omistajia ovat mm. Espoo, Vantaa, Turku, Tampere, Oulu ja Jyväskylä. Myös pieniä alle 20 000 asukkaan kuntia on Tieran asiakkaina 170. (Tiera 2021a.)

Tieran palveluportfolio

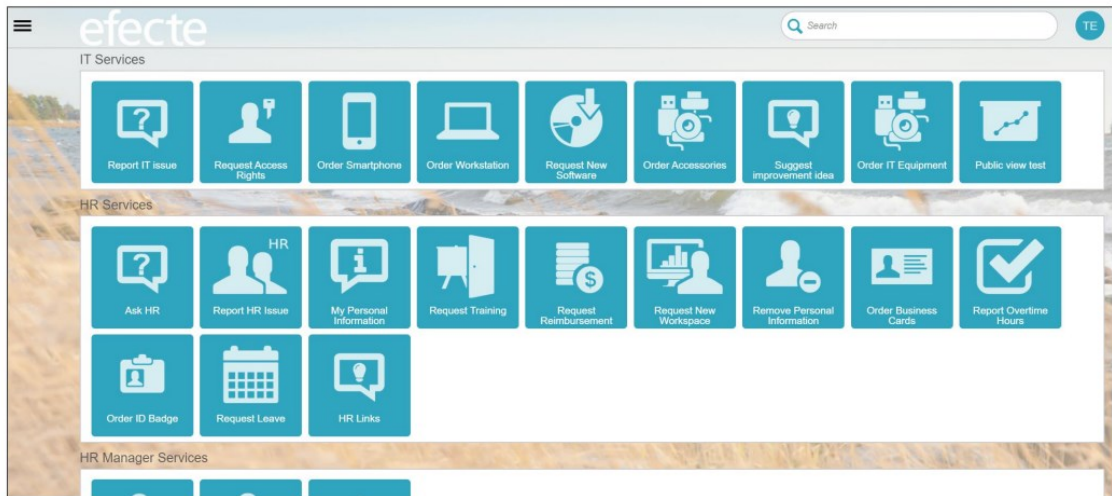


Kuvio 1: Tieran palveluportfolio (Tiera 2021a).

Palveluprosessien keskitetty hallinta ja toiminnan tehostaminen ja kehittäminen ovat avainasemassa Tieran tarjoamassa palvelunhallinnassa. Tiera toimii yhteistyössä Efecten kanssa, joka toimii palveluntoimittajana ja vastaa Tieran asiakkaiden kehitys- ja käyttöönottoprojekteista. (Tiera 2021b.)

2.2 Tutkimuskohteen kuvaus

Efecte ESS on Efecten järjestelmä, jonka Tiera tarjoaa kuntaorganisaatioille valmiiksi kilpailutettuna. Efecte on suomalainen IT Service Management-toimija, joka tarjoaa pilvipohjaisia (SaaS) palvelun- ja identiteetinhallinnan ohjelmistoja ja niitä tukevia asiantuntijapalveluja. Efecte on nykyään yksi johtavista suurten ja keskisuurten organisaatioiden sekä julkisten organisaatioiden ohjelmistotoimittajista Suomessa, Pohjoismaissa ja Saksassa. (Efecte 2021.)



Kuvio 2: Efecten itsepalveluportaali (Administering Efecte Self-Service 2021).

Tutkimustyön tarkoituksena oli tutkia minkälaisia palveluita kuntaorganisaatiot ovat julkaisseet Efecten itsepalveluportaaliin (Efecte ESS). Tällaisia palveluita ovat mm. häiriöilmoitukset, laitetilaukset, käyttöoikeudet, verokortit ja osoitteenmuutokset. Tarkoituksena oli myös tutkia, millaista hyötyä palvelun käyttö on tuonut kunnille. Itsepalveluportaaliin julkaistuista palveluista oli tarkoitus laatia kokoelma, jota kaikki kuntaorganisaatiot voivat hyödyntää tilatessaan järjestelmän Tieran kautta. Tavoitteena oli lisäksi tutustua palveluiden digitalisointiin ja tehostamiseen organisaatioiden sisäisten palveluiden näkökulmasta ja itsepalveluportaaleihin yleisesti.

Tutkimus oli tärkeää toteuttaa, jotta asiakkaat saisivat parhaan mahdollisen hyödyn Tieran tarjoamasta palvelunhallinnasta. Asiakkaat voivat säästää aikaa ja tehostaa palveluitaan ottamalla käyttöön Efecten järjestelmän Tieran kautta. Toiminnan kehittäminen edelleen on myös helppoa, kun käytössä on yhtenäinen järjestelmä. (Tiera 2021c.)

2.3 Tutkimuskysymykset

Tutkimustyön tuloksista tulisi nähdä selkeästi mitä palveluja itsepalveluportaalin kautta on mahdollista tilata ja mitä hyötyä sen käyttöönotolla voi saavuttaa.

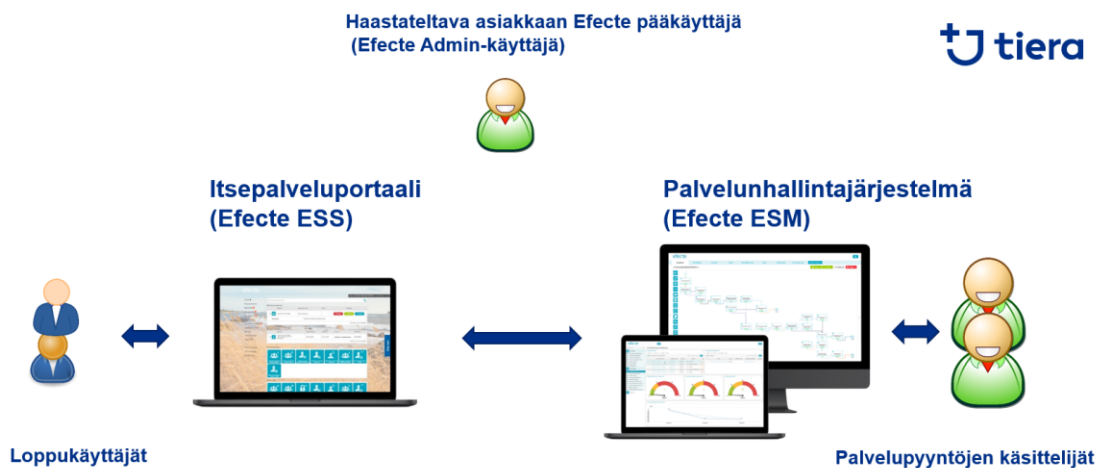
Keskeisenä tutkimuskysymyksenä on mitä hyötyä palveluiden digitalisoinnilla saavutetaan. Tutkimuksen avulla pyrittiin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Mitä palveluita itsepalveluportaaliin on mahdollista saada?
- Miten itsepalveluportaalin käyttöönotto on vaikuttanut toimintoihin?
- Millaisia hyötyjä on saavutettu ottamalla itsepalveluportaali käyttöön?
- Miten itsepalveluportaalia voisi kehittää?

Tutkimuksesta on hyötyä niin toimeksiantajalle kuin sen asiakkaille/potentiaalisille asiakkaille. Toimeksiantaja saattaa saada lisää asiakkaita, mikäli asiakas löytää tarvitsemansa tiedon palveluista helposti ja kokee tämän tiedon palvelevan tarpeitaan tarpeeksi hyvin. Myös nykyiset asiakkaat saattavat laajentaa itsepalveluportaalin kautta tarjoamiaan palveluita tutkimuksen myötä.

2.4 Aihealueen rajaus

Toimeksiantajan kanssa sovittiin, että tutkimustyö rajoittuu Efecten pääkäyttäjien (IT-henkilöstö) kokemuksiin järjestelmän käytöstä, koska heillä on todennäköisesti laaja käsitys käytössä olevista palveluista. Loppukäyttäjien tyytyväisyyttä ei tässä tutkimuksessa voi täysin varmentaa, mutta haastattelussa kysytään myös loppukäyttäjätyytyväisyydestä.



Kuvio 3: Efecten käyttäjät (Ylinen 2022).

Teoriaosuudessa käsitellään digitalisointia. Digitalisointi sellaisenaan on hyvin laaja käsite, joten teoriaosuudessa syvennytään tarkemmin organisaatioiden sisäisten palveluiden digitalisointiin ja palveluiden tehostamiseen digitalisoinnin avulla. Digitalisoinnista yleisemmällä tasolla kerrotaan vain lyhyesti. Myös itsepalveluportaaleiden ja Software as a Service (SaaS) teoriaa käydään lyhyemmin läpi. Tutkimusta tehdessä käytetään tietolähteinä alan kirjallisuutta ja verkkojulkaisuja.

2.5 Keskeiset käsitteet

Automatisointi

Kone tekee ennalta määrättyjä toimintoja sinne ladatun tiedon pohjalta vapauttaen aikaa rutiinitöistä (Rumpu 2019).

Digitalisaatio	Kokonaan uusien liiketoimintamallien ja prosessien suunnittelu digitaaliseen muotoon (Digitalisointi= Digitointi=! Digitalisaatio 2017).
Digitalisointi	Jonkin työn, prosessin tai aineiston muuttaminen digitaaliseen muotoon. Toimintatapojen muutos, jolla pyritään usein helpottamaan jotain toimintoa. (Digitalisointi= Digitointi=! Digitalisaatio 2017.)
Inhouse-yhtiö	Osakeyhtiö, jonka kunta omistaa itse ja joka on valmiiksi kilpailuttanut palvelut, joten omistajien ei tarvitse enää kilpailuttaa palveluita (Mikä in-house-yhtiö? Osa 1. 2019).
Itsepalveluportaali	Kanava asiakkaille tai loppukäyttäjille, jonka kautta on mahdollista tehdä esim. palvelupyynnöt, tilaukset ja vikailmoitukset.
Software as a Service (SaaS)	SaaS on ohjelmisto, jota ylläpidetään palveluntarjoajan puolesta (Mikä on SaaS-palvelu? 2017).

3 Organisaation sisäisten palveluiden digitalisointi

Digitalisaatio ja digitalisointi on aikamme ilmiö, joka koskettaa koko yhteiskuntaa. Digitalisaatiolla tarkoitetaan digitaalisen tekniikan käyttöönottoa yhteiskunnan eri osa-alueilla ja se mahdollistaa nykyisten palvelujen tarjoamisen uusilla tavoilla samalla kun vanhoja käytäntöjä jätetään pois. (Heikkinen 2022.) Yritysten toimintaan digitalisaatio vaikuttaa merkittävästi auttaen tavoittamaan uusia asiakkaita, myymään enemmän, palvelemaan paremmin sekä tehostamaan toimintaa ja parantamaan työn laatua (Ilmarinen & Koskela 2015, 14).

Keinoja liiketoiminnan kehittämiseen digitalisaation avulla on siirtyminen digitaalisiin kanaviin, prosessien virtaviivaistaminen ja digitalisointi, uusien liiketoiminta- ja palvelumallien luominen sekä asiakassuhteiden syventäminen. (Ilmarinen & Koskela 2015, 31.)

3.1 Automatisointi

Automatisaatio on tärkeässä roolissa prosessien digitalisoinnissa erityisesti suurivolyymisissa rutiinitehtävissä. Markkinointi, myynti, asiakaspalvelu, palvelujen tuottaminen, tuotteiden valmistus, varastointi ja kuljettaminen ovat esimerkkejä automatisaation mahdollisuuksista. (Ilmarinen & Koskela 2015, 120.)

Automatisoimalla prosesseja saavutetaan useita hyötyjä. Työn tuottavuus paranee, jolloin tulee säästöjä henkilöstökuluissa tai olemassa olevilla resursseilla on mahdollista palvella suurempaa asiakasjoukkoa. Työntekijöitä voi myös automatisaation ansiosta vapauttaa esimerkiksi myyntiin, asiakaspalveluun tai muuhun henkilötyötä vaativan tehtävän hoitamiseen. (Ilmarinen & Koskela 2015, 126.)

Automaatio nopeuttaa työtä moninkertaisesti, sillä aikaisemmin manuaalisesti tehdyt työt saattavat hoitua jopa sekunneissa eikä näin ollen jonoja pääse niin helposti syntymään. Useimmat asiakkaat myös vaativat nopeutta ja ovat tottuneita siihen, että esimerkiksi matkapuhelin toimii heti, kun on tehnyt liittymäsopimuksen. (Ilmarinen & Koskela 2015, 126.)

Automaatiolla saavutetaan myös parempaa laatua toiminnoissa, koska virheet vähenevät ja toimintaa pystyy optimoimaan halutulla tavalla (Ilmarinen & Koskela 2015, 126).

Automatisointi vaikuttaa monella tavalla työpaikan sisällä. Sillä on vaikutusta mm. manuaalisen työn sisältöön, henkilötyön kohdentamiseen, työrooleihin sekä organisaatorakenteisiin, ja tämä kaikki edellyttää hyvää muutosjohtamista. (Ilmarinen & Koskela 2015, 130.)

Automatisointi on kuitenkin vaativaa ja pienenkin prosessin täydelliseen automaatioon saatetaan tarvita suuria investointeja, puhumattakaan suuremmista prosesseista tai, että yritettäisi automatisoida kaikki kerralla. Tärkeää olisi priorisoida prosessit ja aloittaa sellaisista, joissa prosessin kulku ja säännöt ovat selviä. Suurista volyymeista saattaa olla myös kannattavaa aloittaa, koska tällöin saavutetaan myös suurimmat hyödyt. Myös yksinkertaisista prosessin vaiheista on hyvä aloittaa ja edetä hiljalleen kohti monimutkaisempia vaiheita. (Ilmarinen & Koskinen 2015, 128.)

Automaatio ei ole kuitenkaan aivan riskitöntä. Henkilöstössä olisi hyvä olla ainakin joku, joka ymmärtää automaatioteknologian logiikkaa, jotta pystytään varmistamaan prosessien ja päätösten tarkoituksenmukaisuus. Myös kyberriskit on huomioitava, sillä suuret datamäärät ja uudet haavoittuvuuspiisteet lisäävät riskejä tällä saralla. (Kovanen 2020.)

3.2 Prosessien virtaviivaistaminen

Prosessien virtaviivaistamisella tarkoitetaan jonkin arvoketjun tai -verkoston jonkin osan ohittamista tai tehokkaampaa toteuttamista digitaalisuuden avulla. Esimerkkejä virtaviivaistamisesta on toimialan yhteinen hankintaportaali, kaupan tuotetäydennykset automaattisesti menekin mukaan, jälleenmyyjän ohittaminen oman verkkokaupan avulla tai virtuaaliset sihteeripalvelut. (Ilmarinen & Koskela 2015, 131.)

3.3 Liiketoiminta- ja palvelumallien uudistaminen

Nykyistä liiketoimintaa voi uudistaa mm. palveluistamisella tai ottamalla käyttöön uusia teknologioita (Ilmarinen & Koskela 2015, 138).

Palveluistamisella tarkoitetaan jonkin tuotteen ympärille rakennetun palvelun myymistä, esimerkiksi Netflix ja muut SaaS-ratkaisut. Asiakkaalle ratkaisun ostaminen palveluna on helpompaa ja huolettomampaa kuin kaiken hoitaminen itse. Yritykselle palvelun myyminen taas mahdollistaa ostamiskynnyksen alentumisen ja keinon jatkuviin tuloihin. Kuukausiperusteisella hinnoittelulla palvelu alkaa tuottaa jonkin vuoden päästä enemmän kuin kertaostos. (Ilmarinen & Koskela 2015, 140-141.)

IoT (internet of things), teollinen internet, puettavat teknologiat, 3D-printtaus ja robotiikka ovat uusia teknologioita ja vallallaan olevia trendejä, joita hyödyntämällä yrityksen on mahdollista uudistaa liiketoimintaansa. IoT perustuu sensoreihin, joita voi laittaa roskapöntöistä hisseihin tai upottaa multaan kertomaan kasvien kastelun tarpeesta. Kerätyllä datalla voidaan kehittää erilaisia palveluita. (Ilmarinen & Koskela 2015, 168-169.)

Teollinen internet yhdistää älykkäät koneet, edistyneen analytiikan sekä ihmisen ja työympäristön digitaalisen vuorovaikutuksen. Teollista internetiä hyödynnetään mm. rahtilaivojen moottoreissa ja niistä saadun datan perusteella moottoreiden säädöt ja huollot on helpompi optimoida. Käytön ja huoltojen optimoinnin jälkeen asiakkaan koko tuotantoprosessia on mahdollista optimoida ja siten kehittää liiketoimintaa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 169-170.)

Robotiikkaa hyödynnetään ihmiselle yksinkertaisissa, likaisissa, vaarallisissa tai hyvää hienomotoriikkaa vaativissa tehtävissä. Hyvin yleinen robotiikan muoto on myös tekoälyn avulla toimivat tietokoneohjelmistot eli botit, jollaisia ovat mm. internetin hakukoneiden hakurobotit tai chatbotit. Chatit ja chatbotit yleistyvät vauhdilla ja ne yhdistelevät tietoa useista eri lähteistä pystyen vastaamaan monenlaisiin yleisiin kysymyksiin. (Hämäläinen, Maula & Suominen 2016, 53.)

3.4 Digitalisaation haasteet

It:lle on olemassa standardoituja hallintamalleja ja viitekehyksiä, kuten ITIL (Information Technology Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) tai ICT Standard Forumin Tietohallintomalli, joita on otettu käyttöön erityisesti isommissa yrityksissä. Näiden tarkoituksena on vakioida ja yhtenäistää it-terminologiaa, -toimintaa ja -johtamista. Digitalisaatio vaatii yritykseltä kuitenkin runsaasti nopeutta, ketteryyttä ja joustavuutta, mikä saattaa haastaa näitä malleja. (Ilmarinen & Koskela 2015, 213.)

Myös yrityksen it-arkkitehtuurilta edellytetään tiettyjä asioita digitalisaation myötä. Tällaisia asioita ovat mm.

- monikanavaisuus, jolla mahdollistetaan sujuva siirtyminen kanavasta toiseen ja tieto asiakkaan toiminnasta eri kanavissa
- prosessien automatisointi ja helppo automaatisääntöjen muuttaminen
- kattava datan hallinta, yhdistäminen, jalostaminen, analysointi ja hyödyntäminen
- turvallisuus, palvelujen kokoaikainen saatavuus ja suorituskyky, joka on riittävä myös kuormitustilanteissa

Liiketoiminnan ja it:n välinen tiivis yhteistyö on tärkeää it-arkkitehtuurin toteuttamisessa. It:n on erityisen tärkeää ymmärtää liiketoiminnan tulevaisuuden tavoitteista ja tarpeista ja liiketoiminnan taas on ymmärrettävä erilaisten arkkitehtuurivalintojen vaikutukset ja seuraukset. (Ilmarinen & Koskela 2015, 216-217.)

It-arkkitehtuurilta edellytetään monesti myös kerroksellisuutta, koska on sopeutettava yhteen uusia järjestelmiä ja vanhoja, ennen digitalisaatiota kehitettyjä järjestelmiä. Toisinaan myös vanhoja järjestelmiä voi joutua uusimaan mm. toimintavarmuuden, suorituskyvyn, lisenssipolitiikan tai kustannusten takia. (Ilmarinen & Koskela 2015, 217-218.)

Kun liiketoimintaa uudistetaan digitalisaation avulla, haasteeksi voi muodostua edellä mainittujen lisäksi myös mm. asiakastietojen hajanaisuus, jolloin tiedot ovat hajallaan useassa eri järjestelmässä ja niiden käyttö ei onnistu tai yksinkertaisesti resurssien puute (Ilmarinen & Koskela 2015, 212).

3.5 Software as a Service

Software as a Servicellä tarkoitetaan sovellusten tarjoamista palveluina yrityksille, jolloin yritys ostaa sovellukset käyttöönsä tarvittaessa eikä sen tarvitse huolehtia asentamisesta, ylläpidosta ja päivittämisestä. Maksu voi tapahtua aikaperusteisesti tai käyttäjä- tai konekohtaisesti perinteisen lisenssimaksun sijaan. Kyseinen toimintamalli vapauttaa

henkilöstöresursseja yrityksen kannalta tuottavampiin tehtäviin poistamalla ylläpidon ja päivitysten tarpeen. Monikäyttäjäisyys eli useat käyttäjät käyttävät yhtä aikaa samaa sovellusta, on SaaS:lle tyypillistä. (Salo 2010, 29.)

Yritysovelluksilta vaaditaan enemmän kuin normaalille käyttäjälle suunnatuilta sovelluksilta. Yritysovellusten tulee olla luotettavia, toimintakykyisiä, käyttöliittymältään helppokäyttöisiä ja intuitiivisia sekä suuria, liiketoimintasuuntautuneita ja toimintavarmoja. Yrityksillä datamäärät ovat usein massiivisia ja alustoja, joilla sovelluksen tulee toimia, on useita ja niiden täytyy pystyä kommunikoimaan keskenään. Yllättävät kaatumiset tulisi pystyä minimoimaan ja sovelluksen on taivuttava liiketoimintaprosessien vaatimuksiin. Sujuvuus ja häiriöttömyys ovat tärkeitä kaikissa vaiheissa mukaan lukien käyttöönotto ja kehittäminen. (Salo 2010, 29.)

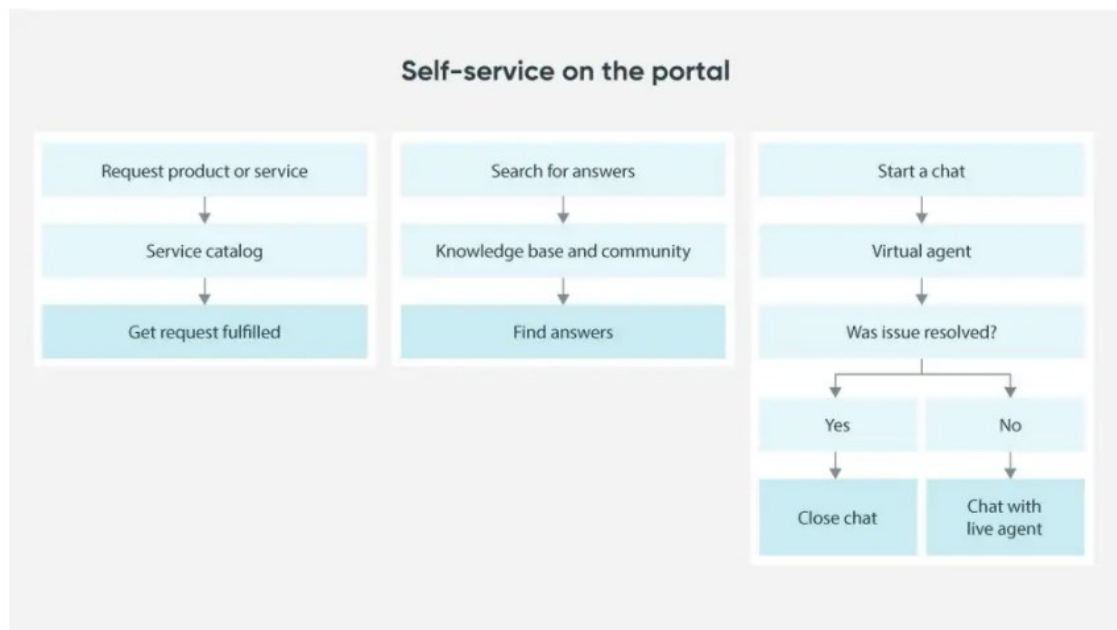
3.6 Itsepalveluportaaleiden hyödyntäminen

Itsepalvelulla tarkoitetaan sitä, että käyttäjä pystyy itse, ilman henkilökohtaista palvelua, löytämään ratkaisuja ongelmiinsa (What is self-service? 2022).

Itsepalvelun lisääntyminen on digitalisaation iso trendi ja yritykset pystyvät sen avulla tehostamaan toimintaansa automatisoimalla ja lisäämällä asiakkaan roolia palvelussa. Hyvä esimerkki itsepalvelusta on pankkitoimintojen siirtyminen lähes kokonaan verkkoon. Harva kaipaa enää konttoriasiointia pankissa, koska itsepalvelu koetaan niin helpoksi. Monet myös arvostavat sitä, että tuotteisiin ja palveluihin pystyy tutustumaan rauhassa, vaikka omalta kotisohvalta käsin. (Ilmarinen & Koskela 2015, 55-56.)

Ottamalla itsepalveluportaalin käyttöön, yritys pystyy mm. ohjaamaan asiakkaan palvelupyynnöt ja tilaukset samaan paikkaan eikä asiakkaan tarvitse hakea henkilökohtaista palvelua sähköpostitse, puhelimitse tai kasvokkain. Itsepalveluportaaleissa voi olla myös chattejä tai FAQ-osioita. (What is self-service? 2022.)

Itsepalveluportaalit voivat olla avuksi myös datan keräämisessä ja järjestelyssä. Ne mahdollistavat raporttien luomisen ja tilastojen keräämisen, jotka voivat olla avuksi yrityksen toiminnan tehostamisessa. (What is self-service? 2022.)



Kuvio 4: itsepalveluportaalin mahdollisuuksia (What is self-service? 2022).

4 Sovellettavat tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössäni käytetään kvalitatiivista (laadullista) tutkimusta, koska tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa syvällistä ja tarkkaa tietoa valitsemastani aiheesta. Lisäksi tutkimusmenetelmä soveltuu hyvin käytettäväksi pienelle käyttäjäjoukolle.

Tietoja kerätään käyttämällä avointa teemahaastattelua järjestelmien pääkäyttäjille (5-8 käyttäjää), jonka avulla kerätään tietoa kuntien julkaisemista palveluista itsepalveluportaaliin. Samalla kerätään myös tietoa eri palveluiden tuottamasta hyödyistä. Pääkäyttäjät ovat IT-osaston teknistä henkilökuntaa.

Teemahaastattelut olen valinnut, koska niillä saisi juuri kyseiseen tutkimustyöhön sopivaa ja tarpeeksi tarkkaa tietoa käyttäjien kokemuksista ja itsepalveluportaalin käytöstä.

4.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan laadullista tutkimusta ja sitä käytetään usein yhdessä kvantitatiivisen (määrällisen) tutkimuksen kanssa tai yksinään kuvaamaan tarkasti ja syvällisesti tutkimuskohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä.

Kvalitatiivinen analyysi koostuu havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta. Havaintojen pelkistämällä tarkoitetaan aineiston tarkastelua teoreettisen viitekehyksen ja tietyn kysymyksenasettelun kannalta olennaisin osin. Samassa tutkimuksessa aineistoa

voidaan kylläkin käsitellä useista näkökulmista. Aineisto pelkistyy näin hallittavammaksi määräksi erillisiä havaintoja, joita myöhemmin karsitaan havaintojen yhdistämisellä. Yhdistäminen tapahtuu löytämällä havainnoille yhteisiä piirteitä tai nimittäjiä tai muotoilemalla sääntö, joka pätee koko aineistoon. (Alasuutari 2011.)

Kvalitatiivinen tutkimus tuottaa paljon materiaalia ja siksi se onkin paras toteuttaa suhteellisen pienelle käyttäjäjoukolle. Yleisestä käyttäjäjoukon pienuudesta ja tutkimuksen luonteesta johtuen ei ole oikein käyttää ilmaisia kuten ”enemmistö/vähemmistö joukosta” tai ”yhtä poikkeusta lukuun ottamatta”. Säännöistä poikkeavat tapaukset tai muut erilaiset havainnot tarkastellaan suhteessa kokonaisuuteen ja pyritään niiden avulla ymmärtämään paremmin tutkittavaa kokonaisuutta. Tällaisille poikkeuksille voidaan yrittää etsiä muitakin niitä yhdistäviä tekijöitä, jolloin voidaan saada vihjettä siitä mistä jokin asia johtuu tai mikä tekee sen ymmärrettäväksi. (Alasuutari 2011.)

Arvoituksen ratkaiseminen eli tulosten tulkinta on kvalitatiivisen tutkimuksen toinen vaihe, jossa havaintojen pohjalta tulkitaan tutkittavaa ilmiötä. (Alasuutari 2011.)

Kvalitatiivista tutkimusta voi tehdä lukuisilla eri tavoilla. Erilaisia tutkimuksen tyyppejä ovat mm. klassinen sisällön analyysi, etnografia, diskurssianalyysi, tapaustutkimus, fenomenografia, heuristinen tutkimus, toimintatutkimus ja naturalistinen tutkimus. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 152.)

Se, mitä tutkimustyyppiä käyttää, määrittelee ennen kaikkea sitä, mitä tarkastellaan. Esimerkkinä diskurssianalyysi, joka analysoi tekstejä, keskusteluanalyysi keskustelua ja fenomenografia käsityksiä ympäröivästä maailmasta. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 153.)

4.2 Teemahaastattelu

Haastattelut ovat hyvä väylä käyttäjätiedon hankkimiseen monelta eri kantilta. Haastattelua varten haastattelija miettii etukäteen mitä hän haluaa tietää ja muotoilee kysymyksensä sen mukaan. Haastateltavan on tarkoitus olla äänessä 80-90 % ajasta. On hyvä tiedostaa, että haastateltavan vastauksiin voi vaikuttaa niin kysymysten muoto ja sisältö, haastatteluympäristö, kuin myös haastattelijan ja haastateltavan roolit ja mielialat. Luotettavien tulosten saamiseksi väärinymmärryksiä ja vastauksia vääristävien tekijöiden määrää (esim. johdattelevat kysymykset) tulisi pyrkiä välttämään. Vastausten tulkinnan kannalta oleellista on myös ymmärtää, mitä vääristymiä ja epäluotettavia piirteitä vastauksiin sisältyy. (Hyysalo 2006, 117.)

Erilaisia haastattelumenetelmiä on useita. Tärkeimmät niistä ovat kysely, strukturoitu haastattelu, teemahaastattelu, avoin haastattelu, puhelinhaastattelu, pari- tai

ryhmähaastattelu sekä ryhmäkeskustelu. Haastattelua voi myös tukea esineillä, kuvilla ja kuvauksilla tai yhdistää itsedokumentointimenetelmiin. (Hyysalo 2006, 123-126.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, joka etenee valittujen teemojen mukaan yksityiskohtaisten kysymysten sijaan. Kyseisellä haastattelumenetelmällä saadaan hyvin tutkittavan näkökulma esiin. Teemahaastattelu eroaa strukturoidusta haastattelusta siten, että kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuu ja strukturoimattomasta siinä mielessä, ettei teemahaastattelu ole niin vapaa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47-48.)

Teemahaastattelussa on nimensä mukaisesti eri teemoja, joihin haastatteliija on miettinyt kysymyksiä mutta haastattelu etenee vastausten pohjalta ja mahdollisia tarkentavia kysymyksiä tehden. Kysymyksien tulisi olla avoimia, jotta yllättävien ja uusien asioiden esille tuleminen olisi mahdollista. (Hyysalo 2006, 123-124.)

5 Tutkimuksen toteutus

Tutkimusta lähdettiin toteuttamaan tutustumalla Efecte-sovellusalueen käyttöoppaaseen ja miettimällä haastattelukysymyksiä.

5.1 Haastattelukysymykset

Haastattelun teemoja olivat palveluprosessit, itsepalveluportaalin hyödyllisyys, muutokset prosesseissa ja kehittäminen. Haastattelukysymyksiä mietin ensin itse ja sitten yhdessä toimeksiantajan kanssa. Kysymyksiä oli aluksi hieman liikaa ja osa selkeästi hieman toistoa. Lopulta kysymyksiä oli taustakysymyksineen 26. Haastatteluja tehdessä huomasin, että muutaman kysymyksen olisi vielä voinut yhdistää johonkin toiseen, koska niihin tuli vastaukset useimmilla jo jonkin toisen kysymyksen kohdalla.

5.2 Haastateltavien valinta

Haastateltavat oli valittu valmiiksi Tieran toimesta. Haastateltavat olivat Tieran asiakkaita ja Efecten palvelunhallintajärjestelmän pääkäyttäjiä kolmelta eri kaupungilta, yhdeltä kuntayhtymältä ja yhdeltä julkishallinnon ICT-palveluiden tuottajalta.

5.3 Haastattelujen toteutus

Toimeksiantaja oli ensin yhteydessä haastateltaviin ja kertoi opinnäytetyöstäni. Tämän jälkeen otin heihin itse yhteyttä sähköpostin välityksellä ja sovin ajankohdat haastatteluille. Haastattelut toteutettiin Teamsin välityksellä ja nauhoitettiin. Nauhoituksiin kysyttiin lupa ja kerrattiin vielä haastattelun ja tutkimuksen tarkoitus. Aikaa haastatteluihin meni puolesta

tunnista tuntiin. Nauhoitukset kirjoitettiin kokonaisuudessaan auki poistaen turhia täytesanoja. Tämä vaihe oli hyvin aikaa vievä, sillä nauhoituksia joutui usein kelaamaan taaksepäin yhä uudestaan ja uudestaan.

5.4 Tutkimustyön etiikka

Tutkimustyössäni oli huomioitava henkilötietojen käsittely koskien haastatteluja. Henkilötietoja käsitellessä oli noudatettava tietosuojalainsäädäntöä ja vältettävä tarpeetonta tietojen keräämistä. Suostumusten pyytäminen henkilöiltä tuli tehdä sekä muistaa hävittää henkilötiedot sen jälkeen, kun niitä ei enää tarvinnut. Haastatteluihin osallistuvia oli kohdeltava ystävällisesti ja kerrottava heille tutkimuksen tarkoituksesta ja mihin tuloksia käytetään. Haastateltaville oli myös kerrottava heidän oikeuksistaan mm. keskeyttää haastattelu milloin tahansa. Haastattelut tuli anonymisoida ja hävittää mahdolliset tallenteet, kun niitä ei enää tarvittu.

Oikeanlainen lainaaminen tietolähteistä tuli huomioida ja plagiointia tai tulosten vääristelyä oli ehdottomasti vältettävä, jotta tulokset olisivat eettisen tarkastelun kestäviä. Myös salassapitovelvollisuus koskien tutkittavaa yritystä tuli muistaa.

6 Tutkimuksen tulokset

Haastateltavat olivat titteleiltään IT-asiantuntija, IT-suunnittelija, palvelupäällikkö, tietojärjestelmäasiantuntija ja ICT-suunnittelija. Työkokemusta nykyisessä työssä heillä oli yhdestä vuodesta kymmeneen vuosiin ja Efecten palvelunhallintajärjestelmän käytöstä muutama vuosi. Muista vastaavista palvelunhallintajärjestelmistä ei haastateltavilla ollut juurikaan kokemusta, esiin nousivat vain Altnix, ServiceNow ja Nomis.

Tulokset esitellään teemoittain; palveluprosessit, hyödyllisyys, muutokset prosesseissa ja kehittäminen.

6.1 Palveluprosessit

Jokainen haastateltu kuntaorganisaatio oli julkaissut itsepalveluportaaliin tietohallinnon palveluita. Tietohallinnon lisäksi muita sisäisiä organisaatioita, jotka olivat julkaisseet palveluitaan portaalille, olivat HR, varhaiskasvatus, terveydenhuolto, kielenkääntäjät, TVT (opetuksen ICT) ja DBTT (digipalvelujen SOTE ja digipalvelut ja tietotuotanto). Osalla haastatelluista oli suunnitteilla lisätä itsepalveluportaalille tilapalveluiden, HR:n, viestinnän ja turvallisuuden palveluita, kun taas osalla ei ollut suunnitelmissa uusien organisaatioiden palveluiden tuonti portaalille.

Itsepalveluportaalille julkaistut palvelut:

- Tukipyynnöt
- Tilaukset
- Häiriöilmoitukset
- HR:ään liittyvät asiat
 - Palkka- ja palvelussuhdeasiat
 - Palkkatodistus
 - Työkokemuksia, ammatillisia tai vuosisidonnainen lisä
- Käännöstilaukset
- Avoimet työpaikat
- Kuvallisten henkilökorttien tilaus
- Varhaiskasvatuksen epäkohtailmoitus
- Käyttäjätunnusasiat
- Kulunvalvontakortin muutokset ja tilaukset
- Sovellukset
- Tietoturvahavainnot
- Muuttoilmoitus
- Tarjoilun tilaus kaupungintalolla järjestettäviin tapahtumiin
- Kirjanpidon raporttien tilaus
- Kehitysidea tai palvelupalaute
- Ohjelman asennus
- Vaihtorahatilaus
- Tiedot sisäiseen puhelinluetteloon
- Neuvontapyynnöt
- Järjestelmärekisteri (pääkäyttäjille)

Useat haastatellut kertoivat, että palveluita lisätään portaalille tarpeen mukaan ja herkällä korvalla kuunnellaan käyttäjien toiveita.

Tarjoilun tilaus kaupungintalolla järjestettäviin tapahtumiin

Kaupungintalolla tapahtuva tilaisuus - tarjoilun tilaus

Liiketalous tilapalvelut hoitaa tilaukset

Huom!
Yli 10 henkilön tilaukset viikkoa ennen tilaisuutta
Alle 10 henkilön tilaukset kolme arkipäivää päivää ennen tilaisuutta
Pikatilaisuus + 10 e

Tuotteiden hinnat ovat verottomia.

Tilaisuuden lisäpalvelut:
 Erillinen kattauspalvelu (astioiden kattaus ja poiskuljetus) mikäli tilauksessa ei ole Tilapalveluilta tilattuja tuotteita. Palvelu laskutetaan toteutuneen työajan mukaan. Mininivelous 20,01 e)

TILAISUUDEN TIEDOT

Päivämäärä *

Kellonaika

Tilaisuus päättyy

Kuvio 5: Organisaatio 3 - Tarjoilun tilaus kaupungintalolla järjestettäviin tapahtumiin.

POIKKEAVA ERITYISRUOKAVALIO

Erityisruokavalio

TILAISUUDEN LISÄPALVELUT (KATSO OHJE LOMAKKEEN ALUSSA)

Tarjoiluhenkilö mukana tilaisuudessa, arkisin klo 7.00-15.00 (minimiveloitus 1 tunti)

Tarjoiluhenkilöä tarvitaan ajaksi, aika alkaa (7-15)

Tarjoiluhenkilöä tarvitaan ajaksi, aika päättyy (7-15)

Tarjoiluhenkilö mukana tilaisuudessa, arkisin klo 15.00-20.00 (minimiveloitus 1 tunti)

Tarjoiluhenkilöä tarvitaan ajaksi, aika alkaa (15-20)

Tarjoiluhenkilöä tarvitaan ajaksi, aika päättyy (15-20)

LASKUTUSTIEDOT

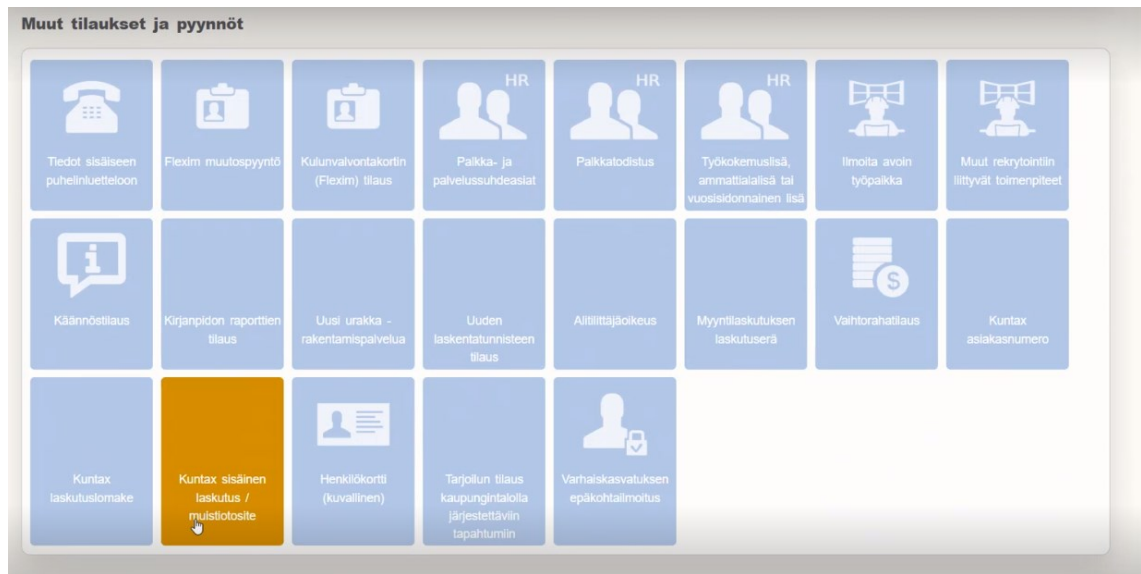
Tilaaaja *

Kustannuspaikka *

Tilaaajan puhelinnumero *

Kuvio 6: Organisaatio 3 - Tarjoilun tilaus kaupungintalolla järjestettäviin tapahtumiin 2.

Palveluita oli ryhmitelty useilla erilaisilla tavoilla. Tilaukset oli poikkeuksetta ryhmitelty omaan kategoriaan mutta muut palvelut olivat mm. seuraavien kategorioiden alla: palvelut, tukipyynnöt, häiriöilmoitukset ja muut palvelut, muut tilaukset ja pyynnöt, häiriöilmoitukset ja peruspalvelut, häiriöt ja tukipyynnöt.



Kuvio 7: Organisaatio 3 - itsepalveluportaalin etusivu, Muut tilaukset ja pyynnöt.

Näkymiä oli muokattu käyttäjäryhmittäin jonkin verran, lähinnä niin, että esihenkilöt näkevät enemmän, tilaukset näkyvät vain kustannuspaikkojen vastuuhenkilöille tai kunnat näkevät vain oman kuntansa asiat.

6.2 Hyödyllisyys

Palveluiden käytöstä oli tehty erilaisia tilastoja kuten minkä tyylisiä palveluja käytetään ja toimialoittain kuka käyttää minkäkin tyyppisiä palveluja sekä kuukausittaista palvelupyyntöjen ja häiriöpyyntöjen määrää. Myös tavoiteratkaisuaikoja ja häiriöiden tilannetta tällä hetkellä seurataan.

Palveluista eniten käytettyihin kuului selkeästi käyttäjänhallintaan liittyvät käyttäjätunnusasiat, tilaukset ja häiriötikit.



Kuvio 8: Häiriöt.

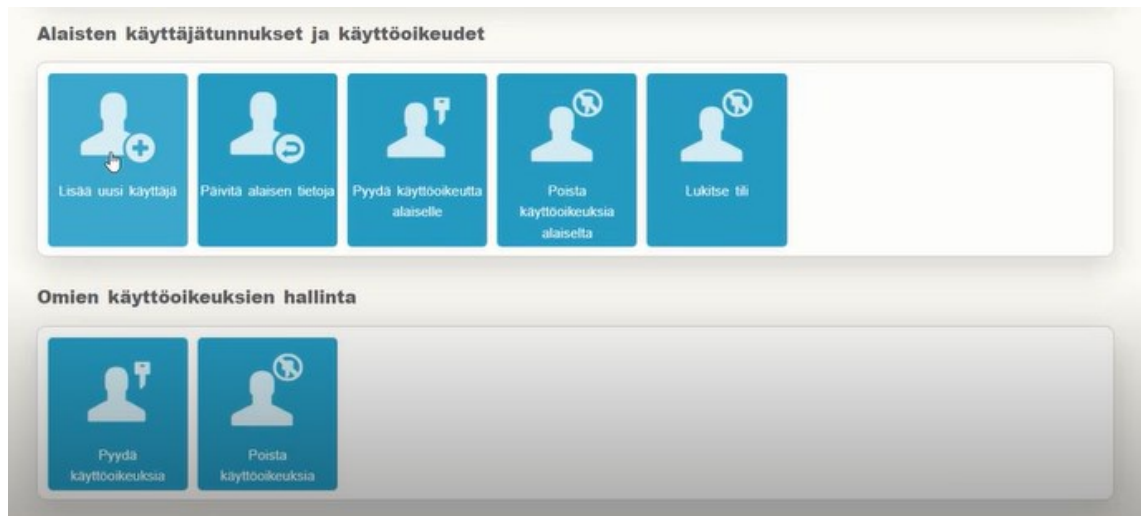
Palvelu	Alku	Päättyminen	Tila	Id
Uuden käyttäjän lisäyspyyntö	28 syyskuuta 2021	Ei saatavilla	Odottaa toteutusta	JGA-00005
Proconsona ei päivity (testitietti)	01 huhtikuuta 2021	07 huhtikuuta 2021 14:16	Odottaa käsittelyä	VS-KT-INC-00037266

Yhteensä 2 pyyntöä. Näytetään 2

Palvelut

- Ilmoita häiriö (tietohallinto)
- Kehitysidea tai palvelupalaute
- Selvityspyyntö
- Käyttäjätunnusasiat
- Ohjelman asennus

Kuvio 9: Organisaatio 4 itsepalveluportaalin palvelut.






Kuvio 10: Organisaatio 4 itsepalveluportaalin etusivua.

Tilausten tekemisen portaalin kautta koettiin tehostaneen toimintaa paljon, koska lomakkeilla kysytään kaikki tarvittava tieto eikä käyttäjältä tarvitse enää kysellä lisätietoja sähköpostitse. Myös automaation tuominen tilauksiin on vapauttanut työaika tilausten tullessa ainoastaan hyväksyttäväksi esihenkilölle tai muulle vastuuhenkilölle. Myös ylipäätään se, että tilauksista ja muista tiketeistä jää dokumentaatio, koettiin hyödyllisenä. Käyttöoikeuksien hakeminen portaalin kautta ja ylipäätään koko sähköinen asiointi tulivat myös esiin toiminnan tehostamisen yhteydessä. Esimerkiksi käyttäjätunnusten tilaaminen on saattanut olla hyvin kirjavaa, kun jokaiselle asiakkaalle on ollut erilaiset lomakkeet ja pyynnöt ovat tulleet paperilla, sähköpostilla tai faksilla.


Organisaation tasolla itsepalveluportaalin käyttöönotto on tuonut ajansäästöä ja työrauhaa sekä ylipäätään helpottanut työskentelyä niin loppukäyttäjä- kuin pääkäyttäjäpuolella. Se, ettei työskentely ole enää aika- tai henkilösidonnaista koettiin suurena hyötynä. Aikaisemmin jos palvelupyynnöt oli hoidettu sähköpostin kautta, ne saattoivat näkyä vain yhdelle henkilölle ja henkilön ollessa esim. lomalla, odotti tiketti sähköpostissa pitkän aikaa. Itsepalveluportaalin myötä kaikki tikettejä hoitavat henkilöt näkevät kaikki tiketit ja voivat hoitaa niitä organisoidusti. Loppukäyttäjät taas voi tehdä tiketin milloin ja mistä hänelle parhaiten sopii, vaikka keskellä yötä eikä hänen tarvitse jonottaa puhelimessa. Portaali tuo myös asian etenemiseen näkyvyyttä asiakkaalle, koska tiketin tilaa voi itse seurata.


Avoimet pyynnöt


AIHE	LUONTIPÄIVÄ	TAVOITEAIKA	TILA	TUNNISTE
>  ou siirrot forms 187-239	16 helmikuuta 2022	23 helmikuuta 2022 15:53	Odottaa käsittelyä	INC-149529
>  forms rivit 128 - 186, ou siirrot	09 helmikuuta 2022	16 helmikuuta 2022 15:00	Käsittelyssä	INC-148422
>  AD käyttökeusryhmään lisäys	09 helmikuuta 2022	16 helmikuuta 2022 15:10	Sujecttu	INC-148407


Yhteensä 5 pyyntöä. Näytetään 3 enemmän

Tukipyyntö



Tee tukipyyntö


Laittilaus Atea verkkokauppa


Pikaohje tukipyynnön tekemiseen


Tunnushallinnan lomakkeet

Laitetilaukset


Ohjeslate

Kuvio 11: Organisaatio 1 itsepalveluportaalin etusivu.

6.3 Muutokset prosesseissa

Tutkittujen kuntaorganisaatioiden välillä oli suurta vaihtelua sen suhteen, kuinka hyvin loppukäyttäjät osasivat hyödyntää itsepalveluportaalia. Sähköpostiin ollaan hyvin tottuneita ja osa haastatelluista kertoi, että lähes kaikki pyynnöt tulevat vielä sitä kautta, kun taas toisissa kuntaorganisaatioissa suurin osa tiketeistä hoidetaan itsepalveluportaalin kautta. Myös puhelin ja kasvokkain tehdyt pyynnöt näyttelevät vielä kohtuullista osaa palvelupyyntöjen tekemisessä osassa kuntaorganisaatioita. Tätä olisikin hyvä miettiä niin toimeksiantajan kuin kuntaorganisaatioidenkin, että miten loppukäyttäjät saisi käyttämään portaalia ensisijaisena yhteydenottokanavana. Itsepalveluportaalin käyttöön on kannustettu esimerkiksi kampanjalla ”tee tiketti ja osallistu teatterilippujen arvontaan” tai tiedottamalla portaalista intranetissä ja näiden kerrottiin lisänneen pyyntöjä portaalin kautta. Loppukäyttäjät ovat yleensä myös hyvin erilaisia digitaidoiltaan, joten pienimuotoiset koulutukset tai ohjevideot saattaisivat auttaa heitä valitsemaan itsepalveluportaalin useammin.

Prosesseissa ei ollut juurikaan automaatiota tällä hetkellä. Tilausten tekemiseen oli saatu automaatiota ja usealla haastatellulla oli meneillään projekti, jossa hyödynnetään automatisaatiota käyttäjätunnusten luonnissa. Automatisointi oli muutenkin haaveissa.

6.4 Kehittäminen

Haastatellut olivat yleisesti ottaen hyvin tyytyväisiä siihen, minkälainen itsepalveluportaali heillä on käytössä mutta asiakasystävällisyys nousi esiin kehitysehdotuksissa. Jos järjestelmää olisi lähdetty rakentamaan uudestaan, olisi muutosta tehty lomakkeiden määrässä, koska

suuri lomakemäärä ei ole selkeää asiakkaalle. Myös rakenteen miettiminen asiakkaan kannalta koettiin tärkeäksi eli HR:n liittyvät asiat olisivat yhdellä lomakkeella, kirjanpidon toisella jne. Haastattelussa tuli myös ilmi toive RSS-syötteestä, jotta pystyisi julkaisemaan tiedotteita asiakkaiden omiin intranetteihin. Myös yleinen ohjesivusto käyttäjille oli toiveissa, esimerkiksi ”Näin teet sähköpostiin allekirjoituksen”.

Efecten lisäpalveluista verkkokauppa oli jo osalla käytössä tai juuri tulossa käyttöön ja lähes kaikki olivat miettineet chattiä/chatbottia mutta sen suhteen koettiin, ettei sen käyttöönottoon ollut tarpeeksi resursseja, koska se vaatisi yhden henkilön lisää päivystämään ja vastaamaan. Myös ilmiantokanavan toteutus tuli vastauksissa esiin siten, että siitä oli keskusteltu ja käyty läpi Efecten esittelyt kyseisestä moduulista.

Perustoimintoihin ei koettu tarpeita osaamisen kehittämiseksi mutta pääkäyttäjäkoulutuksiin osallistuttaisiin mielellään ja halua löytyi ymmärtää Efecten logiikkaa syvemmin, jotta siitä saisi parhaan mahdollisen hyödyn irti. Tarkemmin mainittiin halu ymmärtää paremmin Efecten API rajapintojen hyödyntämistä mm. omien skriptien kautta sekä raportointien tuottamiseen liittyvä osaaminen.

7 Yhteenveto

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia millaisia palveluita Tieran asiakkaat ovat julkaisseet Efecten itsepalveluportaaliin ja minkälaisia hyötyjä portaalilla on saavutettu. Tutkimus suoritettiin tekemällä teemahaastattelu itsepalveluportaalin pääkäyttäjille ja analysoimalla tuloksia kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmin. Teoriaosuudessa käsiteltiin yritysten sisäisten palveluiden digitalisointia.

Keskeisenä tutkimuskysymyksenä oli itsepalveluportaalin hyödyt asiakkaalle sekä mitä palveluita portaalille oli julkaistu. Hyötyinä koettiin mm. ajansäästö, työrauhan lisääntyminen sekä henkilö- ja aikasidonnaisuuden poistuminen. Itsepalveluportaaliin oli julkaistu laajalti erilaisia palveluita, joista yleisimpiä olivat käyttäjänhallintaan, tilauksiin ja häiriöihin liittyvät palvelut. Osalla haastatelluista oli palveluvalikoimissa myös mm. organisaation muuttoilmoitus, käännöstilaukset tai varhaiskasvatuksen epäkohtailmoitus.

Automatisoinnilla on suuri rooli yrityksen palveluiden tehostamisessa ja sen avulla pystytään saavuttamaan useita hyötyjä kuten yksinkertaisten ja samana toistuvien työtehtävien väheneminen, työn laadun paraneminen, tuottavuuden paraneminen ja työn nopeutuminen. Haastatelluilla oli automaatiota tilauksissa ja sen oli selkeästi huomattu säästävän aikaa. Automatisaatiota toivottiinkin prosesseihin lisää.

Palveluistaminen ja uudet teknologiat ovat myös tärkeitä, kun puhutaan digitalisoinnista yrityksen näkökulmasta. Haastatellut kuntaorganisaatiot olivat palveluistaneet toimintaansa ottamalla käyttöön Efecten itsepalveluportaalin. Uusien teknologioiden saralta jatkuvasti yleistyvät chatbotit olivat olleet heillä mietinnässä mutta jääneet toistaiseksi toteutumatta resurssien vähyyden takia.

Tutkimuksella saavutettiin alussa asetetut tavoitteet, joita oli selvittää mitä palveluita kuntaorganisaatiot ovat julkaisseet itsepalveluportaaliin ja minkälaista hyötyä niistä on ollut. Tutkimus keskittyi vain pääkäyttäjien näkemyksiin ja tulokset olisivat voineet olla erilaisia, mikäli olisi haastateltu myös loppukäyttäjiä tai esimerkiksi HR:n työntekijöitä. Tästä syystä onkin myös mahdollista, että itsepalveluportaaleiden käytöllä on haittavaikutuksia, joita ei tässä työssä arvioitu. Toisaalta pääkäyttäjät myös ajattelivat asioita loppukäyttäjän näkökulmasta, kuten millainen näkymä olisi heille itsepalveluportaalissa selkein.

Tutkimus oli hyödyllinen, koska kuntaorganisaatioiden itsepalveluportaaliin julkaistut palvelut on nyt listattu ja mukana oli useita erikoisempiäkin palveluita, joista toimeksiantajan asiakkaat saattavat saada uusia ideoita palveluvalikoimiensa laajentamiseen. Tulokset itsepalveluportaalin käyttöönoton hyödyllisyydestä taas saattavat olla avuksi uusien asiakkaiden hankkimisessa.

Lähteet

Sähköiset

Alasuutari, P. Laadullinen tutkimus 2.0. 2011. Tampere: Vastapaino 2011.

<https://www.ellibrary.com/reader/9789517685030>

Digitalisointi= Digitointi=! Digitalisaatio. Verkkoasema 2017. Viitattu 20.3.2022.

<https://www.verkkoasema.fi/blogi/digitalisointi-digitointi-digitalisaatio/>

Heikkinen, H. Digitalisaation pikakurssi: hyödyt ja haasteet yrityksille. Viitattu 19.3.2022.

<https://talentree.fi/softa/digitalisaation-pikakurssi/>

Helpompaa palveluprosessien hallintaa. Tiera 2021b ja 2021c. Viitattu 10.11.2021.

<https://tiera.fi/palvelumme/ict-ratkaisut/palvelunhallinta/>

Kovanen, A. Älykkään automaation mahdollisuudet, riskit ja haasteet sisäiselle tarkastukselle.

2020. Viitattu 3.4.2022. [https://theia.fi/magazines/heinakuu-1-2020-alykkaan-automaation-](https://theia.fi/magazines/heinakuu-1-2020-alykkaan-automaation-mahdollisuudet-riskit-ja-haasteet-sisaiselle-tarkastukselle/)

[mahdollisuudet-riskit-ja-haasteet-sisaiselle-tarkastukselle/](https://theia.fi/magazines/heinakuu-1-2020-alykkaan-automaation-mahdollisuudet-riskit-ja-haasteet-sisaiselle-tarkastukselle/)

Mikä on in-house-yhtiö? Osa 1. Monetra 2019. Viitattu 20.3.2022.

<https://www.monetra.fi/mika-in-house-yhtio-osa-1/>

Mikä on SaaS-palvelu? Pilvi 2017. Viitattu 20.3.2022. [https://www.pilvi.com/fi/mika-on-saas-](https://www.pilvi.com/fi/mika-on-saas-palvelu/)

[palvelu/](https://www.pilvi.com/fi/mika-on-saas-palvelu/)

Opinnäytetyö AMK-tutkinnossa. Laurea 2021. Viitattu 22.10.2021. [Opinnäytetyö AMK-](https://www.sharepoint.com)

[tutkinnossa \(sharepoint.com\)](https://www.sharepoint.com)

Rumpu, A. Automaatio vapauttaa ihmisen olemaan ihminen. Netvisor 2019. Viitattu

22.3.2022. <https://netvisor.fi/blog/automaatio-ja-robotiikka/>

Tarinamme. Efecte 2021. Viitattu 27.11.2021. <https://www.efecte.com/fi/company>

What is self-service? Servicenow 2022. Viitattu 31.3.2022.

<https://www.servicenow.com/products/customer-service-management/what-is-self-service.html>

Painetut

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. Tutkimushaastattelu Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2004. Helsinki: Yliopistopaino.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. Digitalisaatio Yritysjohdon käsikirja. 2015. Helsinki: Talentum.

Hyysalo, S. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. 2006. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hämäläinen, V., Maula, H. & Suominen, K. Digiajan strategia. 2016. Liettua: BALTO print.

Salo, I. Cloud computing palvelut verkossa. 2010. Porvoo: Bookwell Oy.

Julkaisemattomat

Administering Efecte Self-Service. Efecte 2021. Viitattu 2.4.2022.

Toiminnan uudistaja - Kuntien Tiera Oy yritysesittely. Kuntien Tiera Oy 2021a. Viitattu 27.11.2021.

Ylinen, H. Sähköposti ja PowerPoint 20.1.2022.

Kuviot

Kuvio 1: Tieran palveluportfolio (Tiera 2021a).	7
Kuvio 2: Efecten itsepalveluportaali (Administering Efecte Self-Service 2021).	8
Kuvio 3: Efecten käyttäjät (Ylinen 2022).	9
Kuvio 4: itsepalveluportaalin mahdollisuuksia (What is self-service? 2022).	15
Kuvio 5: Organisaatio 3 - Tarjoilun tilaus kaupungintalolla järjestettäviin tapahtumiin.	20
Kuvio 6: Organisaatio 3 - Tarjoilun tilaus kaupungintalolla järjestettäviin tapahtumiin 2.	20
Kuvio 7: Organisaatio 3 - itsepalveluportaalin etusivu, Muut tilaukset ja pyynnöt.	21
Kuvio 8: Häiriöt.....	22
Kuvio 9: Organisaatio 4 itsepalveluportaalin palvelut.....	22
Kuvio 10: Organisaatio 4 itsepalveluportaalin etusivua.	23
Kuvio 11: Organisaatio 1 itsepalveluportaalin etusivu.	24

Liitteet

Liite 1: Haastattelurunko.....	31
--------------------------------	----

Liite 1: Haastattelurunko

Taustatiedot

1. Kuvailisitko hieman työtehtäviäsi?
2. Kauanko olet toiminut nykyisessä työssäsi?
3. Entä kauanko olet käyttänyt Efecten palvelunhallintajärjestelmää?
4. Osaatko kertoa minkä järjestelmän/järjestelmien tilalle Efecte tuli organisaatiossanne ja milloin?
5. Onko sinulla kokemusta vastaavista palvelunhallintajärjestelmistä? Mistä ja mitkä ovat suurimmat erot nykyiseen?

Palveluprosessit

1. Mitkä sisäiset organisaatiot ovat julkaisseet palveluita portaalille?
2. Mitä palveluita teillä on itsepalveluportaalissa tällä hetkellä? Pystytkö esittelemään ruudulta?
3. Onko palveluita ryhmitelty eri kategorioihin? Mihin?
4. Onko näkymiä muokattu käyttäjäryhmittäin?
5. Osaatko kertoa, kuinka suuri osa palvelupyynnöistä hoidetaan itsepalvelukanavan kautta?

Hyödyllisyys

1. Onko teillä tilastoa palveluiden käytöstä?
2. Mitkä palveluista ovat eniten käytettyjä?
3. Entä osaatko kertoa, mitkä palvelut olisivat eniten tehostaneet toimintaa?
4. Millaisena itsepalveluportaalin käyttö on koettu organisaatiossanne?
5. Millaista hyötyä portaalista on ollut organisaation tasolla (esim. taloudellisuus, ajansäästö...)?
6. Osaavatko loppukäyttäjät hyödyntää itsepalveluportaalia?
7. Osaatko kertoa loppukäyttäjätyytyväisyydestä?

Muutokset prosesseissa

1. Miten palveluprosessit ovat muuttuneet itsepalveluportaalin käyttöönoton jälkeen?
2. Onko prosesseja pystytty automatisoimaan itsepalveluportaalin myötä? Mitä?
3. Osaatko kertoa itsepalveluportaalin käyttöönotosta?

Kehittäminen

1. Toivoisitko, että jokin portaalissa toimisi toisella tavalla?
2. Onko jotain prosessia tai palvelua, jota itsepalveluportaaliin ei ole vielä tuotu mutta jonka toivoisit siellä olevan?
3. Onko teillä suunnitelmissa lisätä palveluita itsepalveluportaalille tai automatisoida palveluprosesseja?
4. Entä ottaa uusia organisaatioita mukaan tuomaan omia palveluitaan portaalille?
5. Oletteko miettineet Efecten lisäpalveluiden käyttöönottoa (Tiera verkkokauppa, Ilmiantokanava, Chat ja Chatbot, AI-ratkaisut kuten Virtual Coach)?
6. Onko teillä tarpeita osaamisen kehittämiseen?