



Karelia-ammattikorkeakoulu
Tradenomi (AMK)

Työnohjausjärjestelmän hyödyn- täminen talous- ja henkilöstöhal- linnossa

Toimeksiantajana alalla toimiva yritys

Maria Mustonen

Opinnäytetyö, marraskuu 2022

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2022
Liiketalouden koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä
Maria Mustonen

Nimeke
Työnohjausjärjestelmän hyödyntäminen talous- ja henkilöstöhallinnossa

Toimeksiantaja
Yritys X

Tiivistelmä

Tässä opinnäytetyössä haluttiin selvittää uuden työnohjausjärjestelmän hyötyjä ja kehittämiskohteita niin talous- kuin henkilöstöhallinnon työntekijöiden kokemana. Toimeksiantajana oli talous- ja henkilöstöhallinnon sekä IT-palveluja tarjoava yritys. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää työnohjausjärjestelmän kehitystarpeet ja prosessien toimivuus, jotta järjestelmää voitaisiin kehittää työtä palvelevammaksi ja prosesseja toimivammiksi.

Tutkimus toteutettiin pääasiassa määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena, mutta työntekijöille kohdistettu kysely sisälsi myös avoimia kysymyksiä, jotka käsiteltiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä hyödyntäen. Aineistonkeruumenetelmänä oli Webropolilla tehty kyselylomake. Linkki kyselyyn lähetettiin sähköpostitse yrityksen talous- ja henkilöstöhallinnon työntekijöille. Kyselyssä tiedusteltiin työnohjausjärjestelmän toimintoihin ja käyttöön liittyviä asioita sekä selvitettiin myös viestinnän toimivuutta sisäisesti ja asiakas- tasolla.

Tutkimukseen vastasi 62 henkilöä. Vastaajista 50 % koki tarvetta lisäperehdytykseen työnohjausjärjestelmän käytössä. Valtaosa, eli 77 % vastaajista, koki järjestelmän tukevan nykyisiä prosesseja. Sisäisen viestinnän toimimattomuutta koettiin olevan verraten enemmän kuin asiakasviestinnän ongelmia uuden järjestelmän käytössä. Vastaajista 60 % koki, että uuden järjestelmän käyttö ei ole vaikuttanut asiakaskokemukseen merkittävästi. Tullevaisuudessa asiakkaat voivat käyttää järjestelmää itsepalveluportaalin kautta ja jatko- tutkimuksena järjestelmän käyttöä voisi tarkastella asiakkaan näkökulmasta.

Kieli
suomi

Sivuja 61
Liitteet 2
Liitesivumäärä 5

Asiasanat
toiminnanohjausjärjestelmät, prosessit, perehdyttäminen



THESIS
November 2022
Degree Programme in Business Economics

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author
Maria Mustonen

Title
Using Work Management System in Financial and Personnel Administration

Commissioned by
Company X

Abstract

The purpose of this study was to investigate the benefits and development targets of a new work control system, as experienced by employees in financial and personnel administration. The client was a company offering financial and personnel administration and IT services. The aim of this thesis was to find out the development needs of the new work management system and the functionality of the processes, so that the system could be developed to better serve the work and make the processes to be more functional.

The research was mainly carried out as quantitative research, but the questionnaire aimed at the employees also included open questions, which were processed using the methods of qualitative research. The questionnaire was created with Webropol survey and reporting tool. The link to the survey was sent by e-mail to the employees. The survey inquired about issues related to the functions and use of the work control system and investigated the functionality of communication internally and at the customer level.

50 % of the respondents felt the need for additional training in the use of the system and 77 % felt that the system supports current processes. When using the new system, it seemed that internal communication problems were more prevalent than customer communication issues. 60 % of the respondents felt that the use of the system has not significantly affected the customer experience. In the future, customers will be able to use the system via the self-service portal, and as a further study, the use of the system could be examined from the customer's perspective.

Language
Finnish

Pages 61
Appendices 2
Pages of Appendices 5

Keywords
enterprise resource planning systems, processes, familiarization

Sisältö

1	Johdanto	4
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset.....	5
1.2	Aiheeseen liittyvät aikaisemmat tutkimukset.....	6
1.3	Opinnäytetyön rakenne.....	7
2	Digitaalinen ja sähköinen taloushallinto	8
2.1	Digitalisaation tuomia hyötyjä	9
2.2	Muutostarve ja henkilöstön motivaatio muutoksessa	9
2.3	Työntekijä, työn kehittäminen ja kouluttautuminen	11
3	Ohjelmistohanke	12
3.1	Ohjelmistotuotteiden käytettävyys ja käytettävyysongelmat	13
3.2	Ohjelmistohankkeen haasteet ja ongelmat	14
3.3	Ohjelmistohankkeen taloudellinen hyöty yritykselle	15
3.4	Asiakaskokemus.....	16
3.5	Henkilöstöhallinto yrityksessä ja resurssien hallinta	17
3.6	Yrityksen sisäinen viestintä.....	18
4	Toiminnanohjausjärjestelmä eli ERP-järjestelmä.....	18
4.1	Toiminnanohjausjärjestelmän hankinta ja käytön riskit.....	19
4.2	Tiketöintijärjestelmä	21
5	Tiketöintijärjestelmä ja sisäinen tutkimus yrityksessä	24
5.1	Tiketöintijärjestelmä toimeksiantajayrityksessä.....	24
5.2	Toimeksiantajayrityksessä toteutettu sisäinen tutkimus.....	25
6	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus	28
6.1	Tutkimusmenetelmä	28
6.2	Kyselylomake ja tutkimuksen toteutus	29
6.3	Tutkimustulosten raportointi ja analysointi	32
7	Tutkimuksen tulokset	35
7.1	Tiketöintijärjestelmän vaikutus työmäärään	36
7.2	Lisäperehdytyksen tarve tiketöintijärjestelmästä.....	39
7.3	Tiketöintijärjestelmä osana prosesseja sekä järjestelmän toiminnot..	41
7.4	Tiketöintijärjestelmän vaikutus asiakaskokemukseen	43
7.5	Tiketöintijärjestelmän sisäinen ja ulkoinen viestintä	45
7.6	Tulosten vertailua talous- ja henkilöstöhallinnon kesken	49
7.7	Yhteenveto tuloksista.....	51
8	Johtopäätökset ja pohdinta	52
8.1	Johtopäätökset	52
8.2	Pohdinta	55
8.3	Luotettavuus ja eettisyys sekä jatkotutkimusehdotukset.....	57
	Lähteet.....	60

Liitteet

Liite 1	Saatekirje
Liite 2	Kyselylomake

1 Johdanto

Nykyään talous- ja henkilöstöhallinnon työssä tarvitaan monen eri ohjelmiston käytön osaamista. Talous- ja henkilöstöhallinnon ala on jatkuvassa muutoksessa ja yhä enenevässä määrin automatisoitavat prosessit muuttavat työntekijöiden toimenkuvaa. Erilaiset taloushallinnon ohjelmistot ja toiminnanohjausjärjestelmät ovat keskeisessä roolissa työntekijöiden työssä. Tämä myös vaatii työntekijöiltä oman osaamisen jatkuvaa kehittämistä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda esille toimeksiantajayrityksen käyttöönottaman toiminnanohjausjärjestelmän eli tarkemmin ottaen työnohjausjärjestelmän, hyötyjä ja haasteita taloushallinnon sekä henkilöstöpalveluiden työntekijöiden kokemana.

Uuden työnohjausjärjestelmän (jatkossa tiketöintijärjestelmän) käyttöönotto toi näkyvän työkalun toimeksiantajayrityksen resurssien hallintaan ja sen avulla pyritään luomaan parempaa asiakaskokemusta. Tiketöintijärjestelmä otettiin toimeksiantajayrityksessä käyttöön yhtä aikaa sekä talous- että henkilöstöhallintoon. Uusi tiketöintijärjestelmä linkittää talous- ja henkilöstöhallinnon kokonaisuuden yhteen. Järjestelmästä saatavan tiedon avulla voidaan seurata asiakkaiden palvelupyyntöjen määriä ja ratkaisuaikoja sekä sitä, kuinka paljon palvelupyyntöjä ratkaistaan kullakin eri toimialueella, esimerkiksi kirjanpidon ja myyntilaskutuksen alueilla. Palvelupyyntöjen ratkaisumäärät riippuvat myös työn luonteesta, mikä johtuu työnkuvien eroista. Tässä opinnäytetyössä toteutettiin kyselytutkimus, jolla selvitettiin ohjelman tuomia hyötyjä ja haasteita työntekijöille.

Toimeksiantajayrityksessä oli suoritettu aiemmin sisäinen kyselytutkimus liittyen kyseisen tiketöintijärjestelmän käyttöönoton onnistumiseen, tarkemmin ottaen perehdytyksen onnistumiseen työntekijöiden kokemana. Opinnäytetyöni toimi hyvin edellisen kyselyn jatkotutkimuksena. Tämän tutkimuksen avulla voitiin selvittää työntekijöiden kokemuksia tiketöintijärjestelmän käytöstä, sen oltua talous- ja henkilöstöhallinnon käytössä noin puoli vuotta. Tutkimustiedon avulla voidaan havainnoida mahdollisia tiketöintijärjestelmään liittyviä kehittämiskohteita sekä kehittää myös työprosesseja toimivammiksi.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Itä-Suomen alueella toimivalle yritykselle, jonka alaisuudessa työskentelee kaikkiaan eri työtehtävissä yli 400 henkilöä. Yritys tuottaa asiakkailleen niin talous- ja henkilöstöhallinnon kuin myös IT-puolen palveluita. Toimeksiantajayrityksessä käyttöön otetun työnohjausjärjestelmän eli tiketöintijärjestelmän ohjelmistotuottaja on julkinen osakeyhtiö (Efecte Oyj 2022). Ohjelmistotoimittajayritys on ollut toiminnassa vuodesta 1998 ja liikevaihto on vajaa kolme miljoonaa. Yrityksen alaisuudessa työskentelee alle 20 henkilöä. (Efecte Oyj 2022.)

Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda lukijalle tietoa yleisesti ohjelmistohankkeesta ja myös toiminnanohjausjärjestelmistä. Lisäksi tavoitteena on tuoda tietoa tutkimuksen keskiössä olevan tiketöintijärjestelmän toiminnallisuuksista. Uuden tiketöintijärjestelmän käyttöönotto yrityksessä tuo työntekijöille mukanaan paljon uutta opittavaa ja muutoksia työhön, tavoitteena onkin tuoda lukijalle esille myös henkilöstön osaa muutoksessa.

Opinnäytetyön tutkimusosuuden tavoitteena on tuoda kyselytutkimuksen avulla esille yrityksen käytössä olevan tiketöintijärjestelmän hyödyt sekä myös haasteet työntekijöiden näkökulmasta. Tiedon avulla saadaan tarkempaa kuvaa siitä, miten järjestelmä palvelee talous- ja henkilöstöhallinnon työntekijöitä osana heidän työtään. Tällä hetkellä yrityksellä ei ole laajaa tietoa siitä, kuinka työntekijät ovat kokeneet tiketöintijärjestelmän käytön. Pyrkimyksenä on, että järjestelmä palvelisi käyttäjiä ja siitä olisi hyötyä niin operatiivisessa työssä jatkuvan palvelun osalta ja toisaalta myös johdolle raportoinnin näkökulmasta.

Tavoitteena on saada johtotasolle tietoa siitä, onko tarpeen kehittää tiketöintijärjestelmän joitakin toimintoja tai miettiä sujuvampia toimintamalleja prosesseissa. Kyselytutkimuksen avulla saadaan laajemmalla näkökannalla kuva järjestelmän käytön kipukohdista. Järjestelmä on räätälöity talous- ja henkilöstöhallinnon työntekijöiden käyttöön ja ohjelmistotuottajan on mahdollista tehdä jatkoräätälöintiä sekä pieniä korjauksia järjestelmään tietyissä raameissa. Lisäksi tavoitteena on saada tietoa lisäperehdytyksen tarpeesta järjestelmän käyttöön liittyen eri osalualueilla, jotta voidaan suunnitella lisäperehdytystä jatkossa. Aiemmin toimeksiantajayrityksen sisäisesti toteutetussa kyselyssä selvitettiin perehdytyksen

onnistumista tiketointijärjestelmän käyttöönottoon liittyen, tässä tutkimuksessa pureudutaan tarkemmin perehdytyksen tarpeeseen tiketointijärjestelmän käytön eri osa-alueilla.

Opinnäytetyön kyselytutkimus kohdennettiin talous- ja henkilöstöhallinnon palvelualueilla työskentelevälle henkilöstölle. Opinnäytetyö päätettiin kohdistaa molemmille palvelualueille, jotta saataisiin kattava kuva työntekijöiltä tiketointijärjestelmään liittyvistä kokemuksista. Kyselyn ulkopuolelle jätettiin IT-palvelut, koska siellä tiketointijärjestelmä on ollut jo pidempään käytössä.

1.2 Aiheeseen liittyvät aikaisemmat tutkimukset

Tuukka Tammi (2020) käsitteli omassa opinnäytetyössään toiminnanohjausjärjestelmää eli tiketointijärjestelmää. Hän tuotti tiketointijärjestelmästä käyttöohjeen, ja näin ollen opinnäytetyön tuotoksena tilaajayritys sai työkalun uuden työntekijän perehdytykseen. (Tammi 2020, 1.) Hän käsitteli hyvin yksityiskohtaisesti tiketointijärjestelmää, sen käyttöä ja toimintaperiaatteita. Hän toi esille työntekijän roolin ja myös asiakkaiden roolin järjestelmän käytössä (Tammi 2020, 3–5.) Lisäksi hän toi opinnäytetyössään esille sen, että uusien työkalujen on tarkoitus tehdä työtä sujuvammaksi. Hänen tekemänsä selkeä käyttöohje yrityksen sisäiseen käyttöön auttoi erityisesti uusia työntekijöitä oppimaan käyttämään järjestelmää ja sujuvoitti näin ollen myös toimintaa. (Tammi 2020, 30.) Hänen opinnäytetyönsä aihe sivuaa merkittävästi oman opinnäytetyöni aihetta.

Tuukka Tammi (2020) huomioi opinnäytetyössään myös sellaisen asian, että samaan asiaan toistuvasti liittyvät palvelupyynnöt eli tiketit voivat kieliä ongelmasta, johon tulee perehtyä tarkemmin. Tässä voi tulla kyseeseen esimerkiksi jonkin asian puutteellisen käytön opastaminen, jonka hän toi esille työssään. Tämä on tärkeä huomioitava asia tiketointijärjestelmän tuomasta hyödystä ongelmien ratkaisun apuna. Lisäksi hän toi myös hyvin esille sen, että tiketointijärjestelmä tekee tehdyn työn näkyväksi. (Tammi 2020, 6.)

Janne Nummela (2013) teki toimeksiantona eräälle yritykselle opinnäytetyönsä tiketointijärjestelmän käyttöönottoon liittyen. Hän käsitteli opinnäytetyössään tiketointijärjestelmän käyttöönottoa yrityksessä ja sitä mitä vaiheita

käyttöönottoprosessiin liittyi. (Nummela 2013, 1.) Opinnäytetyössä käsiteltiin myös eri tiketöintijärjestelmien ominaisuuksia toimintojen ja käytettävyyden osalta ja mitä vaatimuksia toimeksiantajaryityksellä oli tiketöintijärjestelmän suhteen (Nummela 2013, 9–12). Opinnäytetyön tavoite oli saada valittua yrityksen tarpeisiin sopiva tiketöintijärjestelmä ja tuloksena yritys sai käyttöönsä tarpeitaan palvelevan järjestelmän ilman suurempia käyttöönotto-ongelmia. Yritys sai toimivan työkalun palvelupyyntöjen hallintaan ja tätä kautta asiakaspalvelun parantamiseen. (Nummela 2013, 34.)

Eerik Uusi-Ilkainen (2016) käsitteli opinnäytetyössään tiketöintijärjestelmän kehittämistä Tyrnävän kunnalle. Opinnäytetyön tarkoituksena oli huomioida kehitettäviä asioita, jotka tuli saada ratkaistuksi. Näkökulma oli enemmän järjestelmän tietoteknisen puolen toimivuuden kehittämisessä. Opinnäytetyössään hän tutki tiketöintijärjestelmän toimintaa ja sen hyötyjä. (Uusi-Ilkainen 2016, 6.) Hänen toteuttamansa opinnäytetyön tuloksena tiketöintijärjestelmää opittiin hyödyntämään paremmin Tyrnävän kunnassa ja lisäksi työstä saa hyvän kokonaiskuvan siitä, millainen tiketöintijärjestelmä ylipäätään on ja millaisia asioita järjestelmän käyttöön liittyy, huomioiden myös järjestelmän ongelmakohdat. (Uusi-Ilkainen 2016, 19–22.)

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Koska opinnäytetyön aiheena on työnohjaus- eli tiketöintijärjestelmä, joka on itsessään toiminnanohjausjärjestelmä, niin teoriaosuudessa käsitellään digitaalista ja sähköistä taloushallintoa ja ERP-järjestelmiä, sekä ohjelmistohanketta itsessään. Ohjelmistohanketta käsitellään, koska kyselyssä tiedustellaan työntekijöiltä ERP-järjestelmän toimivuutta: järjestelmän hyötyjä ja haasteita käytännön työssä. Koska kyseessä on henkilöstölle uusi muutos, niin tällöin teoriaosuudessa käsitellään myös muutosta ja henkilöstön osaa muutoksessa. Tiketöintijärjestelmää ja sen käyttöä tarkastellaan, koska se on aiheena keskiössä opinnäytetyössä.

Opinnäytetyössä käsitellään asiakaskokemusta, koska asiakaspalvelu ja hyvän asiakaskokemuksen tuottaminen liittyy tiketöintijärjestelmän käyttötarkoitukseen olennaisena osana. Henkilöstöhallinto on osa yrityksen toimintaa ja sitä on

käsitelty myös lyhyesti teoriaosuudessa. Resurssien hallintaa (henkilöstöresursseja) tarkastellaan, koska tiketointijärjestelmän avulla voidaan myös miettiä resurssien riittävyttä. Teoriaosuudessa tarkastellaan yrityksen sisällä toteutettua tutkimusta tiketointijärjestelmän käyttöönottokoulutuksen ja perehdytyksen onnistumisesta. Sisäisen kyselytutkimuksen tuloksista esitellään opinnäytetyössä lyhyt yhteenveto, koska tutkimuksen tulokset havainnollistavat hyvin tiketointijärjestelmän käyttöönoton ja perehtymisen onnistumista ohjelmiston käyttöönoton alkutaipaleella. Opinnäytetyössä esitellään myös toimeksiantajayrityksen tiketointijärjestelmää projektipäällikön haastattelun pohjalta.

2 Digitaalinen ja sähköinen taloushallinto

Digitaalinen taloushallinto on sitä, että kaikki yrityksen taloushallinnon prosessit käsitellään sähköisesti eli avainasiana on toimintojen automatisoituminen. Tällä tarkoitetaan kaikkia taloushallinnossa yhteen kytkeytyviä toimintoja kirjanpidosta laskutukseen. (Lahti & Salminen 2008, 19.)

Sähköisen taloushallinnon määritelmä on hyvin lähellä digitaalisen taloushallinnon määritelmää, mutta sähköisessä taloushallinnossa kokonaisuus (koko prosessi) ei ole täysin automatisoitua, vaan osa prosessin vaiheesta käsitellään sähköisesti. Esimerkiksi asiakirjan skannaus prosessin tietyssä vaiheessa, liittyy sähköiseen taloushallintoon ja sen määritelmään. Sähköisellä taloushallinnolla käsitetään taloushallinnon osaprosessien tukemista erilaisilla sähköisillä toiminoilla ja palveluilla. (Lahti & Salminen 2008, 21.)

Yrityksen koko ja yrityksen taloushallinnon toiminnan luonne määrittelee sähköisten ohjelmistojen tarpeen. Edeltävät asiat määrittelevät myös laajempien ohjelmistokokonaisuuksien tarpeen, käsittäen erilaiset ERP-järjestelmät. Näihin edellä mainittuihin toiminnanohjausjärjestelmiin voidaan yhdistää käyttötarpeiden mukaan eri liiketoimintaprosesseja. Taloushallinnon ohjelmistoja on mahdollista myös räätälöidä yrityksen tarpeiden mukaiseksi. (Lahti & Salminen 2008, 32–33.)

2.1 Digitalisaation tuomia hyötyjä

Taloushallinnon digitalisaatio (prosessien sähköistyminen) on tuonut toimintoihin tehokkuutta ja nopeutta sekä vapauttanut resursseja eri toiminnoissa. Digitalisaatiolla pyritään virheiden määrän vähenemiseen ja toisaalta toiminta saadaan myös tehtyä läpinäkyväksi, lisäksi digitaalista tietoa hyödynnetään myös raportoinnissa. (Lahti & Salminen 2014, 32.) Taloushallinnon digitalisoinnilla saadaan yleensä karsittua päällekkäisiä työtehtäviä pois ja automatisoitua tiettyjä toimintoja, jolloin työntekijöiden aikaa vapautuu välttämättömien työtehtävien tekemiseen, joita taas digitalisoimalla ei voida ratkaista. Tiedon ja aineiston käsittely digitaalisesti on yleensä sujuvampaa. Taloushallinnon ohjelmistoista ja järjestelmistä on myös mahdollista saada reaaliaikaisia raportteja, jotka auttavat yritystä toiminnan johtamisessa ja myös strategian muuttamisessa nopeallakin syklillä. (Lahti & Salminen 2014, 32–33.)

Taloushallinnon työntekijöiden toimenkuva on muuttunut paljon taloushallinnon toimintojen digitalisoitumisen ja automatisaation myötä. Taloushallinnon työntekijä on yhä enenevässä määrin osana toimintojen kontrollointia. Taloushallinnon työntekijältä vaaditaan yhä enemmän eri järjestelmien hallitsemis- ja hyödyntämiskykyä. Uusia palveluita on myös syntynyt taloushallinnon markkinoille voimakkaan digitalisaation myötä. (Lahti & Salminen 2014, 31.)

Digitaalisen tiedon hyödyntämisessä on tärkeää, että tieto on kaikkien työntekijöiden löydettävissä ja saatavilla. Tällöin tiedon tallentaminen tulisi olla keskitettynä johonkin yhteen paikkaan. Jos työntekijät tallentavat tietoja esimerkiksi omille kiintolevyilleen niin tällöin tieto ei ole kaikkien saatavilla ja se asettaa yrityksen toiminnalle riskejä esimerkiksi työntekijän ollessa pitkään poissa työstä. Olisi hyvä olla yhtenäinen tietojärjestelmä, jonka kautta voidaan hallinnoida yrityksen erilaisia toimintoja, kuten esimerkiksi vaikka myyntiä ja laskutusta. (Tiirikainen 2010, 122–123.)

2.2 Muutostarve ja henkilöstön motivaatio muutoksessa

Lähtökohtana yrityksen muutokselle on jonkin toiminnon parantaminen tai tehostaminen. Tällöin on mietittävä toiminnan kehittämiseksi sopivaa työkalua.

Lähtökohdat pohjautuvat liiketoiminnan tarpeisiin. (Ojala & Pöysti 2012, 70–71.) Uusi projekti, esimerkiksi ohjelmistohanke vaatii huolellista suunnittelua sujuvan käyttöönoton ja toteutuksen saavuttamiseksi. Uusi muutos tuo mukanaan henkilöstön kouluttamisen tarpeen. Kouluttamiseen on resursoitava aikaa ja myös työntekijän itsenäiselle harjoittelulle on varattava aikaa. Uuden toimintamallin päivittäinen käyttö ja toistot auttavat omaksumaan asiat. Lisäksi uutta toimintamallia varten tarvitaan selkeät ohjeistukset ja lisäksi on oltava nimettynä tukihenkilö tai tukihenkilöt, joilta voi tarvittaessa kysyä apua ongelmatilanteissa. (Ojala & Pöysti 2012, 218–219.)

Uudet tietojärjestelmät ja IT-ratkaisut tuovat mukanaan suuria muutoksia, joihin toiset ihmiset suhtautuvat vastahakoisesti, mutta joukossa on yleensä myös ihmisiä, jotka hyväksyvät muutokset. Johdolla on tärkeä rooli muutostilanteessa ja johdon tulisi auttaa omalla hyvällä asenteellaan ja tuella henkilöstö läpi muutoksen. (Tiirikainen 2010, 125.) Muutoksissa tarvitaan erityisesti työntekijöiltä jo olemassa olevaa motivaatiota työn tekemiseen. Motivaatiotekijät on oltava kunnossa, jotta työn tekeminen olisi mielekästä ja muutosten vastaanottaminen sekä muutoksiin tottuminen sujuisi helpommin. (Mäkipeska & Niemelä 2001, 54-55.)

Mäkipeska & Niemelä (2001) pohtivat teoksessaan työn motivaatiotekijöitä. Jotta työ motivoisi tekijäänsä on työssä oltava riittävästi haastetta ja sisältöä. Työntekijän on tärkeää saada palautetta omasta työstään sekä kokea omat työtehtävät tärkeiksi työyhteisössä. Motivaatiotekijöiden toteutumisen edellytyksinä voidaan ajatella olevan työntekijän omien kykyjen toteuttamismahdollisuus ja lisäksi työntekijän on hahmotettava oman työnsä osuus kokonaisuudesta. Tärkeää on myös saada tarvittavaa tukea työn tekemiseen. (Mäkipeska & Niemelä 2001, 56.)

Työtä kehitettäessä henkilökunnan kuuleminen ja osallistaminen kantaa hedelmää. Henkilökunnalla on usein parhain näkemys asioista, jotka eivät toimi sekä näkemystä niistä seikoista, jotka vaativat jatkossa kehittämistä. Henkilöstöä motivoi työssä muutoksiin osallistaminen ja myös tietoisuus vaikuttamismahdollisuuksista. (Lanning, Roiha & Salminen 1999, 173.)

2.3 Työntekijä, työn kehittäminen ja kouluttautuminen

Työntekijä toimii aktiivisena osana työyhteisöään ja työntekijä hallitsee omaa työprosessiaan. Työntekijän on tärkeää myös pystyä arvioimaan omaa työtään ja saada palautetta työstään, sekä olla hyväksytty työyhteisön jäsenenä. (Mönkkönen & Roos 2010, 143.) Työntekijän rooliin kuuluu vuorovaikutus muiden työyhteisön jäsenien kanssa ja oman tietotaidon jakaminen on tärkeässä roolissa. Työn käytännöt ja toimintatavat voivat erota toisistaan erilaisissa työyhteisöissä, mutta työtä on kyettävä tekemään silti kaikkien kanssa. (Mönkkönen & Roos 2010, 146.) Nykyään työntekijältä vaaditaan yhä enemmän laajempaa osaamista, tämä helpottaa sijaistamistilanteissa ja työntekijöitä on mahdollista siirtää tehtäväalueelta toiseen esimerkiksi resurssivajetta paikkaamaan. (Mönkkönen & Roos 2010, 205).

Työelämä on jatkuvassa muutoksessa ja työntekijän on kehitettävä omaa työtään. Yrityksen johto koordinoi ja ohjaa työntekijöitä muutoksissa, mutta yksilöillä on vastuu olla osana kehitystyössä. Kehittäminen voidaan työyhteisössä kokea joko positiivisena tai negatiivisena asiana. Negatiivisen ajatusmallin taustalla vaikuttaa ajatus siitä, että kehittäminen tuo lisätyötä. (Mönkkönen & Roos 2010, 74–75.)

Mönkkönen & Roos (2010) käsittelevät kirjassaan sitä, että työssä tarvitaan aikaa niin työn suunnittelulle, asioiden toteuttamiselle kuin myös asioiden kypsyttelylle ja heidän mielestään kokonaistulos ratkaisee. Kaikkia asioita ei voi ratkaista nopeasti ja olla aina tehokas, vaan osa asioista vaatii aikaa, mutta lopputulos on se mikä ratkaisee. Asioiden ja tiedon muuttuessa korostuu oman ajankäytön hallinta. (Mönkkönen & Roos 2010, 86–87.)

Kehittäminen ei pitemmällä ajanjaksolla tarkasteltuna liity pelkästään yhteen kokonaisuuteen, vaan kehityksessä on kyse osasta laajempaa kokonaisuutta. Työyhteisölle kehitysvaatimuksia luovat niin yhteiskunta kuin asiakkaat ja myös yrityksen sisäiset muutostarpeet. (Paasivaara & Suhonen & Nikkilä 2008, 21.) Innovatiiviset työyhteisöt kehittävät omaa toimintaansa aktiivisesti, keskeisenä asiana on henkilöstön kouluttaminen ja henkilöstön osaamiseen panostetaan. (Paasivaara ym. 2008, 84). Työyksikön toiminnan kehittämisessä on keskeistä saada luotua sujuvampia toimintamalleja vanhojen käytäntöjen tilalle.

Ongelmanratkaisukykyä tarvitaan prosessien läpikäymisessä. Ongelmakohtien havainnointi ja parempien ratkaisujen löytäminen ongelmien selättämiseksi tarjoaa avaimet toimivampaan työhön. (Paasivaara ym. 2008, 85–86.)

Työtä arvioidaan nykyään enemmän kuin ennen. Työntekijän osaamista arvioidaan ja jatkuva kouluttautuminen on arkipäivää. Työn luonne muuttuu koko ajan, ja siksi tarvitaan myös työhön liittyvien toimintojen arviointia ja lisäksi tarpeen on myös jäsentää työnkuvia. Työn arvioinnin tarkoituksena on osaltaan työn laadun parantaminen. (Mönkkönen & Roos 2010, 34–36.)

3 Ohjelmistohanke

Tiirikainen (2010) kertoo kirjassaan, että ohjelmistohankkeet helpottavat ja nopeuttavat työntekoa onnistuessaan. Kuitenkin ohjelmiston hankintaan ja käyttöönottoon liittyy myös erilaisia ongelmia, jotka voivat vaikuttaa kyseisen ohjelmiston käyttöönoton epäonnistumiseen. Ohjelmiston hankinta ja käyttöönotto sekä sen käyttäminen on itsessään projekti. Jos uusi ohjelmisto hankaloittaa työntekijöiden työntekoa esimerkiksi siitä syystä, että ohjelmisto ei toimi odotetulla tavalla tai uutta ohjelmaa on hankala käyttää, voi koko hankinta kaatua ja palataan entisten toimintatapojen ääreen. (Tiirikainen 2010, 61.)

Ohjelmistoratkaisua mietittäessä on huomioitava sellainen asia, että yleensä pelkästään valmisohjelmisto ei ole toimiva, vaan räätälöintiä toimintoihin on tehtävä. ERP-ohjelmistoissa eli toiminnanohjausjärjestelmissä voi olla hyvinkin laajat asetuspparametrien määrät ja niiden joukosta on räätälöitävä yritykselle tarvittavat toiminnot. Ohjelmistoa tulee myös testata ja sen lisäksi järjestää tarvittava määrä koulutusta. (Tiirikainen 2010, 81.)

Ohjelmistoratkaisussa on olennaista se, että käyttäjäkunnalla olisi käytössään väline, joka tarjoaisi tarpeeksi tietoa. Tiedon hyödynnettävyydessä nousee esille se, että tiedon tulisi myös olla ajantasaista ja tarkkaa. Olennaista on myös, että ohjelmiston käyttäjäkunta osaa käsitellä ohjelmistolla kerättyä tietoa oikealla tavalla. Vain näiden edeltävien asioiden täytyessä työ voi kehittyä paremmaksi. (Tiirikainen 2010, 118.) Ohjelmistoratkaisussa olennaista on myös se, että tieto

on selkeästi luokiteltu, helposti haettavissa järjestelmäkannasta ja että yhtenäiset käytännöt olisivat ennalta sovittuna, tällöin oman työn kannalta olennaisen tiedon saa helposti käyttöönsä. Jos tiedot ovat hajanaisesti löydettävissä ja luokiteltu epäloogisesti, kasvaa myös virheiden mahdollisuus. (Tiirikainen 2010, 120.)

Ohjelmistotuotteille on määritelty laatutekijät, jotka ovat: ”toiminnallinen laatu, luotettavuus, käytettävyys, tuotannollinen tehokkuus, ylläpidettävyys ja siirrettävyys” (Tietotekniikan liitto 2005, 92–93). Toiminnallinen laatu käsittää sen, että ohjelmisto sisältää kaikki tarvittavat käyttöominaisuudet. Luotettavuudella haetaan sitä, että ohjelmisto toimii siten, kuin sen on tarkoitettu toimivan. Käytettävyys pitää sisällään ohjelmiston selkeää toimintalogiikkaa ja helppoa käytettävyyttä. Tuotannollinen tehokkuus sisältää käyttötapahtumien nopean käsittelyn ohjelmiston avulla. Ohjelmiston käyttöön liittyy sen ylläpito ja olennaista on myös hyvin suunniteltu rakenne. Siirrettävyys pitää sisällään sen, että ohjelmistoa voidaan siirtää toiseen käyttöympäristöön ja ohjelmistopäivitykset ovat sujuvia. (Tietotekniikan liitto 2005, 92–93.)

3.1 Ohjelmistotuotteiden käytettävyys ja käytettävyysongelmat

IT-järjestelmän hyviin ja oikeastaan myös tarvittaviin ominaisuuksiin kuuluu helppo käytettävyys. Ohjelmiston käyttöominaisuudet tulee olla helposti omaksuttavissa ja opittavissa ja ohjelmiston käytön tulee myös olla vaivatonta. Ohjelmiston tulee sisältää kattavasti kaikki tarvittavat toiminnot, jota varten se on suunniteltu tiettyjen työtehtävien suorittamiseksi. Ohjelmiston tulisi myös olla ulkoasultaan miellyttävä, jotta sen käyttäminen päivittäisessä työssä olisi mielekästä. Eri-laiset toiminnot tulisi olla myös helposti löydettävissä. (Wiio 2004, 28–32.)

Ohjelmiston käytettävyysongelmat heijastuvat työntekijän työhön. Käytettävyysongelmien vuoksi työntekijät eivät välttämättä käytä ohjelmistoa työssään. Edeltävien ongelmien vuoksi myös ohjelmiston olennaisia ominaisuuksia jää huomioidatta, virheiden mahdollisuus kasvaa ja työtehtävien suorittamiseen voi kulua liian paljon aikaa. Käytettävyysongelmat aiheuttavat yrityksen sisällä lisäperehdytyksen tarvetta. On huomattava, että myös työn tuottavuus kärsii ja ongelmat heijastuvat myös yrityksen asiakaskuntaan heikentäen palvelun laatua ja myös yrityksen sisäinen päätöksentekokyky kärsii. (Wiio 2004, 33–34.)

3.2 Ohjelmistohankkeen haasteet ja ongelmat

Ohessa tuodaan esille huomioitavia asioita ohjelmistohankkeen haasteista, jotka vaikuttavat olennaisesti siihen onko ohjelmistohanke onnistunut. Tiirikainen (2020) nostaa kirjassaan esille sen, että ohjelmistohankkeen käyttöönottoaikataulun venyminen voi aiheuttaa ongelmia ja myös budjetti voi ylittyä ennakoimattomista asioista, esimerkiksi ohjelmistopalvelujen räätälöinnin vuoksi (Tiirikainen 2010, 62). Ongelmana on myös se, että ohjelmisto voi jäädäkin odotettua vähemmälle käytölle ja tekniset ongelmat voivat varjostaa myös sen käyttöä. Ohjelmiston ylläpitävät ylläpitokustannukset aiheuttavat haasteita. Myös vanhojen toimintatapojen jatkaminen niin työntekijöiden, johdon kuin asiakkaiden puolelta luovat ongelmia uutta ohjelmistoa käytettäessä. Ohjelmistohankkeella pyritään parantamaan yrityksen taloutta, mutta välttämättä asetettua tavoitetta ei saavuteta. (Tiirikainen 2010, 62.)

Uusi ohjelmistoratkaisu vaatii kohderyhmältään toimintatavan muutoksia. Toimintaa on harjoitettava uuden ohjelmiston kanssa. Hyvä ja kattava ohjelmistokoulutus on ensiarvoisen tärkeää uutta ohjelmistoa käyttöönotettaessa ja sisään ajettaessa. Työtehtävät ja toimenkuvat voivat jonkin verran muuttua uuden ohjelmiston käyttöönoton myötä ja myös uutta henkilöstöä voidaan palkata uutta toimintamallia käyttöönotettaessa. (Tiirikainen 2010, 71–72.)

Yrityksen johdolla kuten myös ohjelmistohankkeen keskeisellä vetäjällä tai projektiryhmällä on tärkeä rooli muutoksessa johtamisessa. Työtä helpottavat ohjelmistoratkaisut eivät itsessään ole ratkaisu, vaan työntekijöitä on perehdytettävä ja heidän valmiuksiaan kehitettävä. Työtapojen muuttaminen henkilöstötasolla vaatii myös johdolta mukanaoloa ja ohjaamista oikeaan suuntaan. Vanhoja työmalleja jää helposti uusien toimintamallien rinnalle, vaikka uudet toimintatavat olisivat tehokkaampia ja nopeampia. (Tiirikainen 2010, 71–72.) Uudelle käyttöönotetulle ohjelmistolle on olennaista se, että suunniteltu tekniikka pystyy palvelemaan käyttäjiään ja että tekniikkaa osataan käyttää. Epäonnistuneet ohjelmistovalinnat voivat olla este työn kehittämisessä toimivammaksi (Tiirikainen 2010, 73.)

3.3 Ohjelmistohankkeen taloudellinen hyöty yritykselle

Uuden ohjelmiston myötä henkilöstö voi säästää aikaa tavanomaisissa työtehtävissään ja tämä on taloudellinen etu yritykselle. Taloudellista hyötyä saavutetaan myös, jos työtehtävien prosessi nopeutuu ja osa ajasta vapautuu muihin, kenties vaativampiin tehtäviin. Pääasiallisesti henkilöstökustannukset eivät pienene, vaan henkilötyösäästöjä voidaan saavuttaa. Se, toteutuvatko todella henkilötyösäästöt, riippuu siitä, helpottaako ohjelmisto työtä ja poistaako se jopa tiettyjä työvaiheita. Jos uusi ja kenties monimutkaisempi toiminnanohjausjärjestelmä jopa luo enemmän työtä ja työvaiheita, niin entistä työläämpi prosessi lisääkin vain henkilöstön työmäärää. Erilaisten ohjelmistoratkaisujen haasteena onkin usein se, että tavoitetaanko loppujen lopuksi todellinen säästö henkilötyömäärässä. (Tiirikainen 2010, 76.)

Liiketoiminnassa hankkeiden tarkoituksena on saada kohennettua yrityksen taloudellista asemaa, joka on tärkeää niin yrityksen omistajille, asiakkaille kuin myös henkilöstölle. Jotta voitaisiin saada käsitys uuden ohjelmistoratkaisun hyödyllisyydestä, olisi myös seurattava käyttöönoton jälkeen saavutettuja hyötyjä. (Tiirikainen 2010, 89.) Liiketoiminnassa olennaisinta on arvon tuottaminen asiakkaalle eli parhaan mahdollisen palvelukokemuksen tuottaminen. Yrityksen selkeät sisäiset toimintatavat ja myös toimintoja tukevat tietojärjestelmät ovat osana paremman palvelukokemuksen tuottamista. Johdon raportoinnin on tärkeää linkittyä myös tietojärjestelmiin. (Tiirikainen 2010, 108.) Uudet ohjelmistoratkaisut tuovat myös johdolle uudenlaisia tarpeita yrityksen toiminnan strategisen seurannan osalta. (Tiirikainen 2010, 112).

Tiirikainen (2010) tuo esille kirjassaan sen, että ohjelmistovalintoja tehtäessä ei-taloudelliset hyödyt kulkevat tietyllä lailla käsi kädessä taloudellisten hyötyjen kanssa. Tästä esimerkkinä hän mainitsee sen, että työilmapiirin paraneminen vaikuttaa myös taloudellisesti, koska työilmapiirin paranemisen kautta yrityksen toiminta tehostuu. (Tiirikainen 2010, 150.) Uudet toimintatavat on tärkeää saada juurrutettua yrityksen päivittäiseen toimintaan, jotta kehityksen suunta on eteenpäin, eikä vanhoihin toimintamalleihin enää palata takaisin (Tiirikainen 2010, 157).

3.4 Asiakaskokemus

Asiakkaat ovat avainasia yrityksen toiminnassa. Jotta asiakastyytyväisyys voidaan säilyttää ja kehittää yrityksen toimintatapoja paremmin asiakkaita palveleviksi tulee tehtyjen asiakaspalvelutoimenpiteiden tuloksia seurata säännöllisesti. (Bergström & Leppänen 2007, 428.) Bergström & Leppänen (2007) huomioivat kirjassaan sen, että avainasioita asiakassuhteiden hallinnassa ovat ”asiakastyytyväisyyden, asiakasuskollisuuden ja asiakaskannattavuuden seuranta” (Bergström & Leppänen 2007, 428).

Asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata esimerkiksi palautekyselyillä ja erilaisilla tutkimuksilla. Asiakastyytyväisyyttä selvittävät tutkimukset osoitetaan yleensä jo vakiintuneelle asiakaskunnalle. Välittömästi asiakaspalvelutilanteessa saatu palaute on tärkeää asiakaspalvelun kehittämisen kannalta, varsinkin jos palaute on negatiivista, jotta ongelmatilanteisiin voidaan reagoida viiveettä. Asiakkailta saatava palaute on ensiarvoisen tärkeää yritykselle toiminnan kehittämisen kannalta sekä asiakassuhteiden säilymisen kannalta, tästä syystä asiakkaille tulisi tarjota eri kanavia asiakaspalautteen antamiseksi. Hyväksi kokemaansa palvelua saaneet asiakkaat suosittelevat yritysten palveluja tutuilleen ja omille verkostoilleen ja tämän vuoksi asiakkaiden antamien suositusten merkitys on tärkeää yritykselle. (Bergström & Leppänen 2007, 429.)

Vaipuro (2019) kiinnittää huomiota kirjoituksessaan hyvän asiakaskokemuksen luomisessa siihen, että palvelun helppous luo paremman palvelukokemuksen asiakkaalle. Digitalisaatio on muuttanut asiakaskontaktit etäisiksi, koska asiat hoidetaan hyvin pitkälle sähköisesti. Mitä henkilökohtaisempi palvelukokemus asiakkaalle voidaan luoda, niin sitä tyytyväisempi asiakas usein on saamaansa palveluun. Erityisesti reklamaatiotilanteissa asiakkaan asiaan perehtyminen, nopea ongelmanratkaisu ja asian hoitaminen eteenpäin voi saada asiakkaan kokeaman negatiivisen tilanteen muutettua positiiviseksi kokemukseksi. (Vaipuro 2019.)

Asiakastyytyväisyyteen liittyen on olennaista huomioida asiakkaat, jotka kuuluvat niin sanotusti ääriryhmiin. Saamaansa asiakaspalveluun tyytymättömät asiakkaat voivat antaa negatiivista palautetta yrityksestä eri kanavien kautta ja asiakassuhde voi katketa välittömästi. Toisena ääripäänä ovat asiakkaat, jotka ovat

todella tyytyväisiä saamaansa asiakaspalveluun ja voivat antaa palautetta yritykselle suoraan sekä kertovat hyvistä kokemuksistaan myös ystäville ja tutuille. (Bergström & Leppänen 2007, 430.)

3.5 Henkilöstöhallinto yrityksessä ja resurssien hallinta

Erityisesti suuremmissa yrityksissä henkilöstöhallinto on keskeinen osa yritystä. Henkilöstöhallinto tukee yrityksen toimintoja. Yrityksen strategian mukaisesti henkilöstöhallinnon tarkoituksena on myös ohjata työntekijät oikeanlaisten tehtävien äärelle. Henkilöstöhallinnon piiriin kuuluvat niin palkkahallinto kuin työntekijöiden rekrytointi ja myös osaamisen suunnittelu. Lisäksi henkilöstöhallinnon piiriin voi kuulua myös muutosjohtamiseen ja johtamisen kehittämiseen liittyvät asiat. Yrityksen koko määrittelee henkilöstöhallinnon kokonaisuuden ja rakenteen. Henkilöstöhallinnolla on oltava kuva yrityksen liiketoiminnasta ja tulevaisuuden tavoitteista, jotta sen toiminta voisi tukea yritystä parhaiten. (Männistö 2017.)

Henkilöstöhallinnon prosessit tukevat yritystoimintaa hallinnollisella puolella selkeyttäen työtä ja auttavat myös esimiesten johtamistyötä yrityksessä (Männistö 2017). Yrityksen toiminnalle on tärkeää, että yrityksellä on oikea määrä henkilöstöä töissä tarvittavien tehtävien hoitamiseksi. Lisäksi henkilöiden tulee työskennellä yritykselle olennaisissa tehtävissä sellaisin kustannuksin, jotka ovat tarkoituksenmukaisia toiminnan pyörimisen kannalta. Yrityksen menestykseen vaikuttaa keskeisesti se, että yrityksellä on asiantuntevaa henkilöstöä. Jotta yrityksen strategia voisi toteutua, tulee taustalla olla toteutettuna myös henkilöstösuunnitelma yrityksen strategiasuunnitelmaa tukemassa (Kauhanen 2012, 62–63.)

Henkilöstövoimavarojen suunnittelussa on olennaisena osana kaksi keskeistä asiaa: ”tarvittavien toimien määrä ja laatu sekä henkilöstön ja toimien vastavuus” (Kauhanen 2012, 63). Henkilöstöresursseja määriteltäessä on oltava tiedossa tarvittavat resurssit. Joissakin tapauksissa vankalla osaamisella ja joustavuudella voidaan korvata puutteita tarvittavissa henkilöstöresursseissa. Jos yrityksen sisällä voidaan antaa työntekijöille siirtymismahdollisuus työtehtävistä toisiin, niin tällä tavoin voidaan saada lisättyä työntekijöiden työtyytyväisyyttä sekä toisaalta osaaminen säilyy yrityksessä. Lisäksi henkilöstön vaihtuvuutta voidaan

saada vähennettyä ja myös yrityksen toiminta on tällöin joustavaa. (Kauhanen 2012, 64–65.)

Henkilöstöresursoinnissa erityisesti yrityksen toimintaolosuhteiden muutokset voivat vaikuttaa henkilöstöresurssien tarpeeseen. Muuttuneiden toimintaolosuhteiden vaikutuksen osalta tulisivat tehdä arviointia yrityksen sisällä, jotta todellinen henkilöstöresurssien tarve olisi yrityksessä tiedossa. Tilapäistä resurssien tarvetta voidaan paikata esimerkiksi määräaikaisella työvoimalla ja ylitöillä. (Kauhanen 2012, 73–74.)

3.6 Yrityksen sisäinen viestintä

Yrityksen sisäisen viestinnän toimiminen vaikuttaa ratkaisevasti työilmapiirin muotoutumiseen. Jos sisäinen viestintä toimii yrityksessä, niin työntekijät ovat tyytyväisempiä työhönsä ja tätä kautta työmotivaatio kasvaa. Hyvä työilmapiiri heijastuu myös asiakkaisiin. Sisäiseen viestintään liittyy yrityksen keskeisten asioiden tiedottaminen henkilöstölle. (Kauhanen 2012, 173.) Lisäksi sisäinen viestintä ”edistää yhteistoimintaa henkilöstön keskuudessa ja parantaa toiminnan sujuvuutta, tuottavuutta ja tehokkuutta” (Kauhanen 2012, 175).

Yrityksillä on yhä useampia sisäisen viestinnän kanavia ja sisäisen viestintäkanavan valintaan vaikuttaa viestittävä asia ja kohderyhmä. Yrityksessä on yleensä määriteltäviä eri sisäisiä kanavia hyödynnetään tietyissä sisäisissä viesteissä. On myös huomioitava, että viesti tulee ymmärretyksi, joten on siis kiinnitettävä huomiota erityisesti viestin oikeanlaiseen kieleen ja ilmaisuun ymmärrettävyyden takaamiseksi. (Kauhanen 2012, 176–177.)

4 Toiminnanohjausjärjestelmä eli ERP-järjestelmä

ERP-järjestelmä (Enterprise Resource Planning) on laaja tietojärjestelmä, jolla ohjataan yrityksen toimintaa. ERP-järjestelmän avulla voidaan koota useampia eri toimintoja yhteen (esimerkiksi varastonhallinta ja laskutus). ERP-järjestelmien tarkoituksena on saada yrityksen toimintaa tehostettua. ERP-järjestelmien avulla

myös tavoitellaan taloudellisuutta ja asiakaspalvelun toimivuutta sekä parannetaan läpinäkyvyyttä eri toimintojen välillä. (Logistiikan maailma 2022.) Toiminnanohjausjärjestelmä kokoaa yhteen ”liiketoiminnan resurssien ja prosessien suunnittelun ja hallinnan” (NextLog 2022).

Lahti ja Salminen (2008) ovat kirjassaan sitä mieltä, että toiminnanohjausjärjestelmillä on omat vahvuutensa: toiminnanohjausjärjestelmä voi olla kankeasti suunniteltu palvelemaan jotakin tiettyä toiminnallisuutta, esimerkiksi taloushallintoa, mutta taas toisaalta ohjelmisto palvelee hyvin asiakkuudenhallinnassa. ERP-järjestelmiin on mahdollista yhdistää muita erillissovelluksia kokonaisuuden hallitsemiseksi. Johdon raportointi on myös yksi olennainen osa ERP-järjestelmien toiminnoista. (Lahti & Salminen 2008, 37.)

Järjestelmäintegraatioilla saadaan yrityksen eri toimintoja yhdistettyä ja prosesseja sujuvoitettua. Järjestelmäintegraatiolla tarkoitetaan sitä, että eri tietojärjestelmät keskustelevat keskenään, tämä mahdollistetaan automaatiolla. Yritysten on pyrittävä tehostamaan liiketoimintaprosessejaan erilaisilla tietoteknisillä ratkaisuilla. Toiminnanohjausjärjestelmä on mahdollista integroida esimerkiksi taloushallinnon ohjelmistoon tai vaikka asiakkuudenhallintajärjestelmään. Tarpeet integroinnille määrittyvät yrityksen tarpeista. Järjestelmäintegraation hyöty nousee esille siinä, että virheiden mahdollisuudet vähenevät, kun tietoja ei tarvitse syöttää enää manuaalisesti ohjelmasta toiseen, vaan tieto siirtyy automaattisesti ohjelmistojen välillä. (Tähtinen 2005, 24–25.)

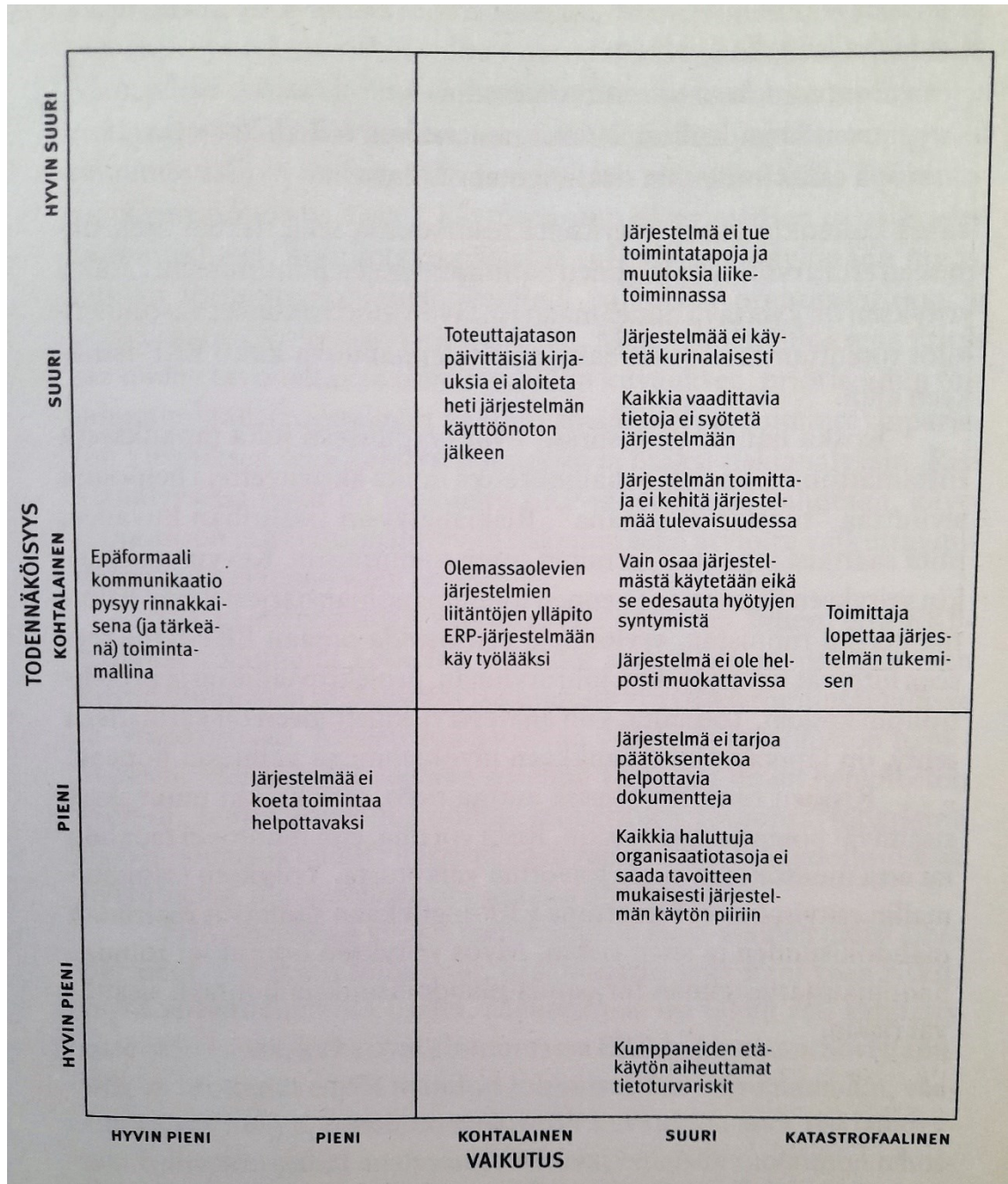
4.1 Toiminnanohjausjärjestelmän hankinta ja käytön riskit

Toiminnanohjausjärjestelmää hankittaessa on olennaista, että järjestelmävaatimukset on määritelty tarkasti (Tietotekniikan liitto 2005, 26). Järjestelmä palvelee tarkoitustaan silloin, kun liiketoiminnan tarpeet ovat tiedossa (Tietotekniikan liitto 2005, 36). Johdolla on tärkeä rooli suunnannäyttäjänä kohti uutta muutosta. Henkilöstöä tulee tiedottaa hyvissä ajoin tulevista muutoksista ja valmistella hyvin muutokseen, jotta sitoutuminen muuttuviin toimintamalleihin kävisi helpommin. Henkilöstön riittävä kouluttaminen ja koulutuksen loppuunsaattaminen ovat myös olennaisia asioita riskienhallinnan kannalta. (Vilpola & Kouri 2006, 77–78.)

Vilpola ja Kouri (2006) tuovat esille ERP-järjestelmän käyttöön liittyviä riskejä ja ohessa käydään läpi asioita, jotka liittyvät lähinnä järjestelmän käyttäjiin ja järjestelmän käyttöön. Uusi järjestelmä vaatii aina uusien toimintatapojen opettelun, mutta toisinaan vanhoja toimintatapoja voi jäädä uusien toimintamallien rinnalle ja tämä ei tehosta tarpeen mukaisesti yrityksen toimintaa. Voi olla myös, että uutta järjestelmää hyödynnetään vain osittain työssä, eikä sitä käytetä aktiivisesti. Tämä ei ole tarkoituksenmukaista pyrittäessä sujuvampaan ja tehokkaampaan toimintaan ERP-järjestelmän käyttöönoton myötä. Muutoksiin liittyy henkilöstön suunnalta usein muutosvastarintaa ja tämän vuoksi henkilöstö voi kokea, että uusi järjestelmä ei tue prosesseja. Järjestelmissä on myös eroja, mutta usein räätälöinnillä voidaan melko paljon parantaa järjestelmän toimintoja yrityksen käyttötarpeita vastaaviksi. Vilpola ja Kouri (2006) havainnollistavat näitä asioita kuviossa 1. (Vilpola & Kouri 2006, 79.)

Vilpola ja Kouri (2006) nostavat esiin kirjassaan myös ERP-järjestelmään liittyviä riskejä, jotka koskevat itse järjestelmää ja sen toimivuutta. Järjestelmävalintaan liittyen voi olla mahdollista, että valittu järjestelmä ei tue yrityksen liiketoimintaa. Lisäksi järjestelmän räätälöinti- sekä muokkausmahdollisuudet voivat olla rajalliset, järjestelmäintegraatioiden ylläpito voi olla hankalaa ja toiminnanohjausjärjestelmän piiriin ei saada kaikkia haluttuja tahoja. (Vilpola & Kouri 2006, 79.) Itse järjestelmään liittyvät riskit ovat Vilpolan ja Kourin (2006) mielestä merkittävämpiä kuin järjestelmän käyttäjäkuntaan ja järjestelmän käyttöön liittyvät riskit. Vilpola ja Kouri (2006) havainnollistavat myös näitä edellä mainittuja asioita kuviossa 1. (Vilpola & Kouri 2006, 79.)

Oheisessa kuviossa 1 on esiteltyä ERP-järjestelmien riskit. Oheisesta kuviosta voidaan havainnoida ERP-järjestelmän käytön osalta todennäköisyysastetta kulloisellekin riskille ja nähdä miten suuria vaikutuksia näillä riskeillä on. (Vilpola & Kouri 2006, 79.)



Kuvio 1. ERP-järjestelmän riskit, näiden todennäköisyysaste ja vaikutukset. Kuva otettu suoraan Vilpolan ja Kourin kirjasta (Vilpola & Kouri 2006, 79).

4.2 Tiketöintijärjestelmä

Tiketöintijärjestelmistä on melko vähän kirjoitettua tietoa ja lähdemateriaalia saatavilla. Ohessa kerrotaan tiketöintijärjestelmästä ja sen toiminnoista erään järjestelmätoimittajan kirjoittamaan tekstiin pohjaten sekä toisena tietolähteenä toimii tiketöintiin perehtynyt ”tikettityyppi”, joka avaa omalla sivustollaan tiketöintiä ja

tiketöintijärjestelmän ominaisuuksia. Tiketöintiohjelmistotuottajia on useampi mutta tiketöintijärjestelmien perusidea ja perustoiminnot noudattavat aika lailla samaa kaavaa, yksilölliset räätälöinnit järjestelmätoimintoihin tuovat jonkin verran eroja kuhunkin järjestelmään.

Yleisesti ottaen tiketöinnillä tarkoitetaan sitä, että jokin toiminto, esimerkiksi tilaus tai vaikka jotakin asiaa koskeva muutospyyntö voidaan tiketöidä yhteen järjestelmään. Erilaiset palvelupyynnöt voivat lähteä vireille esimerkiksi sähköpostista tai puhelusta. Esimerkiksi sähköpostiviestit voidaan linkittää tiketöintijärjestelmään ja ne muuntuvat siellä tiketeiksi. Tiketti on niin sanotusti tietoa sisältävä viestikokonaisuus. Ohjelmanäkymässä näkyvät kaikki erilaiset palvelupyynnöt ja sieltä jokainen voi ottaa hoitaakseen omalle tehtäväalueelleen kuuluvan tiketin. Järjestelmää käyttävät työntekijät voivat luoda tikettejä ohjelmaan myös itse, pohjautuen esimerkiksi puheluun. (Cuuma 2021.)

Työntekijöiden työtä pyritään helpottamaan siten, että yhdessä tietojärjestelmässä kulkevat kaikki palvelupyynnöt (tiketit). Tikettejä voidaan siirtää järjestelmän sisällä tukihenkilöltä toiselle, esimerkiksi jos tiketillä on eri tehtäväalueille kuuluvien asioiden hoitamista. Järjestelmän tarkoituksena on saada tehostettua ja nopeutettua asiakaspalvelua, tämä pohjautuu siihen, että kaikki tieto (palvelupyynnöt) on samassa järjestelmässä. Tikettien ratkaisuaikoja ja eri palveluprosessien läpimenoaikoja voidaan seurata sekä myös eri toimialueiden kuormitusta. Tiketöintijärjestelmästä saadaan kerättyä dataa ja näin ollen voidaan kehittää työn resursointia. Tiketöinti pyrkii tekemään tehdyn työn näkyväksi. (Cuuma 2021.)

Tiketille on mahdollista lisätä monipuolisesti tietoa ja liittää liitteitä ja tiketin kautta voi viestiä sekä asiakkaille että myös kollegoille. Yhdessä tietojärjestelmässä oleva tieto on kaikkien saatavilla, kun se ei ole esimerkiksi vain yhden tietyn henkilön omassa sähköpostissa. (Cuuma 2021.) Jos asiakkaan asioita hoitava henkilö on poissa töistä ja tiedot ovat tallessa vain työntekijän henkilökohtaisessa sähköpostissa, eikä toisella työntekijällä ole pääsyä tietoihin, voi tämä johtaa huonompaan asiakaspalveluun ja viivästyttää asiakkaan asioiden hoitamista.

Tiketeille on mahdollista asettaa ratkaisuaajat. Lisäksi on mahdollista luoda pika-työttöpohjia ja kategorisoida tiketit ohjautumaan tiettyjen kriteerien kautta tiettyihin osastoihin. (Cuuma 2021.) Tiketöintijärjestelmään voidaan luoda eri luokkia

tai tiimejä ja tiettyyn sähköpostiosoitteeseen tulleet tiketit voidaan ohjata tietyille tiimille tai tiettyyn lokeroon tiketointijärjestelmässä. Myös tietyillä otsikkotiedoilla voidaan ohjata tikettejä kulkeutumaan tiettyyn tiimiin. (Tikettityyppi 2022.)

Tikettien tilatieto kertoo missä vaiheessa tiketin käsittely on. Tilatietoja voi olla useampiakin, ja ne voivat olla sanallisesti muotoiltu hieman eri tavalla eri järjestelmissä, mutta keskeisimmät tilatiedot ovat: ”odottaa asiakkaan vastausta”, ”työjonossa” ja ”ratkaistu”. Näiden tilatietojen avulla nähdään, missä vaiheessa tiketin käsittely on. Tiketeille voidaan luoda järjestelmässä myös alitikettejä, joiden avulla voidaan liittää jokin tehtävä päätikettiin. Pää- ja alitikettejä myös liitetään toisiinsa ratkaisuvaiheessa. Tällainen tilanne tulee kyseeseen esimerkiksi silloin, kun yrityksen työntekijä on tehnyt jostakin asiakkaan palvelupyynnöstä (esimerkiksi puhelusta) tiketin järjestelmään ja asiakas vastaa asiaan sähköpostilla. Näistä muodostuvat kaksi eri tikettiä tulee liittää toisiinsa. (Tikettityyppi 2022.)

Tikettien avulla on mahdollista myös viestiä asiakkaisiin päin automatisoiduilla vastausviesteillä. Automatisoitujen vastausviestien kautta on mahdollista myös selvittää asiakastytyväisyyttä linkittämällä esimerkiksi asiakastytyväisyyskysely lähtemään asiakkaalle tiketin ratkaisemisen jälkeen. (Cuuma 2021.)

Tiketointijärjestelmästä saadaan tietoa raporttien muodossa. Yhteydenottojen määriä on mahdollista seurata niin päivä- kuin esimerkiksi kuukausitasolla. Koska tiketit voidaan kategorisoida tiettyihin asioihin liittyväksi, voidaan näin ollen myös seurata tiettyihin luokkiin kuuluvien yhteydenottojen määriä, sekä myös tikettien keskimääräisiä ratkaisuaikoja. Ohjelman avulla on mahdollista seurata myös yksittäisen työntekijän käsittelemiä tikettimääriä ja ratkaisuaikoja. (Tikettityyppi 2019.) Tiketointijärjestelmän tarkoituksena asiakaspalvelun parantamisen lisäksi on pyrkiä tehostamaan yrityksen toimintaa ja myös ehkäistä päällekkäisen työn tekemistä (Tikettityyppi 2022). Tiketointi toimii myös johtamisen tukena. Tiketointijärjestelmästä saatavan datan avulla johto voi seurata asioiden käsittelyyn kuluvia aikoja ja eri toimialueiden työtaakkaa eri ajanjaksoilta. Tiketointijärjestelmän data voi olla perusteena myös palvelutasosopimuslupauksien antamisessa asiakkaille. (Cuuma 2021.)

5 Tiketöintijärjestelmä ja sisäinen tutkimus yrityksessä

5.1 Tiketöintijärjestelmä toimeksiantajayrityksessä

Seuraavaksi tutustutaan hieman toimeksiantajayrityksen talous- ja henkilöstöhallinnossa käyttöön otettuun tiketöintijärjestelmään. Aluksi hieman sen käyttötarkoituksesta toimeksiantajayritykselle ja käyttöönottoprosessista projektipäällikön haastattelun pohjalta. Lisäksi kerrotaan järjestelmään kouluttamisesta ja järjestelmätoimittajan tekemistä räätälöinneistä järjestelmätoimintoihin.

Tiketöintijärjestelmän tarkoituksena toimeksiantajayritykselle on resurssien hallinnan lisäksi asiakaskokemuksen parantaminen ja viestinnän kokonaisuuden hallinta, työpyynnöt ovat tällöin työohjauksen piirissä ja ne saadaan raportoitavaksi. Tiketöintijärjestelmän hankinta kilpailutettiin. Valittu tiketöintijärjestelmä oli ollut käytössä jo osassa organisaatiota ja otettiin sitten käyttöön koko organisaation alueella, vaatien uuden järjestelmäasennuksen määräyksineen. (Projektipäällikön haastattelu 2022.)

Käyttöönottoprojektissa oli mukana järjestelmätoimittaja, alkuvaiheen määritysten jälkeen oli toteutusvaihe ja pilotointi (ohjelman testaus), josta siirryttiin tiketöintijärjestelmän tuotantoon. Käyttöönotto aloitettiin IT-puolelta jatkaen talous- ja henkilöstöhallintoon. Käytännössä tiketöintijärjestelmällä on rajattomat räätälöintimahdollisuudet ja ohjelma voidaan myös integroida muihin järjestelmiin tarpeen mukaan. Osa muutoksista voidaan toteuttaa pääkäyttäjien toimesta ja osa tilata toimittajalta. Tiketöintijärjestelmää kehitetään koko ajan, muutoksia tehdään tarpeen mukaisesti, kuten esimerkiksi tikettien ohjautumisessa tukiryhmille on automatisointia lisätty. (Projektipäällikön haastattelu 2022.)

Tietosuoja-asioista johtuen tikettien näkymistä tiettyjen asiantuntijoiden ja tiimien välillä on rajoitettu, tämä on ollut olennainen asia tiketöintijärjestelmän räätälöinnissä taloushallinnon puolelle. Olennaisinta tiketöintijärjestelmässä on se, että töitä vastaanotetaan hallitusti ja työjonoa myös hallitaan. Töiden tilaa, resursointia ja asiakkaalle raportointia palvelutasosopimuslupauksien toteutumisesta pystytään seuraamaan tiketöintijärjestelmän avulla. (Projektipäällikön haastattelu 2022.)

Mikäli järjestelmässä havaitaan virheitä, kuten yleensä nopeasti kehittyvissä järjestelmissä tulee vastaan, niin niitä korjataan päivitysten yhteydessä. Käyttöön- otossa valittuja toimintatapoja muutetaan myös hallitusti. Tiketointijärjestelmän IT-puolen peruskoulutuksen hoiti järjestelmätoimittaja. Työntekijöitä koulutettiin tiketointijärjestelmän käyttöön noin viikkoa ennen ohjelman käyttöönottoa ja käyttöönoton jälkeen. Organisaatio vastaa työntekijöiden prosessikouluttamisesta. (Projektipäällikön haastattelu 2022.)

Tikettejä kategorisoidaan ja liitetään myytyihin palveluihin, tikettien ratkaisuaikat perustuvat tiettyjen palveluiden asiakassopimuksiin. Keskeisin oletusratkaisuaika talous- ja henkilöstöhallinnon palvelupyynnöissä (tiketeissä) on kolme päivää. Tiketointijärjestelmän myötä työ tulee näkyväksi ja järjestelmän käyttäminen vaatii vanhasta työtavasta poisoppimista. (Projektipäällikön haastattelu 2022.)

5.2 Toimeksiantajayrityksessä toteutettu sisäinen tutkimus

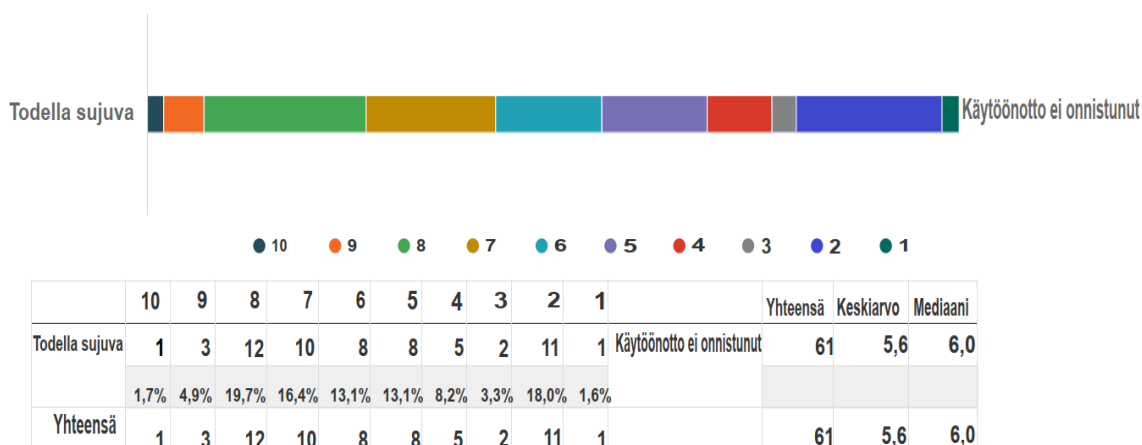
Toimeksiantajayrityksessä tutkittiin sisäisellä kyselytutkimuksella uuteen tiketointijärjestelmään liittyen perehdytyksen ja koulutuksen onnistumista työntekijöiden kokemana. Sisäinen kyselytutkimus toteutettiin tammi-helmikuussa 2022. Kysely kohdennettiin sekä talouden-, että henkilöstöhallinnon työntekijöille. Kyselytutkimukseen vastasi 61 henkilöä. (Organisaation sisäinen tutkimus 2022.)

Vastaajista 59 % (36) koki tiedottamisen olleen vajavaista tai kohdennettu väärään aikaan tiketointijärjestelmään liittyen projektin aikana, ennen järjestelmän käyttöönottokoulutuksia. Vastaajista 36 % (22) taas koki saaneensa projektin aikana tarvittavan määrän tietoa tiketointijärjestelmästä. Vastaajista 61 % (37) koki, että pääkäyttäjäkoulutukseen liittyvistä perehdytyksistä sai perustiedot järjestelmän toimintaan, mutta tämän lisäksi jäi myös paljon itseopeteltavaa. Vastaajista 21 % (13) ei ollut osallistunut perehdytykseen tai ei ollut löytänyt siihen liittyvää aineistoa. Vastaajista 5 % (3) oli sitä mieltä, että pääkäyttäjäkoulutukseen liittyvä perehdytys oli onnistunut loistavasti. Vastaajista 77 % (47) oli tiimin sisäisen koulutuksen onnistumisesta sitä mieltä, että siitä sai irti perustiedot, mutta jäi myös paljon itseopittavaa. Vastaajista 12 % (7) taas oli sitä mieltä, että tiimin sisäinen koulutus onnistui loistavasti. (Organisaation sisäinen tutkimus 2022.)

Kyselyssä kartoitettiin henkilöstön kokemuksia tiketointijärjestelmän käyttöönoton sujuvuudesta. Käyttöönoton sujuvuutta kuvattiin numeroasteikolla. Luku 10 merkitsi todella sujuvaa käyttöönottoa ja vastaavasti luku 1 asteikolla merkitsi sitä, että käyttöönotto ei ollut työntekijän mielestä onnistunut. Vastaajista 18 % (11) oli sitä mieltä, että käyttöönotto ei ollut onnistunut hyvin ja he antoivat luvuksi 2. Mutta toisaalta vastaajista 20 % (12) antoi luvuksi 8, joka merkitsee hyvin sujuvaa käyttöönottoa ja 16 % (10) vastaajista antoi luvuksi 7, joka vielä sekin merkitsee melko hyvin sujuvaa käyttöönottoa. Vastaajista 2 % (1) antoi luvuksi 10, mikä merkitsee ohjelman käyttöönoton olleen todella sujuvaa. Ja vastaavasti ääripäänä myös 2 % (1) vastaajista antoi luvuksi 1, eli oli sitä mieltä, että käyttöönotto ei ollut onnistunut. Henkilöstön mielipiteissä oli melko paljon hajontaa tämän kysymyksen kohdalla. Kuviossa 2 havainnollistetaan vastauksia. (Organisaation sisäinen tutkimus 2022.)

Miten koit tiketointijärjestelmän käyttöönoton sujuvuuden asteikolla 10-1

Vastaajien määrä: 61



Kuvio 2. Tiketointijärjestelmän käyttöönoton sujuvuus asteikolla 10–1 (Organisaation sisäinen tutkimus 2022).

Työntekijät kokivat saaneensa parhaiten apua tiketointijärjestelmän käyttöön kollegoiltaan, 89 % (54) vastaajista oli tätä mieltä. Vastaajista 25 % (15) oli sitä mieltä, että parhaiten apua tiketointijärjestelmän käyttöön sai esimieheltään. Vastaajista 16 % (10) koki saaneensa eniten apua pääkäyttäjiltä. (Organisaation sisäinen tutkimus 2022.)

Kyselyssä tiedusteltiin myös sitä, tunsivatko työntekijät, että he olivat päässeet tarpeeksi osallistumaan tiketöintijärjestelmän suunnitteluun ja määrittelyihin. Vastaajista 29 % (15) koki, että ei halunnut osallistua suunnitteluun ja määrittelyihin ja saman verran vastaajista eli 29 % (15) koki myös saaneensa tuoda esiin tarpeeksi asioita. Työntekijöistä 31 % (16) vastasi kysymykseen avoimesti. Asiaan liittyen tuotiin paljon esille sitä, että työntekijät eivät olleet tiedäneet voivansa vaikuttaa asioihin, tai että heiltä ei ollut kysytty haluaisivatko he osallistua suunnitteluun ja määrittelyyn. (Organisaation sisäinen tutkimus 2022.)

Vapaassa palautteessa työntekijät toivat esille tiketöintijärjestelmän kompastus- kiviä ja useimmat kokivat, että yhteiset toimintamallit järjestelmän käyttöön liittyen jäivät puutteellisiksi ja että järjestelmä otettiin liian nopealla aikataululla käyttöön. Esille tuotiin myös ajatuksia siitä, että tiketöintijärjestelmä oli vielä keskeneräinen käyttöönottovaiheessa. Työntekijät toivat esille myös sen, että olisivat toivoneet enemmän ihmisiä eri alueilta pääsevän osallistumaan suunnitteluun ja että järjestelmää olisi tullut testata enemmän ennen käyttöönottoa. (Organisaation sisäinen tutkimus 2022.)

Lopuksi työntekijät saivat vielä tuoda esille toiveitaan tuleviin kehitysprojekteihin. Tähän liittyen työntekijät toivat esille toiveitaan siitä, että yhteisiä toimintamalleja mietittäisiin ennen uuden asian käyttöönottoa ja että testausta toteutettaisiin myös enemmän käyttäjien keskuudessa. (Organisaation sisäinen tutkimus 2022.) Tämä jo toteutettu kyselytutkimus toi hyvin toimeksiantajayritykselle tietoa siitä, kuinka talous- ja henkilöstöhallinnon työntekijät kokivat tiketöintijärjestelmään perehdyttämisen ja kouluttamisen onnistuneen.

Tämä opinnäytetyö toimii jatkotutkimuksena edeltävälle tutkimukselle selvittäessä sitä, kuinka toimeksiantajayrityksen työntekijät ovat kokeneet tiketöintijärjestelmän käytön ja mitä kehittämiskohteita työntekijät toivat esille. Myös lisäperehdytyksen tarvetta tiketöintijärjestelmän käytöstä eri osa-alueiden osalta selvitettiin tässä opinnäytetyössä tarkemmin. Perehdytyksen ja koulutuksen onnistuminen luo pohjan järjestelmän käytölle, mutta vasta sen käyttämisen kautta tulevat tarkemmin esille järjestelmän hyödyt ja haasteet. Havaitsemalla tarvittavat kehittämiskohteet voidaan tehdä toimintasuunnitelmaa parempien toimintatapojen suhteen.

6 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus

6.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä hyödynnettiin pääasiallisesti kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Kvantitatiiviselle tutkimukselle on ominaista, että aineistoa tutkimukseen voidaan hankkia valmiista tilastoista tai erilaisista tietokannoista (Heikkilä 2004, 18). Vaihtoehtoisesti aineisto voidaan kerätä itse kyselyn avulla. Kysely voi olla posti-, puhelin- tai esimerkiksi sähköinen kysely (Heikkilä 2004, 18).

Tämän opinnäytetyön tarkoitusta palvelee parhaiten kyselylomakkeen avulla toteutettava tutkimus, koska otanta oli suuri ja kysely voitiin kohdistaa halutulle kohdejoukolla: kaikille toimeksiantajayrityksen talous- ja henkilöstöhallinnon työntekijöille. Webropolin kautta lähetetyn vastauslinkin kautta työntekijä pystyi vastaamaan kyselyyn vain kerran. Tutkimuksen tavoitteen toteutumiseen ja tutkimuksen onnistumiseen vaikuttaa kyselylomakkeen tekninen toteutus sekä se, että kysely kohdistuu oikeille henkilöille ja että sama vastaaja vastaa kyselyyn vain yhden kerran (Heikkilä 2004, 18–19).

Kyselylomake sisälsi strukturoituja kysymyksiä, sekamuotoisia kysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Kysymystyyppi vaikuttaa analysointitapaan. Strukturoituja ja sekamuotoisia kysymyksiä voidaan käsitellä kvantitatiivisen analyysimenetelmän keinoja hyödyntäen. Sekamuotoisissa kysymyksissä on myös avoin vastausvaihtoehto, tällaisessa tilanteessa on hyödynnettävä myös kvalitatiivisen tutkimuksen analyysimenetelmiä.

Avoimet kysymykset käsiteltiin kvalitatiivisen tutkimuksen analyysimenetelmiä hyödyntäen. Kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaista ovat avoimet kysymykset ja niitä hyödynnetään yleensä silloin kun kysymykseen ei voida määritellä valmiita vastausvaihtoehtoja, koska niitä ei tiedetä ennalta (Heikkilä 2004, 49). Kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä voidaan tukea kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. (Heikkilä 2004, 16).

Tutkimuksen toteutusta varten haettiin tutkimuslupa toimeksiantajayritykseltä. Tutkimustuloksia käsiteltiin luottamuksellisesti, eikä toimeksiantajayrityksen työntekijöiden henkilötietoja tai yrityksen tietoja tuoda julki tutkimuksessa. Tutkimustulokset käsiteltiin siten, että yksittäinen vastaaja ei voi identifioitua kyselyn vastauksista.

Tutkimuksen onnistumiselle ja kyselystä saatavan tiedon hyödyntämiselle on olennaista se, että kyselylomake on laadittu huolellisesti ja tällöin kysymykset tulee muotoilla tarkkaan. Kysymyksillä tulee saada esille haluttu tieto käsiteltävästä aiheesta, on pohdittava myös, kuinka tarkkaa tietoa kysymyksillä halutaan saada esille aiheesta. Tutkimuksen tavoite ohjaa kysymysten muotoilua. (Heikkilä 2004, 47.) Kyselylomake koottiin yhdessä toimeksiantajayrityksen kanssa ja kysymyksiä muokattiin huolellisesti myös johdon tasolta tulevien ehdotusten ja ideoiden mukaisesti, jotta siitä saatava tieto palvelisi parhaiten tarkoitustaan prosessien parantamisen ja kehittämisen näkökulmasta. Jatkokysymyksiä hyödynnettiin siinä, että kysyttävästä aihealueesta saatiin lisätietoa.

6.2 Kyselylomake ja tutkimuksen toteutus

Kyselylomakkeen luomisessa on tärkeää huomioida se, että kysymyksissä ei olisi tulkinnanvaraisuutta. Kysymykset tulee muotoilla tarkasti. On huomioitava, että kysymykset eivät ole johdattelevia ja on pidettävä kiinni kohteliaasta ilmaisutyylistä, ymmärrettävyydestä ja sopivasta kysymysten pituudesta. Kysymyksissä ei tule käyttää erikoissanoja tai slangia. (Heikkilä 2004, 55–57.)

Kyselylomake luotiin Webropol-ohjelmaa käyttäen ja ohjelman käyttöön oli opeteltava kyselyä laadittaessa. Kysymykset pyrittiin muodostamaan siten, että ne olisivat selkeitä, ymmärrettäviä, eikä niissä olisi tulkinnanvaraa. Kysely koottiin etenemään loogisesti ja kysymykset ohjasivat vastaajaa kyselyssä eteenpäin. Kysely pidettiin sopivan pituisena ja se sisälsi 20 kysymystä. Kaikkiin 20 kysymykseen ei välttämättä jokaisen vastaajan tarvinnut vastata, koska osa kysymyksistä oli niin sanottuja jatkokysymyksiä, joilla haluttiin saada lisää täsmennystä kysyttävään aiheeseen liittyen.

Seuraavaksi käsitellään hieman erilaisia kysymystyypppejä. Heikkilä (2004) toteaa kirjassaan, että strukturoidut kysymykset antavat vastaajalle valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsee omaan mielipiteeseen parhaiten sopivimman vaihtoehdon (Heikkilä 2004, 50). Sekamuotoisissa kysymyksissä taas on sekä valmiita vastausvaihtoehtoja, että myös lisäksi avoin vastausvaihtoehto vapaaseen kommentointiin. Likertin asteikolla voidaan selvittää, onko vastaaja aiheesta ”täysin samaa mieltä” vai ”täysin eri mieltä”, vai onko vastaaja jotakin mieltä näiden kahden ääripään väliltä, tätä kuvataan numeroasteikolla. Avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden kirjoittaa havaintonsa omin sanoin. Vastaajat saattavat jättää vastaamatta avoimiin kysymyksiin ja toisaalta sanallisen aineiston käsittely on myös vaikeampaa. Osgoodin asteikko käsittelee vastaajan kokemusta kysyttävästä aiheesta numeerisella asteikolla, joka jakautuu negatiiviseen ja positiiviseen ääripäähän. (Heikkilä 2004, 49–54.)

Tämän tutkimuksen kyselylomake sisälsi strukturoituja kysymyksiä eli monivalintakysymyksiä, joihin oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot. Mukana oli myös sekamuotoisia kysymyksiä, joissa osa vastausvaihtoehdoista oli valmiina ja vaihtoehtona oli myös vastata avoimesti. Avoin vastausvaihtoehto tulee kyseeseen siinä tapauksessa, jos valmiit vaihtoehdot eivät sovi vastaajan kokemukseen aiheesta, tai haluttiin saada lisätietoa aiheesta. Lisäksi kyselyssä oli mukana myös kokonaan avoimia kysymyksiä.

Saatekirje on osa kyselylomaketta ja se lähetetään kyselyn ohessa. Saatekirjeen tarkoituksena on avata tutkimuksen taustaa ja tarkoitusta. Lisäksi hyvä saatekirje motivoi vastaajaa vastaamaan kyselyyn. (Heikkilä 2004, 61.) Kyselylomake tulee testata ennen varsinaisille vastaajille lähettämistä, jotta mahdolliset virheet ja kysymyksiin liittyvät ongelmakohdat voidaan korjata. Testauksessa saa myös selville vastaamiseen kuluvaan viitteellisen ajan ja turhat kysymykset saa vielä karistua joukosta pois. Lomakkeeseen tehtyjen korjausten jälkeen on vielä tarpeen tarkistuttaa lomake uudestaan ennen sen lähettämistä vastaajille. (Heikkilä 2004, 61.)

Kyselylomake testattiin muutamaan kertaan ennen varsinaisille vastaajille lähettämistä. Tarpeelliset korjaukset lomakkeeseen tehtiin testauksen perusteella. Kyselyyn muotoiltiin selkeä ja lyhyt saatekirje (liite 1), joka sisälsi tarvittavat tiedot. Saatekirjeeseen oli määritelty myös kyselyn vastausaika. Vastausaika kyselyyn

annettiin reilu kuukausi, koska kesäloma-aikana kyselyn vastausmäärän arvioitiin muuten saattavan jäädä liian pieneksi.

Ennen tutkimuksen toteuttamista oli mietittävä, mitä halutaan tutkia käsiteltävästä aihealueesta ja koottava teoriapohja käsiteltävästä kokonaisuudesta. Koska halettiin selvittää uuden tiketöntijärjestelmän haasteita ja hyötyjä, oli tutkittavaan ilmiöön liittyvä teoriakehys koottava aiheen mukaisesti ja mahdollisimman kattavasti. Lisäksi ennen kyselylomakkeen kokoamista oli vielä pohdittava, että kyselyssä käsiteltävät aiheet olisi käsitelty myös menetelmäkirjallisuuden kannalta.

Tutkimus toteutettiin kesä-heinäkuun aikana 2022. Vastaajajoukolla (224 henkilölle) lähetettiin sähköpostitse linkki kyselyyn, joka oli toteutettu Webropol-ohjelmalla. Reilun kuukauden vastausajan sisällä lähetettiin vastaajajoukolla kaksi kertaa uudestaan muistutuksena Webropolista linkki kyselyyn, jotta saataisiin mahdollisimman kattavasti vastausaineistoa. Kyselytutkimuksen aineisto käsiteltiin kvalitatiivisia- ja kvantitatiivisia menetelmiä hyödyntäen. Tutkimustulokset pyritään esittämään hyvin tutkimustuloksia havainnollistavassa muodossa, sisältäen tekstianalysointia sekä graafeja ja numeroita. Tutkimustuloksia pyritään analysoimaan kattavasti ja myös olennaiset johtopäätökset pyritään tuomaan esille.

Kyselylomake sisälsi 20 kysymystä (liite 2). Kyselylomakkeessa työnohjausjärjestelmästä puhutaan tiketöntijärjestelmänä. Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin työntekijän toimialue ja toisessa kysymyksessä tiedusteltiin sitä, kuinka kauan työntekijä on käyttänyt tiketöntijärjestelmää. Kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin tiketöntijärjestelmän vaikutusta työntekijän työmäärään. Jos työntekijä ilmaisi työmäärän vähentyneen tai lisääntyneen, niin kysely ohjasi työntekijän jatkokysymyksen äärelle, kertomaan avoimesti joko työn tehostumisesta (kysymys 4) tai työmäärän lisääntymisestä (kysymys 5).

Kysymyksellä 6 tiedusteltiin työntekijältä lisäperehdytyksen tarpeesta. Jos työntekijä vastasi tarvitsevansa lisäperehdytystä niin hänet ohjattiin kysymykseen 7. Kysymyskohdassa 7 työntekijä pystyi valitsemaan sen kohdan tai ne kohdat vaihtoehtoisista, joissa koki tarvitsevansa perehdytystä. Kysymyksellä 8 tiedusteltiin työntekijän kokemusta siitä, tukeeko tiketöntijärjestelmä nykyisiä prosesseja. Jos työntekijä koki, että tiketöntijärjestelmä ei tue nykyisiä prosesseja, niin hänet

ohjattiin kysymykseen 9, jossa hän sai kertoa avoimesti tiketöintijärjestelmän haasteista. Kysymyksellä 10 tiedusteltiin tiketöintijärjestelmän tietokenttien riittävyyttä. Jos työntekijä koki järjestelmän nykyisten tietokenttien olevan riittämättömät, tiedusteltiin kysymyksellä numero 11 mitä tietokenttiä työntekijän mielestä tulisi lisätä ja miksi.

Kysymys 12 oli avoin kysymys, jossa haluttiin saada ehdotuksia työntekijöiltä siitä, missä toiminnoissa tiketöintijärjestelmää voisi lisäksi hyödyntää. Esimerkkinä kysymyskohdassa oli mainittu järjestelmäintegraatiot, jotta vastaaja varmasti ymmärtäisi, mitä kysymyksellä haetaan. Kysymyskohdassa 13 tiedusteltiin tiketöintijärjestelmän vaikutusta asiakaskokemukseen työntekijän näkökannalta. Jos vastaaja ilmaisi asiakaskokemuksen parantuneen, ohjattiin vastaaja kysymyskohtaan 14 kertomaan avoimesti havainnoistaan asiakaspalvelun laadun parantumisesta. Jos vastaaja koki asiakaspalvelun laadun huonontuneen, ohjattiin vastaaja kysymyskohtaan 15 kertomaan avoimesti huomioista liittyen asiakaspalvelun huonontumiseen.

Kysymyksessä 16 tiedusteltiin sisäisen viestinnän sujuvuutta tiketöintijärjestelmän kautta. Jatkokysymyksellä 17 haluttiin saada lisätietoa miten sisäistä viestintää tulisi parantaa, jos vastaaja oli kysymyskohdassa 16 ilmaissut, että sisäinen viestintä ei ole sujuvaa. Kysymys 18 selvitti asiakasviestinnän sujuvuutta ja jatkokysymyksellä 19 vastaaja pystyi avoimesti ilmaisemaan miten asiakasviestintää voisi parantaa, jos oli kysymyksessä 18 vastannut, että asiakasviestintä ei ole sujuvaa. Kysymyskohdassa 20 haluttiin saada esille työntekijöiden mielipiteitä siitä mitä hyvää ja parannusta entiseen uusi tiketöintijärjestelmä on mukanaan tuonut.

6.3 Tutkimustulosten raportointi ja analysointi

Seuraavaksi tarkastellaan tutkimustulosten raportointiin ja analysointiin liittyviä asioita. Tutkimustulosten raportointiin on kiinnitettävä huomiota, tässä tarkoitetaan sitä, että raportin sisältö ja esitystapa yhdessä kyselytutkimusaineiston mahdollisten virhetekijöiden huomioimisen kanssa määrittelevät hyvin pitkälle tutkimuksen onnistumisen (Heikkilä 2004, 71–72). Tutkimustulosten raportoinnissa on tärkeää pohjata tutkimustuloksia opinnäytetyön teoriaan (Heikkilä 2004, 71).

Raportoinnissa on pohdittava virhelähteitä, jotka voivat vaikuttaa tulosten analysointiin ja lopputuloksen muodostumiseen. Otantakoko esimerkiksi vaikuttaa tuloksiin. (Heikkilä 2004, 72.)

Tiedonkeruumenetelmänä henkilökohtaiseen sähköpostiin lähetettävä linkki on melko lailla luotettava tapa kyselyn toteuttamiselle. Kyselytutkimuksen toteutusajankohta sattui henkilöstön kesälomien aikaan, ja se vaikutti otoskokoontäen vastausmäärää. Vastausaineiston määrä vaikuttaa tutkimustuloksia käsiteltäessä tutkimuksen luotettavuuteen. Tutkimus kohdennettiin 224 henkilölle, mutta vastausmäärän jääminen vähäiseksi (62) heikentää tarkemman kokonaiskuvan saamista tutkittavasta aiheesta ja vie tätä kautta osittain tutkimuksen luotettavuutta. Kuitenkin otanta on riittävä, jotta tutkimuksesta saadaan tarvittava tieto prosessien toimivuudesta ja kehittämiskohteista.

Opinnäytetyön kyselyssä selvitettiin työntekijän toimialue. Toimialueen selvittäminen vaikuttaa siihen, saadaanko kattavasti tietoa tietyllä toimialueella työskentelevien ihmisten kokemuksista. Jos kyselyyn vastanneet ovat suurimmaksi osaksi vain tietyltä toimialueelta, voi tärkeä kuva kokonaisuutena jäädä tavoittamatta, eli tietoa kattavasti eri toimialueilla työskentelevien kokemuksista jää saatamatta. Tässä kyselyssä enemmän vastaajia työskenteli taloushallinnossa kuin henkilöstöpalveluissa, mikä heikentää hieman henkilöstöpalveluissa työskentelevien kokemuksista saatavaa kokonaiskuvaa.

Tutkimustuloksia analysoitaessa on otettava huomioon se, onko mahdollisuutta siihen, että jonkin kysymyksen kohdalla on tulkinnanvaraisuutta siten, että toinen vastaaja voi ymmärtää kysymyksen eri tavalla kuin toinen henkilö. Tämä voi vaikuttaa käsiteltävän aineiston luotettavuuteen, mutta virhemarginaali jäänee hyvin pieneksi, kun kysely on tarkasti koottu, eikä yksittäinen ymmärrysero horjuta suuremmassa määrin tutkimuksen luotettavuutta. Virhelähteet on käsiteltävä ja huomioitava myös johtopäätöksiä esille tuotaessa, jotta tulosten voidaan katsoa olevan luotettavia (Heikkilä 2004, 72). Tämän tutkimuksen kyselylomake pyrittiin luomaan huolellisesti, jotta tulkinnanvaraisuus kysymysten kohdalla jäisi hyvin pieneksi, eikä nämä väärinymmärrykset olisi vaikuttamassa väärinymmärryksiä tuloksiin.

Kyselylomake luotiin Webropol-ohjelmalla ja määrälliset eli kvantitatiiviset tutkimustulokset käsiteltiin Webropol-ohjelmaa hyödyntäen sekä yhdessä Excelin

kanssa. Webropol-ohjelmaan saapuneiden kyselyn vastausten perusteella oli mahdollista tuottaa valmiita graafeja ja numeroita tutkimustulosten esittämiseksi havainnollistavammassa muodossa kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän mukaisesti. Webropol-ohjelmasta kaaviot saatiin vietyä Exceliin ja näin ollen kaavioiden avulla voitiin tehdä myös vertailua tutkittavien asioiden kesken, jotta voitiin saada laajempaa näkemystä tutkittavista asioista. Kaaviot havainnollistavat tutkimustuloksia hyvin. Kaavioissa näkyvät prosentuaalinen määrä vastaajista tai vaihtoehtoisesti numeraalinen määrä vastaajista ja palkkikuvio havainnollistaa hyvin asioiden jakaumaa.

Avoimia vastausvaihtoehtoja käsitellään luokittelun avulla, jolloin aineiston yhteneväisiä ilmauksia ja käsitteitä ryhmitellään ja yhdistellään toisiinsa ja nämä tietyt ryhmät jaotellaan luokkiin. Tästä käytetään nimitystä aineiston klusterointi. Abstrahoinnissa taas käsitellään tutkimusvastauksista olennainen tieto jatkojalostaen se teoreettisiksi käsitteiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110–112.) ”Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä yhdistellään käsitteitä ja näin saadaan vastaus tutkimustehtävään” (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112).

Avoimia vastauksia käsiteltiin kvalitatiivisia metodeja hyödyntäen. Avoimet vastaukset olivat usein laajahkoja ja niistä täytyikin poimia samaa tarkoittavia asioita ja käsitteitä, jotta saman aihealueen vastaukset voitiin ryhmitellä yhteen ja tuoda niistä esille työntekijöiden ydinajatuksia. Vastausten kirjaamisessa hyödynnettiin referointia ja vastaajien ajatukset pyrittiin tuomaan esille kertovammassa muodossa, jotta lukija ymmärtäisi asiat paremmin.

Kysymyskohdan 5 avoimia vastauksia esitellään kuvion avulla (kuvio 5), jossa vastaukset on esitetty kahdessa ryhmässä. Kysymyskohta 5 sisälsi runsaasti avoimia vastauksia ja kuvio havainnollistaa vastauksia paremmin. Osassa tämän kyselyn avoimia vastauksia oli hyvin vähäinen määrä vastauksia, ja näistä ei välttämättä löytynyt keskenään samoja asioita. Tällöin tuotiin esille kaikkien vastaajien keskeiset ajatukset referoinnin ja kertovamman kirjaustavan avulla. Työntekijät toivat avoimissa vastauksissa hyvin monipuolisesti esille tiketöintijärjestelmän käyttöön liittyviä huomioitavia asioita ja kokemuksia.

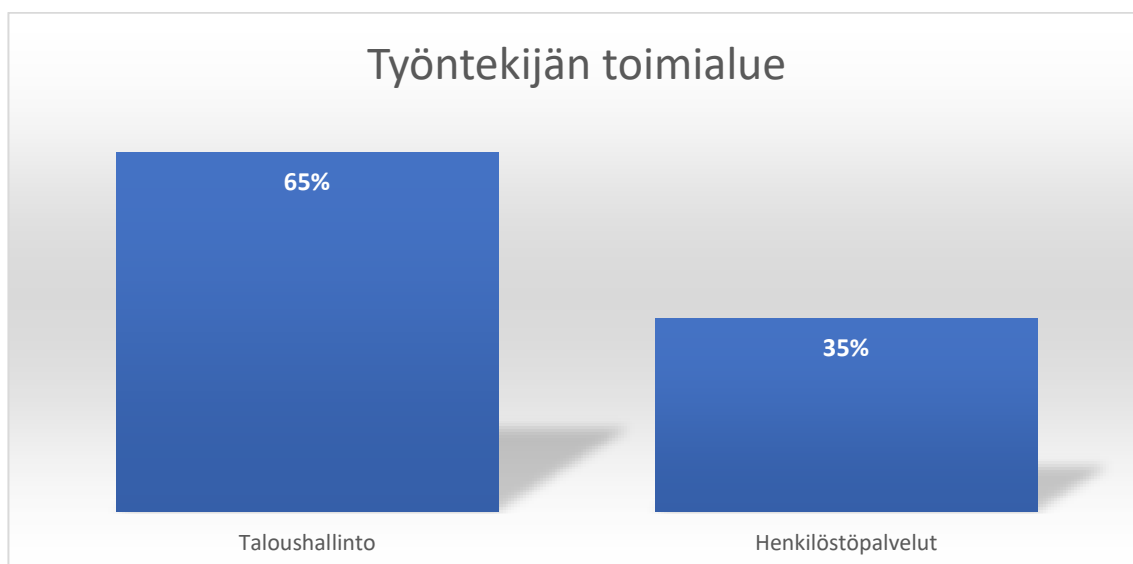
7 Tutkimuksen tulokset

Kyselytutkimus kohdistettiin toimeksiantajayrityksen talous- ja henkilöstöhallinnon työntekijöille. Kyselyssä tiedusteltiin käytössä jo jonkin aikaa olleen tiketöintijärjestelmän käyttöön liittyvistä asioista ja havainnoista työntekijöiden kokemana. Kyselytutkimus lähetettiin 224 henkilölle ja kyselyyn vastasi 62 henkilöä. Kyselyyn vastanneiden määrä (62) kokonaisjoukosta (224) on 27,68 %. Tämä on kohtuullinen määrä tarpeellisen tiedon saamiseksi kyselytutkimuksen avulla tutkimuksen tavoitteen kannalta.

Kyselyn tuloksia havainnollistetaan oheisten kuvioiden avulla, joissa tuloksia tarkastellaan prosentteina. Ensimmäisessä kysymyksessä (kuvio 3) tiedusteltiin henkilön toimialaa. Suurin osa vastaajista, eli 65 % (40) työskenteli taloushallinnossa ja 35 % (22) työskenteli henkilöstöhallinnossa. Varsinaisessa kyselyssä tiedusteltiin talous- ja henkilöstöhallinnossa työskentelevien toimialue tarkemmin (6 tiimiä), mutta tässä työssä esitetään toimialue jaoteltuna talous- ja henkilöstöhallintoon anonymiteetin suojaamiseksi.

1. Valitse alla olevista vaihtoehdoista se (tiimi) toimialue, jossa työskentelet.

Vastaajien määrä: 62

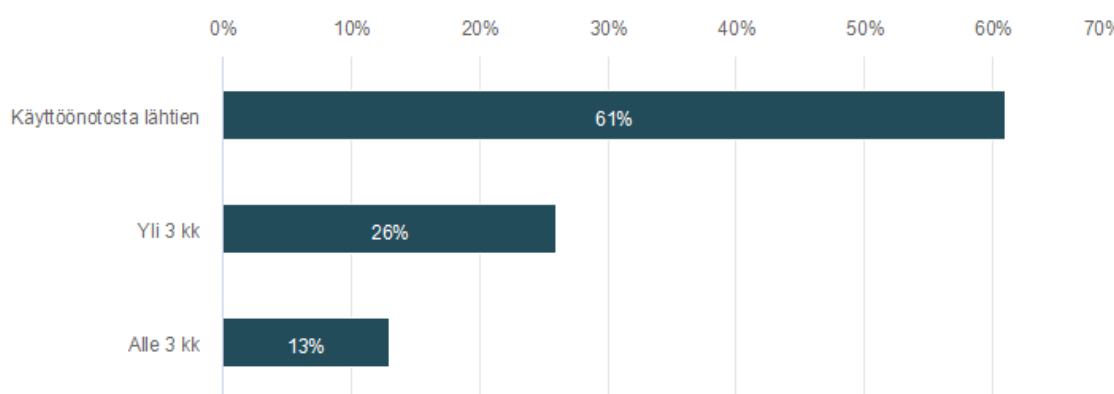


Kuvio 3. Työntekijän toimialue (n=62).

Seuraavassa kysymyksessä (kuvio 4) tiedusteltiin sitä, kuinka kauan työntekijä on käyttänyt tiketöintijärjestelmää. Suurin osa työntekijöistä, 61 % (38) on käyttänyt tiketöintijärjestelmää sen käyttöönotosta lähtien. Vastaajista 26 % (16) on käyttänyt tiketöintijärjestelmää yli kolmen kuukauden ajan. Vastaajista 13 % (8) kertoi käyttäneensä järjestelmää alle kolmen kuukauden ajan.

2. Miten kauan olet käyttänyt tiketöintijärjestelmää?

Vastaajien määrä: 62



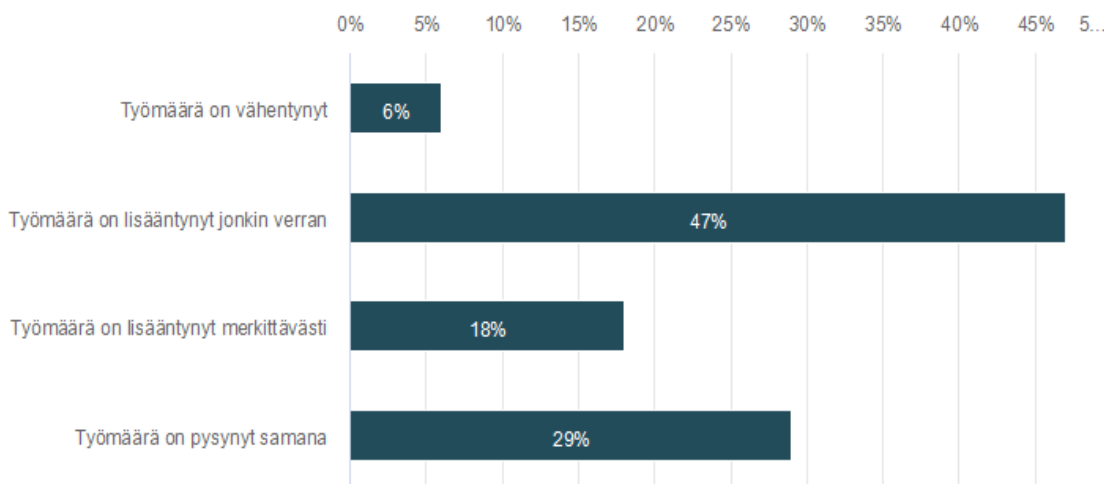
Kuvio 4. Tiketöintijärjestelmän käytössäoloaika (n=62).

7.1 Tiketöintijärjestelmän vaikutus työmäärään

Kyselyn kolmannessa kysymyksessä (kuvio 5) tiedusteltiin sitä, miten tiketöintijärjestelmän käyttö on vaikuttanut työntekijän päivittäiseen työmäärään palvelupyynnöiden käsittelyssä. Työntekijöistä 47 % (29) koki, että työmäärä on lisääntynyt jonkin verran ja 18 % (11) oli sitä mieltä, että työmäärä on lisääntynyt merkittävästi. Vastaajista 6 % (4) oli sitä mieltä, että työmäärä on vähentynyt ja vastaavasti 29 % (18) koki, että työmäärä on pysynyt samana. Joten muutosta työmäärässä nämä vastaajat eivät kokeneet olevan.

3. Miten tiketöintijärjestelmän käyttö on vaikuttanut päivittäiseen työmääräsi palvelupyynnöiden käsittelyssä?

Vastaajien määrä: 62



Kuvio 5. Tiketöintijärjestelmän vaikutus päivittäiseen työmäärään (n=62).

Jatkokysymykset 4 ja 5 täydensivät kysymyskohdan 3 vastauksia, selvittäen työntekijöiden kokemuksia liittyen päivittäiseen työmäärään. Tiketöintijärjestelmän vaikutuksesta työn tehostumiseen (kysymys 4) tai vastaavasti tiketöintijärjestelmän vaikutuksesta työmäärän lisääntymiseen (kysymys 5). Kysymyskohtiin 4 ja 5 työntekijät vastasivat avoimesti.

Kysymyskohdassa 4 työn tehostumisesta kertoi 6 % (4) vastaajista. Kaikkien työntekijöiden ydinajatuksot haluttiin tuoda esille, ja ohessa koonti niistä. Vastauksissa tuotiin esille se, että tiketöintijärjestelmä helpottaa työtä siten, että kaikki palvelupyynnöt löytyvät samasta paikasta ja ne eivät huku henkilökohtaiseen sähköpostiin. Lisäksi tuotiin esille se, että sijaiset pystyvät käsittelemään toisen henkilön töitä, kun palvelupyynnöt ovat yhdessä tietyssä paikassa. Omaan sähköpostiin tulee myös vähemmän postia ja sen käsittelyyn menee vähemmän aikaa. Omaan sähköpostiin tuleva posti on myös henkilökohtaista. Lisäksi huomioitiin, että tiketöintijärjestelmässä palvelupyynnöt ohjautuvat tukiryhmille, joista jokainen ottaa omalle alueelleen kuuluvat tehtävät hoitaakseen. Myös kesken-eräiset asiat näkyvät selkeästi tiketöintijärjestelmässä, kun palvelupyynnön eli ti- ketin on varannut itselleen. Toisin sanoen, tiketöintijärjestelmä on selkeyttänyt työn tekemistä.

Kysymyskohta 5 oli avoin kysymys, johon työntekijät vastasivat kattavasti. Kysymyskohdassa 5 työmäärän lisääntymisestä kertoi 71 %, eli 44 henkilöä. Vastaukset on luokiteltu ja ryhmitelty samaa tarkoittaviin aihealueisiin, jotka ovat käsitel- tynä ohessa. Työntekijät toivat esille oheisia asioita, joiden kokivat vaikuttaneen

työmäärän lisääntymiseen tiketöintijärjestelmän käytön myötä. Vastausaineistoa ei haluttu typistää liian tiiviiksi, jotta sen informatiivisuus säilyisi ja tutkimuksen kehittämistarkoituksen kannalta kaikki oleellinen tieto tulisi esille (kuvio 6).

Tiketin luomiseen, ulkoasuun ja sisältöön liittyviä huomioita



- Tiketöintijärjestelmän käyttöliittymä on sekava ja epäinformatiivinen
- Tikettien saapumista seurattava jatkuvasti, eikä tiketiltä heti näe mitä asia koskee
- Tiketin ulkoasu ei ole selkeä, tarvittavien tietojen löytäminen hankalaa
- Tikettien käsittely-, täyttäminen ja ratkaistu-tilaan saattaminen vievät aikaa, pakolliset kentät täytettävä ennen ratkaisua tai eteenpäin lähettämistä
- Tiketin täyttämiseen liittyy enemmän muistettavaa, kuten se, että raksit on laitettu tiettyihin kohtiin tai vaihtoehtoisesti otettu pois
- Osa tehtävistä jää tiketöimättä, koska tiketöinti on liian monivaiheinen, pikatäyttöperhat eivät palvele kaikkia asioita
- Liitteiden käsittelyyn ja tarkistamiseen kuluu aikaa, jos liitteitä saapuu tiketillä yhdessä tiedostossa
- Tiketöintijärjestelmän myötä tallentamisen määrä (dokumentointi) on kasvanut
- Asiakkaan tietoihin ja tiketille tallennettava usein samat tiedot, aiheuttaa tuplatyötä
- Alitickettien luominen lisää työmäärää (asiat kuitenkin saatava tiedoksi kaikille tiedoa tarvitseville tahoille)

Tiketöintijärjestelmän toiminnallisuuteen liittyviä huomioita



- Tikettien etsimisen ja löytämisen hankaluus (itselle kuuluvien saapuneiden tikettien sekä omien vanhojen ratkaistujen tikettien ja kollegan ratkaisemien tikettien löytäminen)
- Yksittäiset työt voivat hukkua, jos tikettejä on paljon käsiteltävänä
- Oikean tukiryhmän valinnassa hankaluutta
- Tikettejä saapuu väärin tukiryhmiin, siirtäminen oikeisiin tukiryhmiin lisää työtä
- Epävarmuus tiketin perille menosta, kun sen siirtää toiselle tukiryhmälle
- Tiketin salatut sähköpostiviestit eivät aina aukea
- Salattujen sähköpostien salasanan lisääminen sisäinen kommentti -viestikenttään lisää työtä
- Tikettien saapumatta jääminen on aiheuttanut ongelmia
- Jos asiakas on valinnut useamman yhteissähköpostiosoitteen, niin viesti saapuu aakkosissa vain ensimmäiselle, tämä lisää selvittelytyötä
- Usean tiketin muodostuminen samasta asiasta on ongelmallista, koska jokainen tiketti vaatii ratkaisumerkinnän ja tarpeellisten tietojen täyttämisen

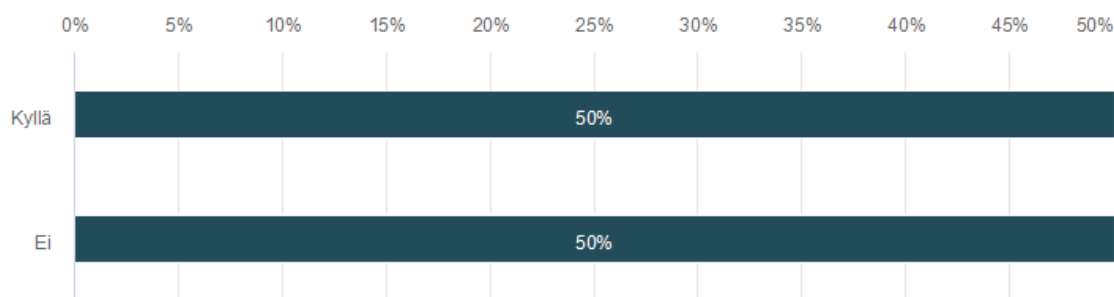
Kuvio 6. Työmäärän lisääntymiseen vaikuttavat asiat (n=44).

7.2 Lisäperehdytyksen tarve tiketöintijärjestelmästä

Kysymyskohdassa 6 (kuvio 7) tiedusteltiin työntekijöiden tarpeesta lisäperehdytykselle tiketöintijärjestelmän käytössä. Vastaajista 50 % (31) koki, että ei tarvitse tiketöintijärjestelmästä lisää perehdytystä. Saman verran vastaajista, eli 50 % (31) koki tarvitsevansa lisää perehdytystä järjestelmästä. Jos työntekijä koki tarvitsevansa lisäperehdytystä tiketöintijärjestelmästä ja vastasi kysymykseen 6 kyllä, vastaaja ohjautui kysymykseen 7.

6. Koetko, että tarvisisit tiketöintijärjestelmästä lisää perehdytystä?

Vastaajien määrä: 62



Kuvio 7. Lisäperehdytyksen tarve tiketöintijärjestelmästä (n=62).

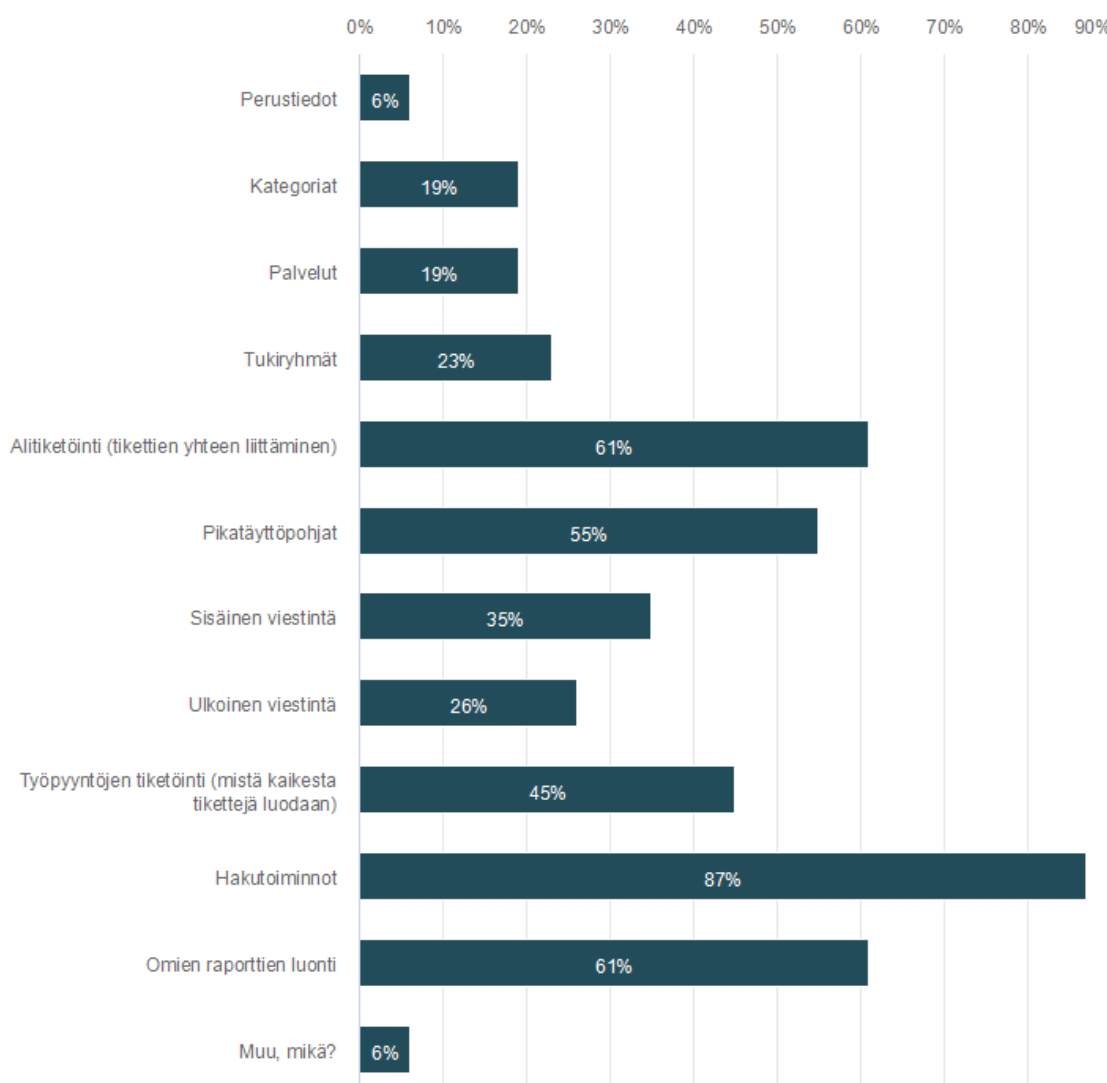
Kysymyksessä 7 tiedusteltiin millä osa-alueilla tiketöintijärjestelmän käytössä työntekijä koki olevan lisäperehdytyksen tarvetta (kuvio 8). Vastaajia oli 31, eli 50 %. Vastaajalla oli mahdollisuus valita niin monta eri osa-alueista kuin halusi. Vastaajista 87 % (27) koki, että tarvitsee lisäperehdytystä tiketöintijärjestelmän hakutoimintojen käytössä. Vastaajista 61 % (19) koki tarvitsevansa lisäperehdytystä tikettien yhteen liittämisen sekä saman verran, eli 61 % vastaajista (19) koki tarvitsevansa lisäperehdytystä omien raporttien luomisessa. Vastaajista 55 % (17) koki tarvitsevansa lisäperehdytystä pikatäyttöpohjien käyttöön. Vastaajista 45 % (14) koki tarvitsevansa lisää tietoa siitä, mistä kaikista tikettejä luodaan, eli mitkä kaikki palvelupyynnöt tai tehtävät on tiketöitävä.

Vastaajista 35 % (11) koki tarvitsevansa lisäperehdytystä tiketöintijärjestelmän käytössä sisäisen viestinnän osalta ja 26 % (8) vastaajista taas ulkoisen viestinnän osalta. Vastaajista 23 % (7) koki tarvitsevansa lisäperehdytystä tukiryhmiin liittyen tiketöintijärjestelmän käytössä. Vastaajista 19 % (6) koki tarvitsevansa

lisäperehdytystä tiketin kategorioihin liittyen sekä vastaajista sama määrä 19 % (6) koki tarvitsevansa lisäperehdytystä tiketin palveluvalintaan liittyen. Vastaajista 6 % (2) haluaisi perehdytystä aivan perustiedoista ja yhtä monta henkilöä (2) vastasi vaihtoehdolla muu. Vaihtoehdossa “muu, mikä” vastaajat toivat esille tarpeen koko järjestelmän osa-alueiden läpikäymiselle sekä viestien käsittelyyn liittyvien automatisointien läpikäymiselle.

7. Millä osa-alueilla koet tarvitsevasi lisää perehdytystä?

Vastaajien määrä: 31, valittujen vastausten lukumäärä: 138



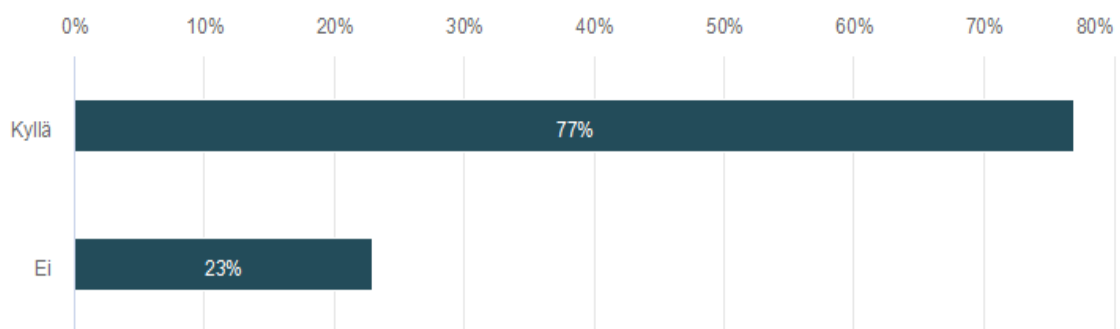
Kuvio 8. Lisäperehdytyksen tarve ticketöintijärjestelmän eri osa-alueista (n=31).

7.3 Tiketöntijärjestelmä osana prosesseja sekä järjestelmän toiminnot

Kysymyskohdassa 8 (kuvio 9) tiedusteltiin työntekijöiden kokemuksia siitä, tukeeko tiketöntijärjestelmä nykyisiä prosesseja. Vastaajista 77 % (48) koki tiketöntijärjestelmän tukevan nykyisiä prosesseja. Vastaajista 23 % (14) koki, että järjestelmä ei tue nykyisiä prosesseja. Jos kysymyskohdassa 8 vastaaja koki, että tiketöntijärjestelmä ei tue nykyisiä prosesseja, vastaaja ohjautui kysymykseen 9.

8. Tukeeko tiketöntijärjestelmä mielestäsi nykyisiä prosesseja?

Vastaajien määrä: 62



Kuvio 9. Tiketöntijärjestelmän sopivuus nykyisten prosessien tueksi (n=62).

Kysymyskohdassa 9 työntekijöiltä tiedusteltiin mitä haasteita tiketöntijärjestelmä aiheuttaa päivittäisessä työssä. Kysymyskohta oli avoin, eli työntekijät vastasivat omin sanoin. Kysymyskohdassa 9 järjestelmän tuomista haasteista työhön kertoi 23 %, eli 14 henkilöä. Ohessa avattuna työntekijöiden ydinajatuksia koetuista haasteista.

Avoimissa vastauksissa tuotiin esille se, että nykyinen tiketöntijärjestelmä on hidastanut työntekoa ja lisännyt työtehtävien määrää. Aliticketöinnin (tikettien yhteen liittämisen) koettiin hidastavan työntekoa. Prosessien toimivuuteen liittyen tuotiin esille myös hankaluus löytää tiketöntijärjestelmästä työjonossa olevia palvelupyyntöjä eli tikettejä sekä jo ratkaistuja tikettejä. Vastauksissa tuotiin esille myös se, että koettiin hankalaksi löytää järjestelmästä tietoa, koska sieltä ei voi hakea palvelupyyntöjä asiasisällöllä.

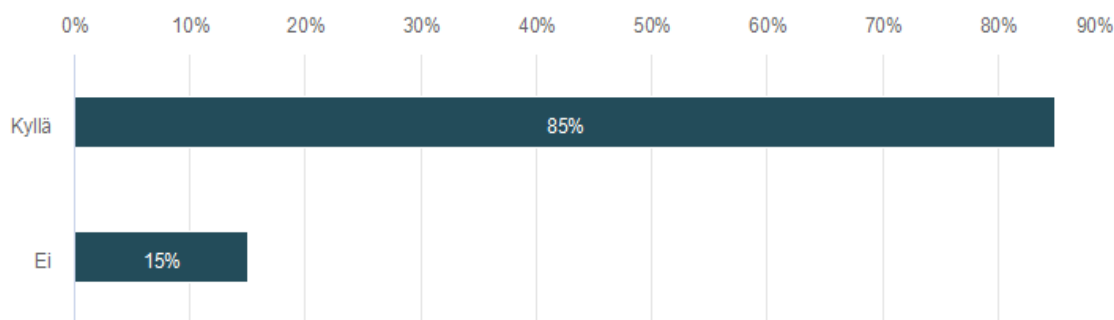
Avoimissa vastauksissa mainittiin tikettien ohjautumisesta väriin ryhmiin ja tikettien mahdollisesta katoamisesta matkan varrella ennen saapumista asiaa hoitavalle taholle. Tiketöntijärjestelmään saapuvia palvelupyyntöjä on seurattava eri

tukiryhmien alta, kun aiemmin sähköpostiin tuli heti merkki saapuneesta viestistä. Koettiin myös olevan epäselvyyksiä siinä, onko joku tiimistä jo työstänyt palvelupyynnöllä ollutta asiaa vai ei, ja tämä aiheuttaa päällekkäistä työtä. Avoimissa vastauksissa tuotiin esille myös se, että tikettien kautta viestiminen on hitaampaa ja kankeampaa kuin sähköpostin kautta viestiminen. Sähköpostin käyttöliittymä koettiin toimivammaksi.

Kysymyskohdassa 10 (kuvio 10) tiedusteltiin sitä, ovatko tiketöintipohjan tietokentät työntekijän mielestä riittävät. Vastaajista 85 % (53) koki, että nykyisen tiketöintipohjan tietokentät ovat riittävät. Vastaajista 15 % (9) oli sitä mieltä, että tiketöintipohjan tietokentät eivät ole riittävät. Jos vastaaja oli sitä mieltä, että tietokentät eivät ole riittävät, ohjautui vastaaja kysymyskohtaan 11 kertomaan mitä tietokenttiä tiketöintipohjalle työntekijän mielestä tulisi lisätä ja miksi.

10. Ovatko tiketöintipohjan tietokentät mielestäsi riittävät?

Vastaajien määrä: 62



Kuvio 10. Tiketöintipohjan tietokenttien riittävyys (n=62).

Kysymyskohdassa 11 työntekijä pystyi kertomaan mitä tietokenttiä tiketöintipohjaan tulisi lisätä ja miksi. Kysymykseen vastasi 15 %, eli 9 henkilöä. Ohessa vastaajien esille tuomia kehitysideoita tiketin tietokenttiin liittyen.

Tiketille toivottiin selkeät kentät palvelupyynnön lähettäjälle ja palvelupyyntöä koskevalle asiakkaalle, tämä helpottaa työpyynnön kohdistamista oikealle henkilölle ja tukiryhmälle. Tiketille ehdotettiin lisättävän tiketin ratkaisun jälkeiset tilat, jotta tiketin löytäminen jälkeinpäin olisi helpompaa. Ratkaisutietokenttään toivottiin liitteiden lisäysmahdollisuutta, sekä lisäksi tiketinkäsittelijän automaattista

allekirjoitusta. Myös sähköpostin lähetysviestikenttään toivottiin tiketinkäsittelijän automaattista allekirjoitusta.

Kategorisointi ja priorisointi -kohdan alla oleva palvelun valinta aiheuttaa tulkintaongelmaa, koskien sitä mitä töitä kirjataan tietylle palvelulle. Palvelukentässä voi tällä hetkellä valita vain yhden palvelun, vaikka tiketillä voidaan pyytää ratkaisuun useampaa asiaa. Toivottiin myös selkeämmin esille tiketille tiketin tekijä, koska tämä helpottaa lisätiedustelujen tarpeessa työntekoa. Lisäksi ehdotettiin aliticketin muodostumista automaattisesti, jos palvelupyynnö lähetetään useampaan palveluosoitteeseen, sekä toivottiin aliticketin ja pääticketin näkyvän kaikilla tukiryhmillä.

Kysymyskohdassa 12 tiedusteltiin työntekijöiltä sitä, missä toiminnoissa tiketöintijärjestelmää voisi lisäksi hyödyntää. Vastaja ohjattiin kysymyskohdassa muuttaman valmiin esimerkin avulla, jotka olivat lomakkeet ja järjestelmäintegraatiot, jotta työntekijä ymmärsi mitä kysymyksellä haetaan. Avoimeen kysymykseen vastasi 32 %, eli 20 henkilöä. Ohessa vastaajien ydinajatuksot koottuna.

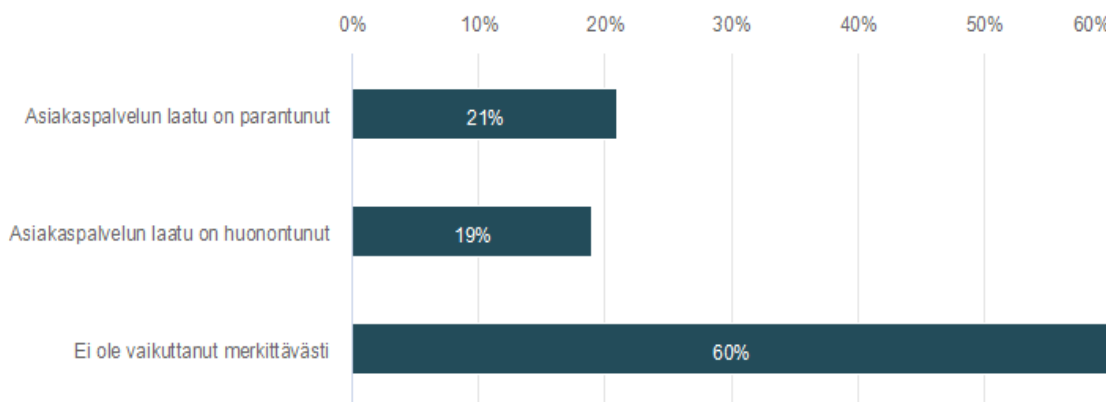
Avoimissa vastauksissa tuotiin esille se, että tiketöintijärjestelmää voisi hyödyntää lomakkeissa, esimerkiksi toistuvasti asiakkaille lähetettävien viestien/lomakepohjien tallennuksessa. Valmiita lomakepohjia (tiettyä asiakasta ja tarvetta varten) toivottiin tiketöintijärjestelmään, jotta se vähentäisi lomakkeiden manuaalista täyttämistä. Esille nostettiin myös tiketöintijärjestelmän hyödyntäminen käyttöoikeusasioiden uusinnassa työntekijöille. Esille tuotiin lisäksi se, että arkistointia tiketöintijärjestelmästä voisi kehittää. Moni vastaajista ei osannut kertoa, kuinka järjestelmää voisi lisäksi hyödyntää.

7.4 Tiketöintijärjestelmän vaikutus asiakaskokemukseen

Kysymyskohdassa 13 (kuvio 11) haluttiin tiedustella työntekijän kokemuksia siitä, kuinka tiketöintijärjestelmä on vaikuttanut asiakaskokemukseen. Vastaajista 60 % (37) oli sitä mieltä, että tiketöintijärjestelmän käyttö ei ole merkittävästi vaikuttanut asiakaskokemukseen. Vastaajista 21 % (13) koki, että asiakaspalvelun laatu on parantunut ja vastaavasti 19 % (12) vastaajista koki, että asiakaspalvelun laatu on huonontunut.

13. Miten tiketöintijärjestelmän käyttö on mielestäsi vaikuttanut asiakaskokemukseen?

Vastaajien määrä: 62



Kuvio 11. Tiketöintijärjestelmän vaikutus asiakaskokemukseen (n=62).

Kysymyskohdat 14 ja 15 toivat esille työntekijöiden kokemuksia asiakaspalvelun laadun parantumisesta ja huonontumisesta. Kysymyskohdassa 14 työntekijät kertoivat vapaasti asiakaspalvelun laadun paranemisesta ja kysymyskohdassa 15 työntekijät kertoivat asiakaspalvelun laadun huonontumisesta.

Kysymyskohdassa 14 vastaajista 21 % (13) kertoi, miten he kokivat tiketöintijärjestelmän myötä asiakaspalvelun laadun parantuneen. Vastaajat toivat esille sen, että viestit eivät enää huku sähköposteihin. Palvelu ja viestintä on selkeämpää tikettien kautta. Asiakkaan asian hoitaminen on helpompaa, kun asiaan liittyvä palvelupyyntö on löydettävissä tiketöintijärjestelmästä. Sisäisiä kommentteja lisäämällä tiimien välinen viestintä tehostuu jo tehdyistä asioista ja asiakkaan asian hoitaminen eteenpäin paranee. Esille tuotiin myös se, että asiakas saa tarvittaessa välittömästi vastauksen palvelupyyntöönsä liittyen, ja asiakkaiden on myös helpompi ottaa yhteyttä. Asiakkaalle voidaan kätevästi myös viestiä siitä, että palvelupyyntö on ratkaistu.

Kysymyskohdassa 15 vastaajat kertoivat vapaasti millä tavoin kokivat asiakaspalvelun laadun huonontuneen ja miten sitä voisi kehittää. Vastaajia oli 40 % (25) yhteensä. Ohessa koottuna työntekijöiden ajatuksia asiakaspalvelun laadun huonontumisesta.

Vastauksissa tuotiin esille se, että jos tikettejä on käsiteltävänä paljon niin asioiden hoitaminen voi viivästyä ja tehtäviä jäädä myös tekemättä määräajassa, varsinkin jos tärkeät tiketit hukkuvat suureen palvelupyynnöjen määrään. Lisäksi joillekin aihealueille on määritelty pitkät ratkaisuaajat ja nämä palvelupyynnot voivat jäädä ratkaisematta määräajassa. Samaan asiaan liittyen voi olla useampi tiketti, ja samaa asiaa voi hoitaa useampi eri asiantuntija, tällöin voi tulla päällekkäisiä vastauksia asiakkaalle samaan asiaan liittyen. Asiakkaiden asia ei myöskään välttämättä tule ratkaistuksi määräajassa, jos tiketti ohjautuu väärään tukiryhmään. Lisäksi huomioitiin sellainen asia, että kuvien liittäminen tiketille on hankalaa.

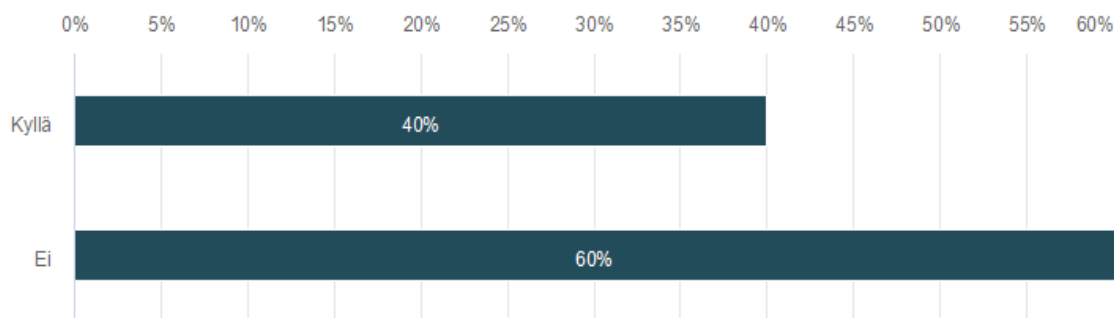
Asiakkaalle tiketistä lähtevän automaattisen ratkaisuviestin ei koettu olevan tarpeeksi informatiivinen (lähettäjän allekirjoituksen lisäämisen olisi hyvä olla mahdollista). Kohteliaiden viestien lähettäminen tiketin kautta takaisin lähettävälle taholle on myös jäänyt, koska se avaa tiketin uudestaan (ratkaisun jälkeenkin). Asiakaskontakti jää etäiseksi tiketöintijärjestelmän kautta ja asiakas ei välttämättä tiedä kenen kanssa asioi. Kehittämisideana tuotiin esille se, että asiakkaalle vastattaisiin sähköpostilla mitä on tehty, automaattisen ratkaisuviestin lähettämisen ohella.

7.5 Tiketöintijärjestelmän sisäinen ja ulkoinen viestintä

Kysymyskohdassa 16 (kuvio 12) tiedusteltiin sitä, onko vastaajien mielestä tiedonkulku sujuvaa tiketöintijärjestelmässä sisäisen viestinnän osalta. Vastaajista 60 % (37) oli sitä mieltä, että tiedonkulku ei ole sujuvaa sisäisen viestinnän osalta ja 40 % (25) työntekijöistä oli sitä mieltä, että tiedonkulku on sujuvaa tiketöintijärjestelmässä sisäisen viestinnän osalta.

16. Onko tiedonkulku mielestäsi sujuvaa tiketöintijärjestelmässä sisäisen viestinnän osalta?

Vastaajien määrä: 62



Kuvio 12. Tiedonkulun sujuvuus tiketöintijärjestelmässä sisäisen viestinnän osalta (n=62).

Jos kysymyskohdassa 16 vastasi, että tiedonkulku ei ole sujuvaa sisäisen viestinnän osalta, tiedusteltiin vastaajilta kysymyskohdassa 17 kuinka sisäistä tiedonkulkua tulisi parantaa. Kysymyksessä annettiin esimerkkinä tiedonkulku tiimin välillä, palvelualueen sisällä ja palvelualueiden välillä, jotta vastaaja hahmottaisi mitä kysymyksellä haetaan. Kysymyskohtaan 17 vastasi 60 % eli 37 henkilöä. Ohessa koottuna vastaajien kokemukset ja kehitysideoita sisäisen viestinnän osalta.

Sisäisen viestinnän kehittämiseksi avoimissa vastauksissa tuotiin esille se, että sisäistä viestikenttää tulisi käyttää ja ilmaista siinä tehdyt asiat. Ehdotettiin, että jos sisäistä viestikenttää saisi näkyvämmäksi, helpottaisi se tehtyjen töiden havainnointia tiketiltä. Jokaisen tulisi olla aktiivinen selvittämään epäselvät asiat asiakkaan hyväksi tiedustelemalla asioita yli palvelurajojen. Kun tiketti siirretään toiselle tukiryhmälle, tällöin tiketti häviää omista tiketeistä ja on epävarmaa, onko asia toisella palvelualueella jo hoidossa tai hoidettu. Kun viestitään tiketeillä tiimien välillä ja tarvitaan joitakin dokumentteja asiakkaan asian hoitamiseksi toiselta tiimiltä, niin toivotaan nopeaa reagointia, jotta mikään toimialue ei jää pulaan jonkin tietyn asian hoitamisessa. Vaikeammat ratkaistavat asiat saatetaan jäädä odottamaan, kunnes sitten joku toinen ottaa tiketin asian hoitaakseen.

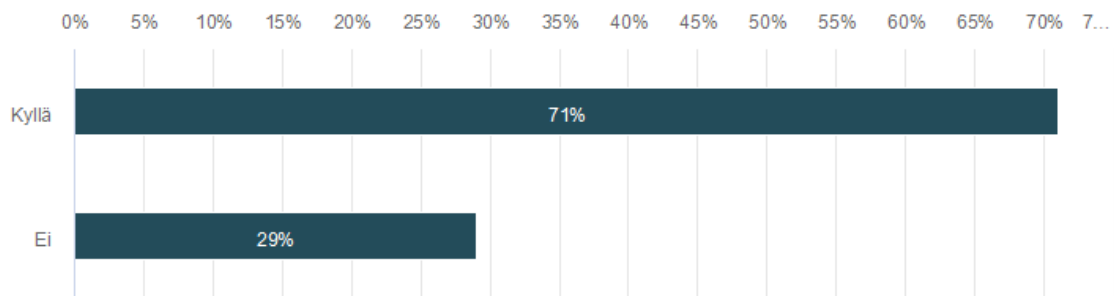
Tikettien ohjautumisen kohdistaminen paremmin oikeille tiimeille ja alitikkien tekemisen helpottaminen koettiin voivan auttaa sisäisessä viestinnässä. Tuotiin esille myös se, jos alitikkien muodostuminen voitaisiin automatisoida, niin se voisi helpottaa työtä. Tikettien näkymisen rajausta tietyillä palvelualueilla koettiin hankaloittavan työtä. Kaiken kaikkiaan koettiin, että yhtenäiset toimintatavat puuttuvat tiketöintiin liittyen. Eri tiimeissä kirjataan tiketeille tietoja eri tavoin. Toivottiin,

että yhtenäisistä toimintatavoista ja käytännöistä sovittaisiin tiimien sisäisesti sekä yli palvelurajojen. Toivottiin myös palvelupyyntöjen ratkaisussa pyrittävän pysyä aikarajoissa. Suojattujen sähköpostisalasanojen merkitseminen tiketeille huomioitiin myös sisäisen viestinnän kehittämisasiana.

Kysymyskohdassa 18 (kuvio 13) tiedusteltiin kokevatko työntekijät tiedonkulun olevan sujuvaa tiketöntijärjestelmässä asiakasviestinnän osalta. Vastaajista 71 % (44) koki, että tiedonkulku on sujuvaa asiakasviestinnän osalta. Vastaajista 29 % (18) taas oli sitä mieltä, että tiedonkulku ei ole sujuvaa asiakasviestinnän osalta.

18. Onko tiedonkulku sujuvaa tiketöntijärjestelmässä asiakasviestinnän osalta?

Vastaajien määrä: 62



Kuvio 13. Tiedonkulun sujuvuus tiketöntijärjestelmässä asiakasviestinnän osalta (n=62).

Jos kysymyskohdassa 18 vastasi, että tiedonkulku ei ole sujuvaa asiakasviestinnän osalta, niin vastaaja ohjattiin kysymyskohtaan 19 kertomaan tarkemmin ajatuksia siitä, kuinka asiakasviestintää voisi parantaa. Kysymykseen 19 vastasi 29 % (18) vastaajista. Ohessa vastaajien kehitysideoita.

Chat-ominaisuuden lisääminen tiketille asiakkaan kanssa viestimistä varten voisi vähentää useiden sähköpostien lähettämistä asiakkaan taholta ja samaan asiaan liittyvien useiden tikettien muodostumisen. Liitteiden lisäämismahdollisuus ratkaisuviestiin voisi parantaa asiakasviestintää, tällä hetkellä liitteet on lähetettävä erikseen viestikentän kautta. Asiakkaalle lähtee tällöin kaksi ratkaisuviestiä samaan asiaan liittyen, kun liitteet lähetetään viestin kautta ja lisäksi lähetetään

vielä ratkaisuviesti samalta tiketiltä (jotta asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta). Lisäksi huomioitiin se, että jos asiakas on vastannut tiketillä tiedusteltuun asiaan, voisi tiketöintijärjestelmään tulla ilmoitusviesti (nyt tulee vain kirjekuorimerkki), kun asiakas vastaa tiketille.

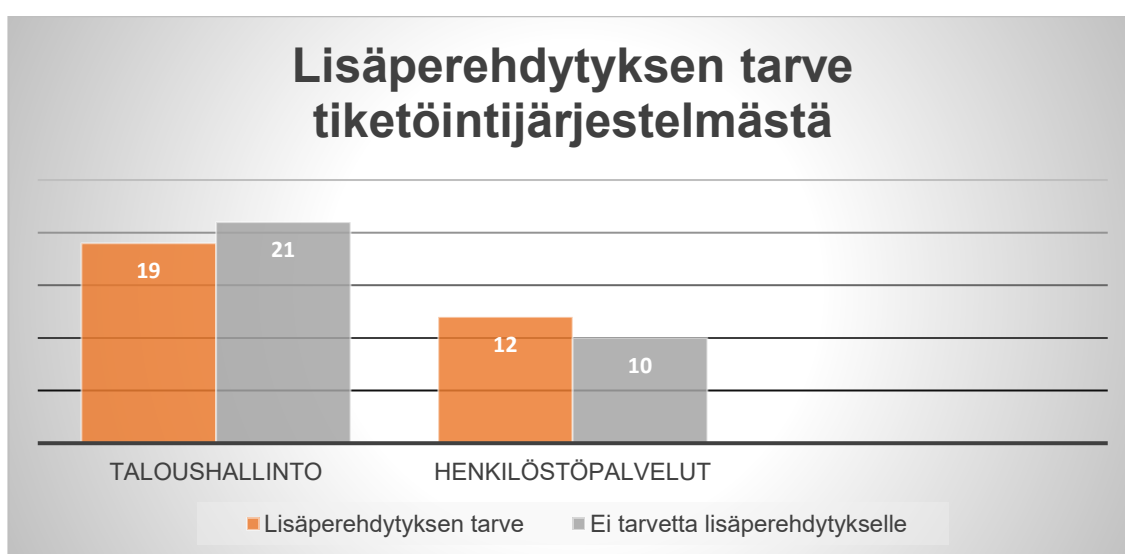
Avoimissa vastauksissa tuotiin esille myös se, että ratkaisuviestejä tulee asiakkaille liikaa, tällä hetkellä voi samaan asiaan liittyen tulla ratkaisuviestejä useammalta tiimiltä. Lisäksi huomioitiin, että jos kuvakaappauksia liitetään tiketille useampi, niin aiemmat kuvakaappaukset muodostuvat viestiketjusta liitteiksi ja tämä hankaloittaa kokonaisuuden hahmotusta. Vastauksissa tuotiin esille myös se, että tiketöintijärjestelmän kautta lähetetyt viestit ovat menneet vastaanottajien roskapostikansioihin.

Kysymyskohta 20 oli avoin kysymys. Kysymyksellä haluttiin selvittää mikä tiketöintijärjestelmässä on hyvää ja parannusta entiseen. Kysymykseen vastasivat kaikki 100 %, eli 62 vastaajaa. Ohessa vastaajien esille tuomat ajatukset koottuna aiheittain.

Hyvää tiketöintijärjestelmässä on se, että palvelupyynnöt ja viestit näkyvät kaikille ja palvelupyynnöt eivät huku henkilökohtaisiin sähköposteihin. Selkeyttää työntekoa, kun työpyynnöt löytyvät helpommin. Tiketin varaustoiminto (palvelupyynnön varaaminen itselle) estää päällekkäisen työn tekemistä. Henkilökohtaisen sähköpostin määrä on vähentynyt, kun palvelupyynnöt ohjautuvat keskitetysti tiketöintijärjestelmään. Asian hoitamisen tilaa on helppo seurata tiketiltä ja sisäiset viestit auttavat pysymään perillä tehdyistä toimista asian hoitamiseksi (viestihistoria myös säilyy tiketillä). Lisäksi hyvää on töiden seurattavuusmahdollisuus. Palvelupyynnöjen määriä (asiakkaittain/alueittain) ja myös vastausaikoja voidaan seurata. Tiketöintijärjestelmää hyödynnetään myös raportointityökaluna (tulosten seuranta johtotasolla). Tikettien siirtämismahdollisuus tukiryhmältä toiselle on kätevää. Yhteissähköpostien kautta työskentely ennen uutta järjestelmää on ollut mutkikasta verraten uuteen tiketöintijärjestelmään. Nyt käytössä on yhtenäinen palvelu- ja viestintäkäytäntö.

7.6 Tulosten vertailua talous- ja henkilöstöhallinnon kesken

Seuraavissa kuvioissa verrataan tuloksia talous- ja henkilöstöhallinnon kesken. Kaavioissa esiteltynä vastaajamäärät numeraalisesti. Kuviossa 14 tarkastellaan lisäperehdytyksen tarvetta tiketöintijärjestelmään liittyen talous- ja henkilöstöhallinnossa. Vastaajia oli 31 kummaltakin hallintoalueelta (yhteensä 62). Kuvioista havaitaan, että lisäperehdytyksen tarvetta koetaan olevan molemmilla hallintoalueilla. Molempien hallintoalueiden vastaajat jakaantuvat lähes kahtia arvioidessaan tarvitsevansa lisäperehdytystä ja toisaalta taas kokevansa jo osaavan käyttää ohjelmaa.



Kuvio 14. Lisäperehdytyksen tarve tiketöintijärjestelmästä talous- ja henkilöstöhallinnossa (n=62).

Kuviossa 15 havainnollistetaan prosessien toimivuuden kokemusta tiketöintijärjestelmästä hallintoalueittain. Molemmilla hallintoalueilla koettiin tiketöintijärjestelmän tukevan nykyisiä prosesseja (48), myös kokemuksia siitä, että tiketöintijärjestelmä ei tue nykyisiä prosesseja (14), tuli esille molemmilla hallintoalueilla. Taloushallinnossa koettiin verrattain enemmän tiketöintijärjestelmän tukevan nykyisiä prosesseja.



Kuvio 15. Prosessien toimivuuden kokemus tiketointijärjestelmästä talous- ja henkilöstöhallinnossa (n=62).

Kuviossa 16 tarkastellaan kokemuksia sisäisen viestinnän sujumisesta tiketointijärjestelmässä. Lähes yhtä paljon vastaajia molemmalta hallintoalueilta koki sisäisen viestinnän toimivan. Sisäisen viestinnän toimimattomuutta tiketointijärjestelmään liittyen koettiin molempien hallintoalueiden osalta (37), mutta vahvemmin sisäisen viestinnän toimimattomuuden kokemukset nousivat esille taloushallinnossa.



Kuvio 16. Tiedonkulun sujuvuus tiketointijärjestelmässä sisäisen viestinnän osalta, kokemukset hallintoalueittain (n=62).

Kuviossa 17 havainnollistetaan hallintoalueittain vastaajien kokemuksia siitä, kuinka he kokevat tiedonkulun sujuvan asiakasviestinnän osalta

tiketöintijärjestelmässä. Valtaosa molempien hallintoalueiden (44) vastaajista kokee, että asiakasviestintä on sujuvaa tiketöintijärjestelmässä. Molemmilla hallintoalueilla (18) koetaan myös, että tiedonkulku tiketöintijärjestelmässä ei ole sujuvaa asiakasviestinnän osalta, mutta selkeästi vähemmän työntekijöistä kokee näin.



Kuvio 17. Tiedonkulun sujuvuus tiketöintijärjestelmässä asiakasviestinnän osalta, kokemukset hallintoalueittain (n=62).

7.7 Yhteenveto tuloksista

Kyselytutkimukseen vastasi 62 henkilöä. Lyhyesti yhteenvetona tuloksista voidaan tuoda ilmi se, että suurin osa työntekijöistä (61 %) oli käyttänyt tiketöintijärjestelmää sen käyttöönotosta lähtien. Lisäksi suurin osa vastaajista 47 % koki uuden järjestelmän lisänneen työmäärää jonkin verran ja että työntekijöistä 50 % koki tarvitsevansa järjestelmästä vielä lisäperehdytystä. Perehdytyksen tarvetta oli hyvin monella eri järjestelmän käyttöön liittyvällä osa-alueella. Näistä osa-alueista mainittakoon hakutoiminnot, omien raporttien luonti, alitiketöinti, pikatäyttö-pohjat sekä se, mistä kaikesta tikettejä luodaan. Myös sisäisen ja ulkoisen viestinnän osalta koettiin olevan tarvetta lisäperehdytykselle.

Valtaosa 77 % koki tiketöintijärjestelmän tukevan nykyisiä prosesseja ja vain vähemmistö 23 % koki, että nykyinen tiketöintijärjestelmä ei tue nykyisiä prosesseja. Tiedonkulun sujuvuus sisäisen viestinnän osalta koettiin sujuvan huonommin

verraten tiedonkulun sujuvuuden kokemukseen asiakasviestinnän osalta. Vastaajista 60 % koki, että sisäinen viestintä ei ole sujuvaa tiketöintijärjestelmässä. Vastaajista 71 % taas oli sitä mieltä, että tiedonkulku on sujuvaa asiakasviestinnän osalta tiketöintijärjestelmässä. Vastaajista 60 % koki, että tiketöintijärjestelmän käyttö ei ole vaikuttanut merkittävästi asiakaskokemukseen. Kyselyssä tiedusteltiin myös tiketöintipohjan tietokenttien riittävyttä, mikä on olennainen asia tarpeellisen tiedon saamiseksi tiketiltä. Suurin osa vastaajista, eli 85 % koki, että tiketöintipohjan tietokentät ovat riittävät. Uuden järjestelmän käytössä nähtiin myös hyviä asioita ja avoimissa vastauksissa tuotiin esille ohjelman kehitysideoita.

Vastauksia verrattiin myös hallintoalueittain talous- ja henkilöstöhallinnon toimialueita keskenään verraten. Hallintoalueiden vertailusta voidaan tuoda esille se, että molemmilla hallintoalueilla tuotiin esille lisäperehdytyksen tarvetta tiketöintijärjestelmästä. Taloushallinnon puolella koettiin enemmän nykyisen tiketöintijärjestelmän tukevan nykyisiä prosesseja. Taloushallinnon puolella oli enemmän kokemuksia siitä, että tiedonkulku ei ole sujuvaa sisäisen viestinnän osalta, henkilöstöhallinnon mielipiteet jakaantuivat tämän vastauksen osalta aika lailla kahtia. Taloushallinnon puolella koettiin enemmän tiedonkulun olevan sujuvaa asiakasviestinnän osalta, henkilöstöpalveluiden kohdalla vastauksissa oli enemmän kah-tiajakoja puolesta ja vastaan.

8 Johtopäätökset ja pohdinta

8.1 Johtopäätökset

Kyselytutkimus onnistui hyvin, vaikka vastaajamäärä jäi odotetusta pienemmäksi. Vastaajamäärä 62, kokonaismäärästä 224, jolle kysely osoitettiin, on aika lailla $\frac{1}{4}$ kokonaisuudesta. Tällä tulosaineistolla saadaan melko hyvin kuitenkin tarvittavaa tietoa tutkimustavoitteen kannalta, eli saatiin selvitettyä tiketöintijärjestelmän hyötyjä ja haasteita jatkokehityssuunnitelmien tueksi. Tutkimustulokset osoittivat sen, että suurin osa eri toimialueiden työntekijöistä on käyttänyt järjestelmää sen käyttöönotosta lähtien. Suurin osa työntekijöistä koki työmäärän

lisääntyneen ohjelman käytön myötä jonkin verran tai pysyneen samana, vähemmistö koki työmäärän lisääntyneen merkittävästi, mikä on positiivinen asia.

Suurin osa vastaajista oli myös sitä mieltä, että nykyinen tiketöintijärjestelmä tukee nykyisiä prosesseja. Tämä on positiivista ja kertoo kuitenkin siitä, että suurin osa on omaksunut järjestelmän käytön osaksi omia työtehtäviä ja kokee järjestelmän käytön tukevan päivittäistä työtä.

Teoriaosuudessa ”tikettityyppi” toi esille tiketöintijärjestelmän tarkoituksena olevan yrityksen toimintojen sujuvoitumisen lisäksi asiakaspalvelun parantamisen (Tikettityyppi 2020). Tässä tutkimuksessa vastaajat eivät kokeneet tiketöintijärjestelmän vaikuttaneen merkittävästi asiakaskokemukseen ja useampi jopa koki sen parantaneen asiakaspalvelun laatua, vain vähemmistö oli sitä mieltä, että vaikutus on ollut negatiivinen. Tällöin voidaan päätellä, että toiminta on sujuvaa asiakastasolle saakka.

Vaipuro (2019) toi teoriaosuudessa esille positiivisen asiakaskokemuksen tärkeyden yritystoiminnalle asiakassuhteen jatkuvuuden kannalta (Vaipuro 2019). Siksi tässäkin tutkimuksessa oli tärkeää selvittää työntekijöiden kokemuksia siitä, onko asiakasviestinnässä havaittu ongelmia. Suurin osa vastaajista koki asiakasviestinnän olevan toimivaa, mutta tiedonkulun ongelmia koettiin myös jonkin verran olevan asiakasviestintään liittyen. Mikä varmasti onkin vielä haastava asia kaikille ohjelman oltua käytössä kuitenkin suhteellisen lyhyen aikaa.

Teoriaosuudessa Kauhanen (2012) toteaa, että toimiva sisäinen viestintä parantaa työilmapiiriä ja myös sujuvoittaa toimintaa (Kauhanen 2012, 173). Tässä tutkimuksessa sisäisen viestinnän osalta tuli esille ongelmaa, mikä kertoo siitä, että yhteisiä pelisääntöjä olisi hyvä sopia ja käydä käytänteitä läpi niin tiimi- kuin palvelualueiden ylitse, vaikka myös melko suuri määrä vastaajista koki tiedonkulun sisäisen viestinnän osalta olevan sujuvaa. Jos suurimmat sisäisen viestinnän haasteet saataisiin ratkaistuksi, niin tältä osin saataisiin myös prosesseja melko paljon sujuvammiksi.

Yrityksessä aiemmin toteutetussa kyselytutkimuksessa tuli esille se, että moni vastaajista koki tiedottamisen olleen puutteellista uuteen käyttöön otettavaan tiketöintijärjestelmään liittyen, kuitenkin myös hyvin moni koki saaneensa

tarvittavan määrän tietoa. Suurin osa koki saaneensa käyttöönottokoulutuksista perustiedot ohjelman käyttöön, mutta itseopiskeltavaa koettiin jääneen verrattain paljon. Eniten tukea ohjelman käyttöön liittyen saatiin kollegoilta, esimiehiltä ja pääkäyttäjiltä. Vaikka tiedottamisessa koettiin olleen vajavaisuutta ja lisäperehdytyksen tarvetta oli, niin kuitenkin suurin osa koki järjestelmän käyttöönoton sujuneen verrattain hyvin. Pitempää ohjelman testausaikaa ja yhteisten toimintamallien suunnittelua toivottiin huomioitavan tulevissa projekteissa.

Aiempaan tutkimukseen linkittyen tällä tutkimuksella saatiin tietoa tämänhetkisestä tilanteesta ohjelman käytöstä. Sen vaikutuksesta työmäärään, työprosessien toimivuudesta, sisäisen ja ulkoisen viestinnän haastekohdista ja erityisesti tarkemmin niistä järjestelmään liittyvistä toiminnoista, joihin kaivattiin lisäperehdytystä. Lisäperehdytyksen tarvetta koettiin eniten hakutoimintojen käyttämisessä, omien raporttien luomisessa, alitietöinnissä ja pikatäyttöpohjien luomisessa. Yleisesti ottaen siinä, mistä kaikesta tikettejä luodaan sekä lisäksi tarvitaan toimintamalleja sisäiseen ja ulkoiseen viestintään liittyen. Tiketin toiminnoista tukiryhmät, palvelut ja kategoriat nousivat esiin lisäperehdytyksen tarpeeseen liittyen.

Perehdytyksen tarve jakaantui aika lailla puoliksi vastaajien arvioimana, mikä kertoo siitä, että kaikkia järjestelmän ominaisuuksia ja toimintoja ei ole vielä omaksumtu. Myös käytänteissä tiimien välillä on eroavaisuuksia ja vielä on epäselvyyttä yhteisistä toimintatavoista. Avoimissa vastauksissa tuotiin esille, että tiketöintijärjestelmästä ei voi hakea tietoa asiasisällöllä, mutta tämä on kuitenkin mahdollista oikean hakukentän avulla. Myös itse opin vastoittain tiedon hakemisen järjestelmästä asiasanojen avulla oikean tiketin löytämiseksi. Lisäperehdytystä olisikin hyvä järjestää, jotta järjestelmän toiminnot tulisivat paremmin tutuiksi ja järjestelmää osattaisiin käyttää sujuvasti päivittäisessä työssä. Ojala ja Pöysti (2012) kertovat teoriaosuudessa työn kehittämisestä ja henkilöstön kouluttamisesta uusien työkalujen käyttöön (Ojala & Pöysti 2012, 218–219).

Teoriaosuudessa käsitellään ohjelmistohanketta useammalta näkökannalta, niin yleisellä tasolla, kuin myös ohjelmistoon liittyvien käyttöominaisuuksien ja ohjelmistoon liittyvien haasteiden osalta. Tässä tutkimuksessa tuotiin esille projekti-
päällikön havainnot tiketöintijärjestelmästä. Käytössä olevaa järjestelmää kehitetään koko ajan ja muutoksia myös toimintatapojen osalta tehdään tarpeen

mukaisesti. Järjestelmähaasteita pyritään korjaamaan ja toimintatapoja muutetaan pikkuhiljaa. Jo tässä vaiheessa ohjelman toimintoja on kehitetty eteenpäin. Tässä kyselytutkimuksessa esille tuotu huomio siitä, että on ongelmallista, kun asiakas on valinnut useamman vastaanottavan sähköpostiosoitteen, niin tiketti muodostuu aakkosissa vain ensimmäisenä olevalle tukiryhmälle. Järjestelmämuutoksen myötä tiketti muodostuu nyt sähköpostiosoitteiden mukaisesti kaikille tukiryhmille, jolloin tieto saavuttaa kaikki.

Kehitystä on tapahtunut myös erityisesti viestinnän toimintamallien osalta. Toimintamalleja on sovittu yhteisesti, eli prosesseja on kehitetty toimivammiksi. Salatut viestit avataan salasanaa käyttäen ja salasana merkitään -sisäiseen kommenttikenttään. Lisäksi pyritään myös parantamaan sisäistä viestintää tehdyistä asioista kirjaamalla asiat -sisäiseen kommenttikenttään tiedoksi kollegoille, jos tiketti tarvitsee siirtää toiselle tukiryhmälle jatkotoimenpiteitä varten. Asiakasviestintää on parannettu siten, että vastataan asiakkaalle viestillä ja kerrotaan tehdyt toimenpiteet asian hoitamiseksi automaattiratkaisuviestin ohella tarpeen mukaisesti.

Työn teoriaosuudessa käsitellään henkilöstön osaa muutoksessa. Lanning, Roiha & Salminen (1999) toivat esille henkilöstön osan muutoksessa, jossa he huomioivat sen, että henkilöstön osallistaminen ja kuuleminen kehitettävien asioiden tarpeesta on ensiarvoisen tärkeää, koska heillä on ruohonjuuritason kosketusta mietittäessä työn kehittämistä sujuvammaksi (Lanning, Roiha & Salminen 1999, 173). Tässä tutkimuksessa henkilöstö pääsi tuomaan esille tärkeitä havaintojaan tiketöintijärjestelmästä ja näin ollen pääsee olemaan osana kehitystyötä.

8.2 Pohdinta

Opinnäytetyön teoriaosuudessa esitellyissä opinnäytetöissä käsiteltiin tiketöintijärjestelmää ja sen käyttöä. Ne sivusivat hyvin tämän opinnäytetyön aihealuetta mutta tarkastelivat aihetta kuitenkin hieman erilaisesta tutkimusnäkökulmasta. Tuukka Tammi (2020) käsitteli työssään tiketöintijärjestelmän käyttöä ja ominaisuuksia, sekä tuotti käyttöohjeen järjestelmästä uuden työntekijän perehdyttämiseen (Tammi 2020, 1). Tässä opinnäytetyössä selvitettiin perehdytyksen tarvetta

tiketöintijärjestelmästä ja tutkimustuloksissa korostuukin työntekijöiden tarve lisäperehdytykselle, joka on huomioitava asia prosessien sujuvuuden kannalta.

Janne Nummela (2013) keskittyi työssään toimivan tiketöintijärjestelmän valintaan yritykselle ja hänen tutkimuksensa liittyikin ohjelmistohankkeen valintaprosessiin (Nummela 2013, 1). Ohjelmistohankeprosessissa valitaan sopivin työkalu yrityksen käyttöön. Tässä opinnäytetyössä sopiva työkalu eli tiketöintijärjestelmä oli jo valittu yrityksen käyttöön ja tutkimuksella saatiin lisätietoa järjestelmän käytöstä.

Eerik Uusi-Ilkainen (2016) keskittyi opinnäytetyössään tiketöintijärjestelmän kehittämiseen Tyrnävän kunnalle (Uusi-Ilkainen 2016, 6). Hänellä oli hyvin samankaltainen tavoite omassa työssään verraten tämän opinnäytetyön tavoitteeseen, eli järjestelmän kehitystarkoitus. Hänellä oli tarkoituksena työssään järjestelmän tietoteknisen puolen kehittäminen toimivammaksi (Uusi-Ilkainen 2016, 6). Samalla hänellä oli pyrkimyksenä saada työntekijät omaksumaan tiketöintijärjestelmän käytön paremmin osaksi työtään (Uusi-Ilkainen 2016, 19–22). Tässä tutkimuksessa selvitettiin myös työntekijöiden järjestelmän käytön omaksumista, mutta tietoteknisen puolen ratkaisuihin ei tarkemmin pureuduttu.

Aihe oli itseä kiinnostava, koska käytän myös itse tiketöintijärjestelmää päivittäin työssäni. Tämän työn tutkimuskysymykset herättelivät itseni miettimään järjestelmän toimintoja ja mahdollisuuksia laajemmin, sekä opin opinnäytetyöprosessin aikana enemmän tiketöintijärjestelmästä ja sen toiminnoista. Lähdemateriaalia varsinaisesti tiketöintijärjestelmästä oli hyvin vähän ja jo tästäkin syystä oma perehtymiseni järjestelmään ja sen toimintoihin auttoi ymmärtämään paremmin kokonaisuutta. Tiketöintijärjestelmän toimintoihin perehtyminen auttoi hahmottamaan oikeanlaisten tutkimuskysymysten muotoilua, jotta vastausten avulla saataisiin tarvittava tieto jatkokehittämistarpeista. Toimeksiantajayritykseltä sai paljon tukea tutkimuskysymysten asettelussa kuten myös tutkimuksen toteuttamisessa.

Organisaation aiempi sisäinen tutkimus ja projektipäällikön haastattelu toivat lisää arvoa omalle tutkimukselleni luoden sille hyvän pohjan. Koko opinnäytetyöprosessin ajan opin askel askeleelta uutta järjestelmästä ja edelleen nousee esiin kysymyksiä järjestelmän uusista toiminnallisuuksista ja niiden hyödyntämisestä.

Reilun puolen vuoden aikana, mikä opinnäytetyöprosessiin on kulunut, on jo tiketöintijärjestelmän toiminnallisuuksiin tullut muutoksia ja kehitysprosessi jatkuu edelleen. Tutkimusaineiston pohjalta on hyvä suunnitella jatkotoimenpiteitä tiketöintijärjestelmän käytön sujuvoittamiseksi.

Tiketöintijärjestelmän tarkoituksena on säästää aikaa, mutta säästääkö se todella aikaa? Tarkoituksena on tietenkin, kun uusi järjestelmä otetaan käyttöön, että työ sujuvoituisi järjestelmää käytettäessä, kunhan riittävä tietotaito sen käyttöön on saavutettu. Hyöty on se, että vastuu jakautuu työntekijöille, koska tiketit ovat samassa näkyvässä, eikä tieto ole yksittäisen henkilön takana henkilökohtaisessa sähköpostissa. Tiketöintijärjestelmässä on kirjaamista helpottavia toimintoja kuten pikatäyttöpohjien luominen, joilla järjestelmän käyttö nopeutuu. Tällaisten toimenpiteiden avulla voi prosesseja helpottaa ja nopeuttaa.

Yhteisten toimintatapojen sekä yhteisistä käytänteistä sopiminen tiketöintijärjestelmän käytössä auttaisi uusien prosessien omaksumisessa ja sujuvoittaisi sekä yhtenäistäisi tiimien toimintaa. Vielä tällä hetkellä tiimeissä oli eroja tiketöintijärjestelmän käytössä ja jonkin verran epäselvyyttä käytänteistä esimerkiksi tiketin täyttämisen suhteen, palveluvalinnan suhteen tai vaikka oikean tukiryhmän valinnan suhteen.

Sekä talous-, että henkilöstöhallinnossa tuotiin esille lisäperehdytyksen tarvetta tiketöintijärjestelmästä ja tästä syystä olisikin hyvä järjestää perehdytystä, ainakin niiden osa-alueiden osalta, jotka nousivat keskeisesti esille tutkimuksessa. Opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa tuloksia on jo käyty läpi toimeksiantajayrityksen kanssa ja toimeksiantajayritys laatii tulosten pohjalta suunnitelmaa järjestelmän lisäperehdytystä ja kehittämistä varten.

8.3 Luotettavuus ja eettisyys sekä jatkotutkimusehdotukset

Teoriaa käsitellään kirjallisuuden sekä sähköisten lähdemateriaalien avulla. Teoriaosuudessa on pyritty käyttämään luotettavia lähteitä. Toisten tekemiä tutkimuksia, jotka sivuavat melko läheisesti tämän opinnäytetyön aihetta, käsitellään teoriaosuudessa ja niiden pohjalta tehdyt havainnot tuodaan lyhyesti esille

työssä. Lähdeviitteet alan kirjallisuuteen ja muiden toteuttamiin tutkimuksiin on pyritty merkitsemään asianmukaisesti.

Tutkimuskysymysten asettelussa on pyritty tarkkaan esittämistapaan, joka olisi yksiselitteinen kaikille vastaajille, jotta väärinymmärrysmahdollisuuksia ei olisi, tai että ne ainakin jäisivät kokonaisuudessa minimaalisiksi. Kyselytutkimuksen vastaajamäärä jäi odotettua vähäisemmäksi, mikä vaikuttaa tietysti osaltaan kokonaisluotettavuuteen, mutta tutkimus antaa kuitenkin melko hyvin tietoa järjestelmän jatkokehittämistarkoitukseen.

Webropolin sisäinen raportointityökalu sekä Excelin hyödyntäminen määrällisten tutkimustulosten esittämiseen loivat tarkkoja ja myös aika lailla luotettavia aineistokokonaisuuksia, joita pyrittiin havainnollistamaan selkeillä kuvioilla. Suljettujen kysymysten tulokset avattiin sanallisesti aineiston mukaisesti, asioita vääristelemättä. Avoimia vastauksia oli käsiteltävänä melko laaja joukko ja vastaukset oli koottava ja ryhmiteltävä samoihin aihealueisiin. Avoimet vastaukset olivat usein myös melko pitkiä ja tiettyihin teemoihin liittyvät asiat oli kirjoitettava auki tarpeeksi lyhyesti ja ytimekkäästi (referointia hyödyntäen), säilyttäen kuitenkin vastaajien alkuperäisen ajatuksen ja tarkoituksen. Avoimia vastauksia käsitellessä oli tärkeää myös olla menettämättä tarkoituksenmukaista informatiivisuutta, jotta tulokset hyödyntäisivät parhaalla mahdollisella tavalla kehittämistarkoitusta.

Objektiivisuus koko opinnäytetyöprosessin ajan sekä erityisesti raportointivaiheessa koko vastausaineistoa käsitellessä oli ensiarvoisen tärkeää. Objektiivisuus on tärkeää, jotta tutkimustulokset olisivat luotettavia ja voitaisiin olla varmoja siitä, että esimerkiksi tutkijan henkilökohtaiset mielipiteet eivät ole olleet vaikuttamassa tulosten analysointiin ja esittämiseen. Opinnäytetyön aikataulut on tärkeä osa koko prosessia, jotta tieto pysyy tuoreena. Aikataulut ja aikataulussa pysyminen on tärkeää, jotta asioiden käsittely ja kokonaisuuden hallinta on helppompaa, kun työtä tehdään säännöllisessä rytmissä eteenpäin. Tämä opinnäytetyö eteni melko hyvin aikataulussa ja suunnitelluissa toteutusraameissa.

Tässä opinnäytetyössä käytetyt menetelmävalinnat on kirjoitettu auki ja pyritty kertomaan niistä kattavasti. Opinnäytetyössä on myös kerrottu tutkimuskysymyksiin ja raportointiin liittyvistä riskeistä, jotka voivat vaikuttaa tuloksiin ja tätä kautta myös heijastua koko opinnäytetyön kokonaisluotettavuuteen. Tässä työssä

esitetään myös tutkimustulosten johtopäätökset, jotka on pyritty kirjaamaan mahdollisimman selkeällä tavalla.

Eettisyys on huomioitu opinnäytetyötä tehdessä. Kaikki kyselytutkimuksen tiedot käsiteltiin luottamuksellisesti ja kaikki kyselytutkimukseen liittyvät dokumentit käsiteltiin myös tietoturvallisesti. Kyselytutkimus suoritettiin siten, että vastaajien henkilötiedot eivät tulleet ilmi. Tutkimusaineistoa käsitteli opinnäytetyön tekijä yhdessä toimeksiantajayrityksen kanssa ja tutkimusmateriaali luovutettiin toimeksiantajayrityksen käyttöön.

Opinnäytetyö antaa tärkeää tietoa toimeksiantajayrityksen johdolle siitä, kuinka työntekijät kokevat uuden ohjelman osana työtään. Toivon, että työstä on hyötyä toimeksiantajayritykselle ja tutkimustiedon avulla toimeksiantajayritys voi pohtia paremmin jatkoa ja tehdä suunnitelmia tiketöntijärjestelmän prosesseihin, perehdytykseen ja kehittämiseen liittyen.

Jatkotutkimuksena aiheeseen liittyen voisi tiketöntijärjestelmää tarkastella asiakkaan näkökulmasta. Tällä hetkellä uusi järjestelmä tiketöi asiakkaiden lähettämät sähköpostit, mutta tulevaisuudessa asiakkaan on myös mahdollista käyttää järjestelmää itsepalveluportaalin kautta. Tällöin myös asiakkaat pystyvät paremmin hyödyntämään järjestelmää ja näin kommunikointi kohdeyritykseen ja tätä kautta asioiden hoitaminen helpottuu yritys-asiakastasolla.

Lähteet

- Bergström, S. & Leppänen, A. 2007. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita.
- Cuuma. 2021. Blogi. Unohda perinteinen sähköposti –Näin toimii tiketointi. <https://cuuma.fi/blogi/unohda-perinteinen-sahkoposti-nain-toimii-tiketointi>. 8.4.2022.
- Efecte Oyj. Finder. 2022. <https://www.finder.fi/Sovellukset+ja+ohjelmistot/Efecte+Oyj/Espoo/yhteystiedot/198855>. 26.5.2022.
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Kauhanen, J. 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa -Sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOYpro.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Lanning, H., Roiha, M. & Salminen, A. 1999. Matkaopas muutokseen. Miten kehittää organisaatiota tehokkaasti ja hallitusti. Helsinki: Kauppakaari Oyj.
- Logistiikan maailma. 2022. Reijo Rautauoman säätiö. Toiminnanohjausjärjestelmä. <https://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/ohjausjarjestelmat/toiminnanohjausjarjestelma/>. 28.3 2022.
- Mäkipeska, M. & Niemelä, T. 2001. Hengittävä työyhteisö - Johtamista muutosvirrassa. Yritysjulkaisut. Helsinki: Edita.
- Männistö, E. 2017. Henkilöstöhallinto – Oikeat ihmiset oikeisiin tehtäviin. <https://tilisanomat.fi/palkka-ja-henkilostohallinto/henkilostohallinto-oikeat-i ihmiset-oikeisiin-tehtaviin>. 9.7.2022.
- Mönkkönen, K., Roos, S. 2010. Työyhteisötaidot. Helsinki: Unipress.
- NextLog. 2022. Mikä on ERP-järjestelmä ja mitä hyötyä minulla voi olla siitä? <https://www.nextlog.fi/tietopankki-mika-on-erp-jarjestelma-ja-mita-hyoty-minulla-voi-olla-siita/>. 8.10.2022.
- Nummela, J. 2013. Tiketointijärjestelmän käyttöönotto. Lahden ammattikorkeakoulu. Tietotekniikan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/56687/Nummela_Janne.pdf?sequence=1. 30.4.2022.
- Otala, L. & Pöysti, K. 2012. Kilpailukyky 2.0. Kilpailukykyhyppy yhteisöllisillä toimintatavoilla. Helsinki: Kauppakamari.
- Paasivaara, L., Suhonen, M. & Nikkilä, J. 2008. Innostavat projektit. Helsinki: Suomen sairaanhoitajaliitto ry.
- Projektipäällikön haastattelu. Teams. 11.5.2022.
- Sisäinen tutkimus toimeksiantajayrityksessä. 2022.
- Tammi, T. 2020. Tiketointijärjestelmä. Hämeen ammattikorkeakoulu. Tieto- ja viestintätekniikan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/355026/Tammi_Tuukka.pdf?sequence=2. 30.4 2022.
- Tietotekniikan liitto. 2005. TTL julkaisusarja. Tietojärjestelmän hankinta. Ohjelmistotoimittajan ja ratkaisun valinta. Helsinki: Talentum.
- Tiirikainen, V. 2010. IT ja parempi bisnes. Helsinki: Talentum.

- Tikettityyppi. 2019. Tikettijärjestelmällä tehoa verkkokaupan asiakaspalveluun. <https://tiketointi.fi/asiakaspalvelu/tikettijarjestelmalla-tehoa-verkko-kaupan-asiakaspalveluun/>. 14.4.2022.
- Tikettityyppi. 2022. Mikä on tiketointi? <https://tiketointi.fi/mika-on-tiketointi/>. 8.4.2022.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tähtinen, S. 2005. Järjestelmäintegraatio. Tarve, vaihtoehdot, toteutus. Helsinki: Talentum.
- Uusi-Ilkainen, E. 2016. Tyrnävän kunnan tiketointijärjestelmän kehittäminen. Oulun ammattikorkeakoulu. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Opin- näytetyö. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/107095/Uusi-Ilkainen_Eerik.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 26.5.2022.
- Vaipuro, P. 2019. Herätä tunne, yllätä, kohtaa henkilökohtaisesti – näin syntyy hyvä asiakaskokemus. A lehdet Oy. <https://www.a-lehdet.fi/artikkelit/herata-tunne-yllata-kohtaa-henkilokohtaisesti-nain-syntyy-hyva-asiakaskokemus>. 8.10.2022.
- Vilpola, I. & Kouri, I. (toim.). 2006. Toiminnanohjausjärjestelmän hankinta C-CEI-menetelmän avulla. Joutaako yritys vai menetelmä? Teknologiaoollisuus ry. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.
- Wiio, A. 2004. Käyttäjätystävällisen sovelluksen suunnittelu. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hei!

Opiskelen liiketaloutta Karelia-ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä, jonka aiheena on työnohjausjärjestelmän käyttö talous- ja henkilöstöhallinnossa. Opinnäytetyöni tarkoituksena on kartoittaa talous- ja henkilöstöhallinnossa käyttöönotetun tiketöintijärjestelmän haasteita ja hyötyjä asiantuntijoiden kokemana.

Kysely on osa opinnäytetyötä ja kyselyn vastausten perusteella saadaan tietoa siitä, onko tiketöintijärjestelmän käyttöön liittyen tarvetta lisäkoulutukselle, kehittää ohjelman toimintoja tai tarvetta muuttaa toimintamalleja tiketöintijärjestelmän kannalta sujuvammiksi.

Kyselylomakkeen vastaamisessa menee noin 10-20 minuuttia. Olisin kiitollinen, jos vastaatte kyselyyn. Kyselystä saadut tulokset esitetään opinnäytetyössä siten, että kohdeorganisaatiota tai yksittäistä vastaajaa ei voida tunnistaa.

Linkki kyselyyn löytyy yhteystietojen alta. Vastausaika kyselyyn päättyy 29.7.

Ystävällisin terveisin,

Taloushallinnon harjoittelija

Maria Mustonen

p. 041 4346685

Tiketöintijärjestelmän käyttö talous- ja henkilöstöhallinnossa

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Varsinaisessa kyselyssä on käytetty tiketöintijärjestelmä- sanan sijaan järjestelmälle annettua nimeä ja tämä on häivytetty työssä. Myös tarkempi tiimijaottelu ensimmäistä kysymystä koskien on häivytetty työssä (jaottelu talous- ja henkilöstöhallintoon).

1. Valitse alla olevista vaihtoehdoista se tiimi, jossa työskentelet. *

- Tiimi 1
- Tiimi 2
- Tiimi 3
- Tiimi 4
- Tiimi 5
- Tiimi 6

2. Miten kauan olet käyttänyt tiketöintijärjestelmää? *

- Käyttöön otosta lähtien
- Yli 3 kk
- Alle 3 kk

3. Miten tiketöintijärjestelmän käyttö on vaikuttanut päivittäiseen työmääräsi palvelupyyntöjen käsittelyssä? *

- Työmäärä on vähentynyt
- Työmäärä on lisääntynyt jonkin verran
- Työmäärä on lisääntynyt merkittävästi
- Työmäärä on pysynyt samana

4. Kerro, miten työsi on tehostunut tiketöintijärjestelmän myötä? *

5. Kerro miten tiketöintijärjestelmä on lisännyt työmäärääsi? *

6. Koetko, että tarvitsisit tiketöintijärjestelmästä lisää perehdytystä? *

- Kyllä
- Ei

7. Millä osa-alueilla koet tarvitsevasi lisää perehdytystä? *

- Perustiedot
- Kategoriat
- Palvelut
- Tukiryhmät
- Alitiketöinti (tikettien yhteen liittäminen)
- Pikatäyttöpohjat
- Sisäinen viestintä
- Ulkoinen viestintä
- Työpyyntöjen tiketöinti (mistä kaikesta tikettejä luodaan)
- Hakutoiminnot
- Omien raporttien luonti
- Muu, mikä?

8. Tukeeko tiketöintijärjestelmä mielestäsi nykyisiä prosesseja? *

- Kyllä
- Ei

9. Mitä haasteita tiketöintijärjestelmä aiheuttaa päivittäisessä työssäsi? *

10. Ovatko tiketöintipohjan tietokentät mielestäsi riittävät? *

- Kyllä
- Ei

11. Mitä tietokenttiä tulisi lisätä ja miksi? *

12. Missä toiminnoissa tiketöintijärjestelmää voisi mielestäsi lisäksi hyödyntää (esim. lomakkeet, järjestelmäintegraatiot)?

13. Miten tiketöintijärjestelmän käyttö on mielestäsi vaikuttanut asiakaskokemukseen? *

- Asiakaspalvelun laatu on parantunut
- Asiakaspalvelun laatu on huonontunut
- Ei ole vaikuttanut merkittävästi

14. Millä tavoin asiakaspalvelun laatu on parantunut? *

15. Millä tavoin asiakaspalvelun laatu on huonontunut ja miten sitä voisi tiketöintijärjestelmän näkökulmasta kehittää? *

16. Onko tiedonkulku mielestäsi sujuvaa tiketöintijärjestelmässä sisäisen viestinnän osalta? *

- Kyllä
- Ei

17. Miten sisäistä tiedonkulkua tulisi parantaa (esim. tiimin sisällä, palvelualueen sisällä, palvelualueiden välillä)? *

18. Onko tiedonkulku sujuvaa tiketöintijärjestelmässä asiakasviestinnän osalta?
*

- Kyllä

- Ei

19. Miten asiakasviestintää voisi parantaa? *

20. Mikä tiketöintijärjestelmässä on hyvää/parannusta entiseen? *