

OneNote-sovellus tukena johtokeskuspäivystäjien työssä ja perehdytyksessä

Janne Törmänen

10/2021

TIIVISTELMÄ

Janne Törmänen: OneNote-sovellus tukena johtokeskuspäivystäjien työssä ja perehdytyksessä

Opinnäytetyön muoto: Toiminnallinen

Hanke: Oulun poliisilaitoksen tilaustuote

Julkisuusaste: Produkti on salainen, muilta osin julkinen

Ohjaaja: Jari Hakala ja Pasi Kotro

Tutkinto: Poliisi (AMK)

Tämä opinnäytetyö sisältää kuvauksen produktistani sekä tutkimustietoa perehdyttämisestä ja käytettävyydestä. Tarkoituksena oli tehdä mahdollisimman hyvä opas, joka olisi apuna johtokeskuspäivystäjillä jokapäiväisessä työssä. Produktin on myös tarkoitus auttaa uutta työntekijää uudessa työssään johtokeskuksessa.

Oppaan sovellukseksi valikoitui OneNote-sovellus, johon keräsin sisältöä johtokeskuspäivystäjien käyttöön. OneNote-sovelluksessa on hakutoiminto, jonka vuoksi sovellus oli ehdottomasti paras vaihtoehto vaadittuun toimintoon. Keräsin sovellukseen useita osioita, joissa opastetaan miten toimia tietyissä tilanteissa. Päivitin samalla ohjeita videon muotoon, joka otettiin hyvin vastaan johtokeskuspäivystäjien keskuudessa.

Käytettävyyttä tutkin Jacob Nielsenin määrittelemien ominaisuuksien kautta. Näitä ovat opittavuus, tehokkuus, virheettömyys, miellyttävyyys ja muistettavuus. Perehdyttämisessä keskityin lainsäädäntöön ja toimintakonsepteihin. Perehdyttämisen toimintakonseptit ovat niitä toimintoja, joilla uusi työntekijä opetetaan uuteen työhönsä.

Sivumäärä: 32

Tarkastuskuukausi ja vuosi: 11 / 2021

Avainsanat: perehdyttäminen, käytettävyys, OneNote, toiminnallinen, johtokeskus

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	5
3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA OPINNÄYTETYÖPROSESSI	6
3.1 Opinnäytetyö ja tutkimusongelmat.....	6
3.2 Tutkimusmenetelmä	7
3.3 SWOT-analyysi	8
3.3.1 Produktin SWOT-analyysi	9
3.3.2 Toiminnan suunnittelu SWOT-analyysin pohjalta	12
3.4 Opinnäytetyön prosessin kulku	14
4 PEREHDYTTÄMINEN	15
4.1 Perehdyttämisen lainsäädäntö.....	17
4.2 Perehdyttämisen toimintakonseptit.....	18
4.3 Perehdyttäminen johtokeskuksessa	20
5 KÄYTETTÄVYYS.....	21
5.1 Opittavuus	22
5.2 Tehokkuus.....	24
5.3 Muistettavuus	25
5.4 Virheettömyys.....	25
5.5 Miellyttävyys	25
5.6 Käytettävyys produktissani	26
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	28
6.1 Työn merkityksellisyys.....	28
6.2 Tavoitteiden saavuttaminen	28
6.3 Eettisyys ja luotettavuus	29
LÄHTEET	31
KUVIEN LÄHTEET	32

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aihe on sisällön tekeminen OneNote-sovellukseen Oulun johtokeskuksen päivystäjille. Produktini tarkoitus on auttaa uutta työntekijää oppimaan ja löytämään tarvittavat asiat helposti. Tiesin aiheeni opinnäytetyöhöni jo ennen ensimmäistä koulupäivää. Esimieheni on usean vuoden ajan yrittänyt saada opiskelijoita tekemään Oulun johtokeskuspäivystäjille oppaan tai järjestelmän, joka tukisi uuden päivystäjän perehdyttämistä. Esimieheni on huomannut useaan otteeseen, että meidän yksikössämme on valtavasti hiljaista tietoa ja tämän tiedon saattaminen yhteiseen käyttöön on haasteellista. Keskitetty tiedon tallentaminen ja hallinta johtokeskukseen tulee auttamaan näissä ongelmissa. Käytettävyydeltään hyvä käyttöohje tai -opas auttaa käyttäjää tuotteen turvalliseen, tehokkaaseen, taloudelliseen ja miellyttävään käyttöön (Nykänen, 2002, s. 50).

Ongelma on huomattu erityisesti päivystäjien koulutuspäivillä, jolloin tuuraajat ovat hoitaneet johtokeskuksen toimintoja. Suurin piirtein tunnin tai kahden välein tuuraaja tulee kysymään neuvoa yksinkertaiseen ongelmaan. Yleensä ratkaisu ongelmiin on jokaisella päivystäjällä hiljaisena tietona ja tätä tietoa me emme ole oppineet laittamaan ylös, jotta siitä olisi myös apua uudelle päivystäjälle. Sovellukselle on ilmeinen tarve uusien työntekijöiden perehdytyksen tukena ja samalla sovellus toimii turvana ensimmäisten työvuorojen aikana. Sovelluksesta on hyötyä myös pitkäänkin päivystäjän töissä olleille, koska joitakin ohjelmia päivystäjät käyttävät ainoastaan pari kertaa vuodessa ja tässä ajassa niiden käyttö on voinut jo unohtua.

Oman kokemukseni mukaan perehdytystä pidetään osassa työpaikkoja turhana ja ajatellaan, että kyllä työ tekijäänsä opettaa. Kuitenkin hyvästä perehdytyksestä hyötyy niin työntekijä kuin työnantajakin. Perehdyttäminen on nähty jopa niin tärkeäksi, että perehdyttämisestä mainitaan useissa laissa ja lait velvoittavat työnantajaa perehdyttämään työntekijänsä.

Sovelluksen käytöstä on hyötyä erityisesti Oulun johtokeskukseen. Sovellusta on mahdollista käyttää Helsingin johtokeskuksessa tai tilannekeskuksissa. Hiljaisen tiedon siirtäminen toisiin yksiköihin voi olla haastavaa, koska käytännöt voivat olla erilaisia eri yksiköissä ja opitut tavat eivät sovellu suoraan toiseen yksikköön. Joudun salaamaan opinnäytetyöni sovelluksen sisällön osalta, koska sisällössä on salassa pidettävää tietoa.

Sovelluksen sisällön tekemiseen on käytetty apuna ohjelmistosuunnittelusta saatua tutkittua tietoa. Ohjelmistosuunnittelussa on perehdytty ongelmiin, joita uuden ohjelmiston mukana voi ilmetä. Ajatellen, että sovelluksen sisältöä on pidettävänä eräänlaisena ohjelmistona ja sitä kautta on hyvä hyödyntää jo tutkittua tietoa. Näin sovelluksen sisällöstä tulee käytettävyydeltään hyvä ja sen seurauksena sitä oikeasti käytettäisiin.

Tärkeänä opinnäytetyössäni pidän tarvittavan kommunikaation pitämisen tilaajan kanssa. Hyvin monessa ohjelmistossa ja oppaassa tilaaja puhuu aivan eri kieltä kuin tilauksen vastaanottanut taho. Tilaaja kuvittelee saavansa apua ongelmiinsa, mutta ei ole osannut tuoda ongelmia esille sillä tavoin, että ohjelmiston tai oppaan laatijalla olisi täysin sama kuva ongelmista ja niiden ratkaisutavoista.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Toimeksiantajana produktiini on Oulun poliisilaitos. Oulun poliisilaitos toimii Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun alueella. Toimialueeseen kuuluu 38 kuntaa. Oulun poliisilaitoksella työskentelee alle 600 poliisia. Alueen asukasluku on noin 480 000. (Kankaala ja Immonen, 2020, s. 5.) Oulun poliisilaitoksen poliisipäällikkönä toimii Mika Heinilä.



Kuva 1, Oulun poliisilaitoksen toimialue ja poliisiasemat.

Oulun poliisilaitoksella sijaitsee myös johtokeskus, mihin produktini toimitetaan. Johtokeskus on perustettu Oulun poliisilaitokselle 2009, jolloin kyseessä oli kahden vuoden pilotointijakso. Pilotoinnin jälkeen päätettiin jatkaa johtokeskuksen toimintamallia ja se ulotettiin koskemaan koko valtakuntaa. (YLE, 8.3.2011.) Johtokeskuksen vastuuna ovat asiat, joihin vaaditaan päällystöön

kuuluvan poliisin päätös. Oulun johtokeskuksen toimialueena on Pohjois-Pohjanmaa, Kainuu ja Lappi. Käytännössä virka-ajan ulkopuolella johtokeskuksesta johdetaan koko Pohjois-Suomen poliisien järjestyspoliisitoimintaa. Johtokeskukset ovat poliisin sisäisiä johtamisjärjestelmiä, joilla on ollut tarkoitus parantaa tilanteiden hallintaa. (YLE, 19.4.2021.)

3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA OPINNÄYTETYÖPROSESSI

3.1 Opinnäytetyö ja tutkimusongelmat

Opinnäytetyöni tavoite on perehtyä hyvän oppaan tekemiseen ja työn tuloksena saada mahdollisimman helppokäyttöinen sovellus Oulun johtokeskuksen päivystäjille. Tulen panostamaan paljon käytettävyyteen ja mahdollisuuteen päivittää sovelluksen sisältöä myös jälkeempään. Käytettävyydellä tarkoitetaan menetelmä- ja teoriakenttää, jonka tarkoitus on tehostaa ihmisen ja tuotteen yhteistoimintaa ja lisätä käyttäjän kokemusta miellyttävämmäksi (Sinkkonen ym., 2006, s. 17). Liitän sovellukseen ohjeet siitä, miten käytetään kaikkia johtokeskuksessa tarvittavia järjestelmiä. Sovelluksessa tulee olemaan myös osio, jossa käydään normaalin päivän päivystäjän tarvittavia tietoja ja taitoja, eli tähän osioon yritän saada kerättyä mahdollisimman paljon hiljaista tietoa. Opinnäytetyössäni käyn läpi myös perehdyttämisen ja sen tärkeyden. Perehdytyksestä säädetään lain tasolla ja sen tulisikin olla jokaisen organisaation tärkeimpiä asioita.

Tässä vaiheessa sovelluksen sisältö koskee ainoastaan johtokeskuksen päivystäjiä. Johtokeskuksessa olisi ollut tarvetta tehdä sovellukseen sisältöä myös yleisjohtajille, mutta valtavan työmäärän vuoksi en olisi sitä saanut valmiiksi tämän vuoden aikana. Taustani on päivystäjien puolelta, joten olisin joutunut ensin opettelemaan yleisjohtajien toimintamalleja, jotta sovelluksen sisällöstä yleisjohtajille olisi tullut hyvä.

Ennakkoon olen ajatellut, että opinnäytetyössäni on ainakin neljä tutkimusongelmaa, johon toivoisin löytäväni vastaukset.

1. Ensimmäisenä on **käytettävyys** ja nimenomaan sovelluksen sisällön helppo käyttäminen. Onnistunko laatimaan riittävän helpon sisällön, jotta päivystäjät sitä käyttäisivät? Varmuudella uusi päivystäjä turvautuu sovellukseen viimeisenä oljenkortena, mutta tarkoitus olisi luoda sisältö, jota myös kokenut päivystäjä käyttää.
2. Toisena ongelmana on **hiljaisen tiedon** kerääminen. Aineiston keräämisessä käyn haastattelemassa kokeneita päivystäjiä ja yritän saada kerättyä mahdollisimman paljon hiljaista tietoa. Onnistunko siltikään saamaan tarpeeksi hiljaista tietoa talteen, vai jääkö aineiston kerääminen vain pintaraapaisuksi?

3. Kolmantena ongelmana on **rajaaminen**. Osaanko rajata ”hyvä tietää asiat” omaan osioon tehokkaasti vai tuleeko sovelluksen sisältämästä tiedosta valtava kokonaisuus, josta on hankala löytää vastausta? Nykyisin kaikki tieto on tallennettu kovalevylle tiettyyn kansioon, jossa on melkein sata alakansiota. Sovelluksen sisällön suunnittelussa yrittäisin välttää tämän tiedon kaatopaikan ja ajantasainen ja tarvittava tieto olisi helposti löydettävissä.
4. Neljäntenä ongelmana on **oikean käyttöliittymän löytäminen**. Onko käyttöliittymä tarpeeksi helppo ja vaivaton, että sitä kaikki käyttäisivät? Poliisiorganisaatiossa on pakko käyttää tiettyjä ohjelmia tietoturvan vuoksi ja tämä rajoittaa mahdollisuuksia käyttää jo hyväksi havaittuja käyttöliittymiä.

Valitsin nämä neljä tutkimusongelmaa, koska nämä ovat minun mielestäni suurimmat uhkat opinnäytetyöni produktille.

3.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni on **toiminnallinen opinnäytetyö**. Kari Salonen on kirjassaan Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön (2013, s. 13-19) todennut, että toiminnallisen opinnäytetyön tunnuspiirteitä ovat uutuusarvo, käsitteisiin sitoutuva, hyöty tai tulos, käytettävyys, toimijavetoisuus, näkyvä toiminta, ainutkertaisuus, suunniteltu, konkreettinen tuotos, suljettu tai avoin, ohjausorganisaatio ja aika- ja paikkasidonnaisuus. Salonen on esitellyt konstruktiivisen mallin, jonka avulla toiminnallisen opinnäytteen tekeminen onnistuu. **Konstruktiivinen malli** on yhdistelmä lineaarisesta ja spiraalisesta mallista. Konstruktiivisessa mallissa on seitsemän eri vaihetta, jotka ovat **aloitusvaihe, suunnitteluvaihe, esivaihe, työstövaihe, tarkistusvaihe, viimeistelyvaihe** ja **valmis tuotos**.

Aloitusvaihe on voima, jolla kehittämishanke laitetaan liikkeelle. Aloitusvaiheessa etsitään kehittämistarvetta ja mietitään minkälainen kehittämistehtävä olisi paras. Lisäksi mietitään minkälaista toimintaympäristöä ja kehittämistehtävään liittyviä toimijoita hankkeen viemiseen liittyy. Myös toimijoiden halukkuus osallistua työskentelyyn on selvitettävä. Näiden asioiden pohjalta saadaan suunta, mihin kehittämistehtävää lähdetään viemään. (Salonen, 2013, s. 17).

Suunnitteluvaiheessa tehdään kirjallinen kehittämissuunnitelma, eli meidän tapauksessamme opinnäytetyösuunnitelma. Suunnitelmasta pitäisi löytyä tavoitteet, ympäristö, vaiheet, toimijat eli ydin- tai avainhenkilöt, TKI-menetelmät, materiaalit ja aineistot, tiedonhankintamenetelmät, dokumentointitavat, tuotettujen dokumenttien käsittely ja mukana olevien toimijoiden tehtävät ja vastuut. Kyseessä on vasta suunnitelma, joten on ilmeistä, että tutkimustehtävän aikana voi tulla isojakin muutoksia suunnitelmiin. (Salonen, 2013, s. 17).

Esivaiheessa suunnittelupöydältä siirrytään siihen ympäristöön, jossa varsinainen työskentely tapahtuu, eli minun tapauksessani Oulun johtokeskukseen. Olen luomassa OneNote-sovellukseen sisältöä Oulun johtokeskuksen käyttöön. Toimintaympäristössä käydään suunnitelma läpi ja organisoidaan toimijoiden kanssa tulevaa työskentelyä. (Salonen, 2013, s. 17).

Työstövaihe on toiseksi tärkein vaihe suunnitteluvaiheen jälkeen. Työstövaiheessa toimijat työskentelevät melkein päivittäin kohti sovittua tavoitetta ja tuotosta. Tässä vaiheessa riittää haastetta, koska kaikki suunnitellut toimintatavat realisoituvat tässä vaiheessa. Toimijoiden roolit, vastuut ja sitoutuminen selviävät lopullisesti vasta tässä vaiheessa. Myös TKI-menetelmien, materiaalien ja dokumentoinnin käyttö realisoituvat tässä vaiheessa ja suunniteltu menetelmä voikin olla epäsopeva. Tässä vaiheessa tulisi kiinnittää huomiota ohjaukseen, vertaistukeen ja palautteeseen, koska nämä vaikuttavat oleellisesti kehittämistehtävän onnistumiseen ja samalla ammatilliseen kehittymiseen. (Salonen, 2013, s. 18).

Tarkistusvaiheessa toimijat yhdessä arvioivat tuotosta ja päättävät onko tuotos tarpeeksi hyvä viimeistelyvaiheeseen vai pitääkö tuotosta vielä työstää lisää. Tarkistamista voi suorittaa koko tutkimustehtävän aikana, vaikka se on kuvattu omana vaiheena tässä mallissa. (Salonen, 2013, s. 18).

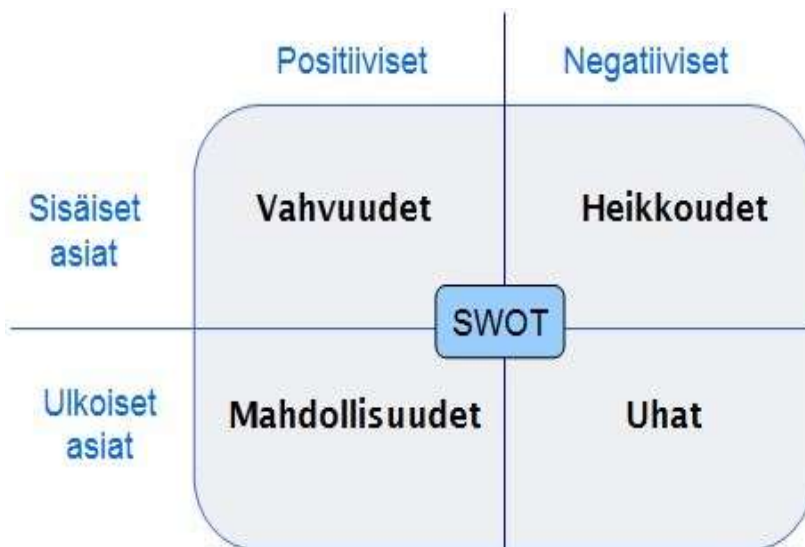
Viimeistelyvaiheeseen kannattaa varata riittävästi aikaa, koska siinä täytyy yleensä viimeistellä suunnitelma ja tuotos. Viimeistelyvaiheessa voi olla mukana myös tutkimustehtävässä olleita toimijoita tai ulkopuolisia henkilöitä. Vastuu on kuitenkin tekijällä. (Salonen, 2013, s. 18).

Valmiin tuotoksen vaiheessa tuotos esitetään tilaajalle tai oppilaitokselle ja mietitään missä tuotosta voisi julkaista (Salonen, 2013, s. 19). Minun tapauksessani tuotos on kohdennettu Oulun johtokeskukseen, eikä tuotetta voida ottaa käyttöön ilman muutoksia muualla.

3.3 SWOT-analyysi

SWOT-analyysissä perehdytään organisaation **vahvuuksiin, heikkouksiin, uhkiin ja mahdollisuuksiin**. Onnistuminen vaatii hyvän tietämyksen omista resursseista ja toimintaympäristöstä. (Vuorinen, 2013, s. 64). Analyysia voidaan käyttää moneen eri tarkoitukseen omassa ja jopa muiden toimijoiden toiminnassa. Esimerkkeinä voidaan todeta koko oman toiminnan arviointi tai vastaavasti arviointi, joka on tarkoituksella pienennetty koskemaan ainoastaan yhtä tuotetta. Analyysia voidaan myös käyttää kilpailevan organisaation toiminnan ja kilpailukyvyn arvioimisessa. Analyysin voi tehdä yksilö- tai ryhmätöinä, mutta on tärkeää rajata tarkasti, mitä kulloinkin arvioidaan tulosten vertailukelpoisuuden vuoksi. (Lindroos ja Lohivesi, 2010, s. 219)

SWOT-analyysia voidaan tehdä ryhmätyöskentelynä niin että aluksi jokainen kirjaa yksilönä oman analyysin, jonka jälkeen ryhmässä kerätään analyysit yhteen. Yleensä tässä vaiheessa huomataan, että sama asia voi olla vahvuus, heikkous, uhka tai mahdollisuus. Tämä ei ole väärin tehty analyysi, vaan kertoo, kuinka eri ihmiset näkevät saman asian. Toinen ihminen näkee saman asian vahvuutena, kun taas toinen ajattelee sen olevan heikkous. Hyvänä keinona selkeyttää SWOT-analyysia on luoda kaksi erillistä SWOT-taulukkoa, joista toinen kuvaa nykytilannetta ja toinen tulevaisuutta. SWOT-taulukossa on varattu vahvuudelle, heikkoudelle, uhkalle ja mahdollisuudelle omat laatikot, joihin kirjataan kaikki asiat mitkä on havaittu analyysissa. (Lindroos ja Lohivesi, 2010, s. 219)



Kuva 2, SWOT-analyysin taulukko

Analyysin tarkoitus on muodostaa toimintasuunnitelma siitä, miten vahvuuksia käytetään hyväksi, miten heikkoudet muutetaan vahvuuksiksi, miten uhat vältetään ja miten mahdollisuudet hyödynnetään tulevaisuudessa (Lindroos ja Lohivesi, 2010, s. 220).

3.3.1 Produktin SWOT-analyysi

Ensimmäisenä tulostin SWOT-analyysin nelikenttä taulukon, johon merkkasin omasta mielestäni vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet. Aloitin taulukon täyttämisen vahvuuksista. Käytin tähän vaiheeseen paljon aikaa, jotta pystyisin jo alku vaiheessa huomaamaan mahdolliset ongelmat produktin tekemisessä.

Vahvuudeksi merkkasin seuraavat asiat:

- tekijän tietotaito;

- kommunikointi hyvällä tasolla;
- avoin ja vapaa ilmapiiri työn tilaajaan; ja
- tilaajan tuki

Ehdottomana vahvuutena on minun tietotaitoni johtokeskuksen päivystäjän työstä. Tiedän tarkkaan, mitä toimintoja uudelta ohjelmistolta vaaditaan ja mitä ei. Tiedän, mitä päivystäjän päivärutiineihin kuuluu ja mitä tietoa tarvitaan välittömästi vaativissa tilanteissa.

Viestinnän ylläpitäminen tilaajan kanssa on myös ehdottomasti vahvuus produktin tekemisessä. Pystymme kommunikoidaan asioista suoraan ja rehellisesti, jonka vuoksi produktin eteneminen oikeaan suuntaan helpottuu. Negatiivisen ja positiivisen palautteen antaminen tilaajalta onnistuu helposti ja tämä avoin ilmapiiri mahdollistaa mahdollisimman nopean reagoinnin epäkohtiin ja mahdollisiin ongelmiin.

Tilaaja on huomannut, että meiltä puuttuu ohjelmisto, johon olisi kerätty kaikki tarvittava tieto ja ohjeistus yhteen. Lisäksi tämä kaikki tieto pitäisi olla helposti saavutettavissa. Tämän vuoksi tuki ohjelmiston käyttöönotolle ja suunnittelulle on vahvaa. Tilaaja on myös luvannut muiden päivystäjien työpanosta, jos produktini tekeminen sitä vaatii.

Heikkouksiksi merkitsin seuraavat asiat:

- eritasoiset päivystäjät;
- muutosvastarinta; ja
- ohjelman käytettävyys.

Johtokeskuksen päivystäjät ovat eritasoisia taidoiltaan. Taitotason vaihtelu johtuu siitä, että osattavia tehtäviä on huomattava määrä ja kaiken sen osaaminen hyvin ei ole mahdollista. Tämän vuoksi kukin päivystäjä on erikoistunut johonkin yksittäiseen asiaan ja osaa sen asian hyvin. Myös oma motivaatio tiettyyn asiaan vaikuttaa suuresti kyseisen asian hallinnan onnistumiseen. Johtokeskuksessa on kokeneita päivystäjiä, minkä huomaa ATK-laitteiden käytössä. Nuorimmat johtokeskus-päivystäjät osaavat käyttää järjestelmiä hyvin sujuvasti, koska he ovat oppineet jo nuorena käyttämään eri järjestelmiä. Vanhemmilta päivystäjiltä ATK-laitteiden käyttäminen on välillä haastavaa ja uuden opettelu kestää kauemmin kuin nuorella päivystäjällä.

Päivystäjän työmotivaatio ohjaa ja auttaa valitsemaan sen, mihin hän sitoutuu. Muutoksen ollessa positiivinen, työntekijä sitoutuu ja haluaa tehdä töitä sen eteen. Jos taas muutos koetaan negatiivisena, työntekijä reagoi muutokseen vetäytymällä ja joskus jopa hyökkäämällä. On myös pidettävä mielessä, että jokainen henkilö kokee muutoksen yksilöllisesti ja sen kautta tulee mukaan muutokseen eri aikaan. Työntekijän vetäytymisestä ja hyökkäävästä käytöksestä käytetään myös nimitystä

muutosvastarinta. (Varma, 2018, s. 11–24.) Muutosvastarintaa on havaittavissa Oulun johtokeskuksessa, minkä vuoksi uuden ohjelmiston käyttöönotto tulee olemaan haasteellista.

Ohjelmiston käytettävyys on produktin heikkouksia. Tietoturva-asioiden vuoksi en pysty valitsemaan parasta ja käytettävyydeltään helppoa tiedonhakuohjelmaa. Produktini pohjaksi on valittava ohjelma, joka on jo poliisiorganisaation käytössä, ja jossa tietoturva-asiat ovat näin ollen kunnossa.

Uhkiksi merkkasin seuraavat asiat:

- päivystäjät eivät uskalla kertoa kaikkea;
- muutosvastarinta;
- ohjelma laajenee liikaa; ja
- sisältö ei vastaa odotuksia.

Pelkona on, etteivät loppukäyttäjät uskalla kertoa todellista mielipidettään uudesta ohjelmasta. Olen opiskelemassa heidän esimiehekseen, mikä voi jossain määrin vaikuttaa heidän halukkuuteensa kertoa ainoastaan positiivisia kokemuksia.

Muutosvastarinnan olin merkinnyt jo heikkouksiin, mutta mielestäni muutosvastarinta on myös produktini uhka. Lievänä muutosvastarinta on vielä hallittavissa ja muutos voi tapahtua, mutta jos suurin osa päivystäjistä passivoituu uudistuksen käyttöönotossa, ei muutos ole mahdollinen.

Ohjelman sisältävä tietomäärä voi kasvaa huomattavaksi, jolloin ohjelmaa on hyvin vaikea hallita. Lisäksi suuren tietomäärän seurauksena voi olla, että sisältö ei ole sitä, mitä tilaaja on halunnut.

Mahdollisuuksiksi merkitsin seuraavat asiat:

- nopeampi palvelukyky;
- laadukkaampi palvelutaso;
- tasalaatuista palvelua; ja
- parempi perehdytys.

Sovelluksen kautta saatava tiedon nopea hakeminen antaa mahdollisuuden päivystäjille palvella useampaa asiakasta kuin aikaisemmin. Lisäksi odotusaika yksittäisellä asiakkaalla tulee pieneneväksi, jos tarvittava tieto löytyy nopeammin. Sovellus voisi olla päivystäjän tukena ja turvana vaativissa tilanteissa, joissa stressitasot nousevat ja aikapaine kasvaa.

Mahdollinen laadun paraneminen näkyy luotettavammassa ja nopeammassa palvelussa. Sovelluksessa tulee olemaan ohjeistukseen painottuva osio, jonka avulla jokainen päivystäjä pystyy hakemaan tietoa oikein ja sen seurauksena tulokset ovat varmuudella oikeita.

Sovelluksen avulla myös nuori päivystäjä, joka ei ole vielä sisäistänyt tai oppinut kaikkia järjestelmiä, pystyy löytämään ja antamaan tarvittavan tiedon asiakkaalle. Sovelluksesta on apua myös kokeneelle päivystäjälle, jos hän ei ole käyttänyt jotain tiettyä järjestelmää pitkään aikaan. Johtokeskuksen toimintoja on mahdollista yhtenäistää sovelluksen avulla.

Sovellusta voidaan käyttää myös perehdyttämisen apuvälineenä. Perehdyttäminen johtokeskuksessa tapahtuu vierihoidon menetelmällä, jossa toinen päivystäjä työn ohella näyttää johtokeskuksessa tehtävät työt. Sovellukseen tulee ohjeita sisältävä osio ja näistä on hyötyä uudelle päivystäjälle, joka jää ensimmäistä kertaa yksin päivystämään. Sovelluksesta on myös apua perehdyttäjälle kaikkien tärkeimpien järjestelmien ja tehtävien opettamisessa.

3.3.2 Toiminnan suunnittelu SWOT-analyysin pohjalta

Suurimmaksi uhkaksi näen muutosvastarinnan ja sovelluksen käytettävyyden. Muutosvastarinnan murtamiseksi tulee perehtyä mitä muutoksen vieminen vaatii yhteisössä. Varman oppaassa: Muutos haastaa työhyvinvoinnin (2018, s. 6–13) on perehdytty kuuteen osa-alueeseen, joihin pitää panostaa, jotta muutos olisi helppo ja toimiva. Nämä kuusi osa-aluetta ovat **johtajuus, työyhteisö, osaaminen, motivaatio, elämäntilanne ja terveys**.

Johtajuus on tärkeässä roolissa muutoksen onnistumisessa. Oikeanlainen asioiden ja ihmisten johtamisen taito määrittelee muutoksen onnistumisen. Lisäksi tarvitaan osaamista ottaa työntekijät mukaan tekemään muutosta. Keinoja työntekijöiden mukaan ottamiseen ovat esimerkiksi tiedon jakaminen muutoksesta, henkilöstön kuunteleminen sekä osallistumismahdollisuuksien antaminen muutoksen toteuttamiseen. Johtamisessa pitäisi huomioida, ettei muutos tapahdu ainoastaan yhden henkilön toimesta, vaan muutos vaatii kaikkien työntekijöiden panostusta ja mukanaoloa. Johdon pitäisi luoda avointa keskusteluympäristöä, joka auttaisi muutoksissa. (Varma, 2018, s. 8.)

Omassa opinnäytetyössäni tulen ottamaan johtajuuden huomioon tiedottamalla uuden sovelluksen käyttöönotosta avoimesti. Olen myös varautunut vastaamaan kysymyksiin ja kritiikkiin. Varsinainen johtajuus tulee esimieheltäni ja voin ainoastaan kertoa omia näkemyksiäni siitä, miten uudistus pitäisi ottaa käyttöön, ja miten päivystäjät saataisiin mukaan muutokseen.

Työyhteisö voi antaa valtavasti tukea muutoksissa tai vastaavasti työyhteisö voi muuttua veriseksi taistelukentäksi, jossa ainoastaan omien etujen ajaminen on tärkeintä. Työyhteisössä on tärkeää pitää yllä avointa ja rakentavaa keskustelua. Yhteishengen luomiseen tulee myös pyrkiä, jotta muutoksen tekeminen olisi helppoa ja joustavaa. Työntekijät saavat työyhteisöltä tukea ja turvaa

haastavissa ja vaikeissa tilanteissa, minkä vuoksi työyhteisön yhteishenkeen kannattaa panostaa. (Varma, 2018, s. 9.)

Oulun johtokeskuksessa on todella hyvä yhteishenki eikä sen suhteen ole odotettavissa ongelmia. Huumorin avulla johtokeskukseen on saatu luotua avointa ja rakentavaa keskustelua. Oikeanlainen johtaminen yksikön johtajalta on myös lieventänyt jännitteitä työntekijöiden välillä, ja johtokeskukseen onkin muodostunut yhdessä tekemisen kulttuuri. Suurin osa työntekijöistä haluavat olla ylpeitä omasta tekemisestään ja ennen kaikkea johtokeskuksen tekemisistä. Muutoksissa on mahdollista käyttää ulkopuolisten apua ongelmien selvittämisessä, mutta en usko, että johtokeskuksessa sellaista henkilöä tarvittaisiin.

Muutokset vaativat aina uuden oppimista. Olemme yksilöitä, minkä vuoksi jokaisen työntekijän **osaamisen** taso on erilainen ja sen seurauksena jokainen työntekijä kokee muutoksen erilaisena. Tämän vuoksi työntekijälle pitäisi antaa mahdollisuus keskustella kokemuksistaan. Tätä kautta he saavat vahvistuksen oppimisen yhteydessä tekemille valinnoilleen. Olisi hyvä miettiä myös oppimisen jäsentämistä ja aikatauluttamista, jottei jatkuva oppimisen paine kasvaisi liian suureksi muutoksen yhteydessä. Työntekijää auttaa muutoksessa työtehtävien uudelleen kuvaus, jolloin työntekijä tietää varmuudella, mitä häneltä odotetaan muutoksen jälkeen. (Varma, 2018, s. 10.)

Oppimiseen olen valmistautunut pitämällä koulutustapahtuman uudesta sovelluksesta ja sen käyttöönottamisesta. Koulutustapahtuma pidetään marraskuun alussa, jolloin uusi sovellus otetaan myös käyttöön. Olen myös valmistautunut antamaan tukea yksittäisille päivystäjille, jos ongelmia ilmenee.

Ihmisen toimintaa ja hänen sitoutumistaan ohjaa **motivaatio**. Työntekijän kokemus muutoksesta määrittää, onko hänellä motivaatiota sitoutua muutokseen. Positiivinen kokemus antaa työntekijälle motivaatiota toteuttaa muutoksen vaatimia tehtäviä. Negatiivinen kokemus taas voi passivoida työntekijän, jolloin hän ei suoriudu muutoksen vaatimista tehtävistä. Motivaation ylläpitäminen muutoksissa on tärkeää. Tiedon välittäminen etukäteen muutoksen vaikutuksista ja tavoitteista auttaa työntekijää muodostamaan mielipiteen asiasta ja siten tekemään valinnan muutokseen sitoutumisesta. Motivaation ylläpitämiseen auttaa myös avoin keskustelu muutoksesta ja kritiikin kuunteleminen. Hyvin tehty työ myös motivoi, joten selkeisiin tehtäväkuviin ja vaatimuksiin tulee panostaa. (Varma, 2018, s. 11.)

Motivaation ylläpitäminen uuden sovelluksen käyttöönottamisessa on yksi suurimpia haasteita produktissani. Todella monta kertaa olen huomannut, että uuden käytänteen tai toiminnan käyttöönotto on epäonnistunut hyvinkin negatiivisen asennoitumisen vuoksi. Tosin yleensä näissä käytänteissä tai toiminnoissa ei ole otettu huomioon loppukäyttäjää. Huonoimmissa tapauksissa ilmoitus uudesta toiminnasta on ilmoitettu sähköpostilla edellisenä päivänä, jolloin mitään koulutusta tai

asiaan vaikuttamisen mahdollisuutta ei ole annettu. Näistä huonoista tapauksista on opittava ja tehdä produktini osalta päinvastoin kuin näissä huonoissa tapauksissa.

Elämäntilanne vaikuttaa vääjäämättä työntekijöiden toimiin työpaikalla. Ihanne tilanteessa työntekijä osaa yhteensovittaa työelämän ja vapaa-ajan. Yhteensovittamisen ansiosta työntekijä jaksaa ja on motivoitunut niin töissä kuin vapaa-aikanakin. Kuitenkin elämässä tapahtuu kaikenlaista ja työelämässä tai vapaa-aikana voi tapahtua suuriakin muutoksia tai vaikeita tapahtumia. Näiden huomioiminen on tärkeää ja on varmistettava, että työntekijöillä on asianmukaista tietoa tarjolla olevista vaihtoehdoista. Vaihtoehtojen ratkaisun tueksi on kerrottava, miten nämä ratkaisut mahdollisesti vaikuttaisivat tulevaisuudessa työntekijän elämään. (Varma, 2018, s. 12.)

Elämäntilannetta on todella vaikeaa ottaa huomioon produktini suunnittelussa ja läpiviennissä. Tiedän, että päivystäjillä on erilaiset elämäntilanteet ja ne vaikuttavat työntekoon motivaation puutteena tai vastaavasti innostuksena työtä kohtaan. Johtokeskuksessa on avoimen keskustelun kulttuuri ja se mahdollistaa keskustelun myös omasta elämästä. Avoimen keskustelun kautta olemme saaneet tukea toisilta työkavereilta ja tämä toiminta on auttanut jaksamaan pahimman yli.

Työntekijän **terveys** on huomioitava muutoksien läpiviennissä. Nykyisin on kiinnitetty enemmän huomiota siihen, miten psyykkiset kuormitukset ja muutoksissa jaksaminen vaikuttavat työntekijän terveyteen. Työntekijän on mahdollista saada psyykkisiä ja fyysisiä oireita epävarmuudesta, pettymyksistä ja peloista. (Varma, 2018, s. 13.)

Työterveyshuolto on hyvin hoidettu johtokeskuksessa, joten esimiesten on helppo ohjata työntekijöitä oikeaan hoitoon, jos siihen on tarvetta. Minun tulee huomioida produktissani, etten vaadi liikaa, ja että muutos tapahtuu samaan aikaan muiden muutosten kanssa, jolloin työntekijän psyykinen kuormitus kasvaa huomattavasti.

3.4 Opinnäytetyön prosessin kulku

Opinnäytetyöni aiheen suunnittelu alkoi oikeastaan heti, kun ilmoitus poliisiammattikorkeakouluun pääsystä varmistui. Esimieheni on usean vuoden ajan tuskaillut uuden työntekijän perehdyttämisestä. Esimieheni kanssa mietimme asiaa ja tulimme siihen johtopäätökseen, että johtokeskukseen tarvitaan tiedonhaku helpottava toiminto tai ohjelma, jolloin kaikki tieto olisi helposti hallittavissa ja löydettävissä. Ajatus keskitetystä tiedonhallinnasta syntyi.

Alkuvuodesta Poliisiammattikorkeakoulussa suunnittelin mihin käyttöjärjestelmään tieto kannattaa keskittää. Ongelmana on poliisiorganisaation tiukat rajoitukset tietoturvan osalta. Yksityisellä puolella on monta hyvää sovellusta, jotka olisivat sopineet loistavasti tähän tarkoitukseen, mutta koska

niitä ei ole hyväksytty poliisin käyttöön, niitä ei voi käyttää produktissani. Loppujen lopuksi minulla oli valittavana kaksi järjestelmää, jotka olivat Powerpoint- ja OneNote-sovellus. Hyvin pian huomasin, että Powerpoint-sovellus ei sovi käyttötarkoituksiini. Sovellukseen kerättävä tieto olisi hankalasti hallinnoitavissa ja tietojen päivittämien olisi hankalaa. Sovellukseksi valikoitui OneNote-sovellus, josta olin kuullut hyvää myös muilta opiskelijoilta.

Oikean sovelluksen löydyttyä tein alustavan prototyypin. Prototyypillä tarkoitetaan tuotekehityksen mallinnusta tuotteesta tai palvelusta. Fyysisen prototyypin voi tehdä melkein mistä vain. Prototyyppi voi olla myös analyttinen, jossa tarkastellaan tuotteen ominaisuutta, jota ei välttämättä toteuteta. Prototyyppi voi olla paperiin tehty luonnos tai melkein lopullinen tuote. (Järvinen, 2021.) Prototyypin etuja ovat ajan ja kustannusten säästäminen kehittämisessä, arvokkaan palautteen saaminen loppukäyttäjiltä, tuotteen tai palvelun parempi käytettävyys ja mahdollisten parannusideoiden löytäminen (McCleddon ym., 2012.) Ensimmäinen prototyyppi oli hyvin pienimuotoinen, mutta se oli jo liitetty OneNote-sovellukseen. Olin kerännyt jo hieman tietoa sovelluksen sisälle, jotta sovellusta pystyi käyttämään. Esitin prototyypin johtokeskuksessa koulutuspäivillä keväällä ja keräsin esityksen jälkeen loppukäyttäjien ajatuksia sovelluksen hyvistä ja huonoista puolista. Lisäksi keräsin tietoa, mitä sovellukseen kannattaa liittää ja mitä ei.

Kesällä keräsin lisää tietoa sovellukseen ja aloin myös tekemään ohjeita päivystäjille. Ohjeet muodostuivat kirjallisiksi ja visuaalisiksi ohjeiksi. Visuaaliset ohjeet tein Powerpoint-ohjelman avulla. Powerpoint mahdollistaa työpöydän näkymän nauhoittamisen, kun sitä käyttää.

Syksyllä aloitin sovelluksen käytettävyydestin. Käytettävyydestillä pyritään löytämään loppukäyttäjän mentaalimalleja, kun hän suorittaa tehtäviä tuotteella. Käytettävyydesti antaa tietoa tuotteen toimivuudesta, saavutettavuudesta ja esteettömyydestä. (Sinkkonen ym., 2006, s. 275.) Valitsin kaksi päivystäjää testaamiseen ja annoin heidän tutustua sovelluksen käyttämiseen. Testauksen jälkeen kirjasin havainnot ja palautteen ylös jatkokehittämistä varten.

Sovelluksen käyttöönotto on marraskuussa, jolloin johtokeskuksen koulutuspäivillä tulen pitämään opetustilaisuuden sovelluksen käyttämisestä. Olen päivystäjien käytettävissä myös käyttöönoton jälkeenkin opastaen päivystäjiä ja kehittäen sovelluksen sisältöä tarvittaessa.

4 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen on kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työhönsä liittyvät odotukset. Yrityksessä tapahtuvan vaatimusten ja

tavoitteiden kasvaessa perehdyttämistä voidaan pitää myös osaamisen uudistamisena. (Ahokas ja Mäkeläinen, 2013, s. 2–4.)

Perehdyttämistä säätelevät myös lait, jotka lähinnä velvoittavat työnantajaa huolehtimaan perehdytyksestä. Keskeisimmät lait ovat **työsopimuslaki** 55/2001, **työturvallisuuslaki** 738/2002 ja **laki yhteistoiminnasta yrityksissä** 334/2007 (Rauramo, 2020, s. 9–14).

Rauramo (2020, s. 7) on listannut keskeisimmät tavoitteet perehdyttämiselle, jotka ovat:

- myönteisen asennoitumisen luominen työhön ja henkilöstöön;
- aktiivisuuden ja itsenäisyyden edistäminen;
- tiedollisten ja taidollisten valmiuksien luominen; ja
- työterveyden ja -turvallisuuden edistäminen.

Rauramon listauksesta huomaa, että nykyisin ei enää riitä ainoastaan työntekijän perehdyttäminen työhön, minkä jälkeen hänet voidaan unohtaa. Työnantajan on myös panostettava työyhteisön hyvinvointiin ja hyvä perehdytys on siinä avainasemassa.

Työterveyskeskus on luonut viisiportaisen menetelmän, jonka pohjalta voidaan varmistua, että perehdyttäminen on tapahtunut oikein ja asianmukaisesti. Viisiportaisessa menetelmässä ensimmäisenä valmistaudutaan, minkä jälkeen opetetaan. Opetuksen jälkeen tulevat mielikuvaharjoitukset. Mielikuvaharjoituksista siirrytään taidon kokeiluun ja harjoitteluun, minkä jälkeen voidaan siirtyä opitun varmistamiseen. Alla olevassa kuvassa on laitettu kullekin portaalle tarkentavia ohjeita, mitä kullakin portaalla pitäisi huomioida ja tehdä.

Viiden askeleen menetelmä



Kuva 3, Työterveyskeskus: Perehdytyksen viiden askelman menetelmä.

4.1 Perehdyttämisen lainsäädäntö

Lainsäädännössä perehdyttämistä käsittelevät erityisesti **työsopimuslaki** ja **työturvallisuuslaki** sekä **laki yhteistoiminnasta yrityksissä**. Sääöksissä kiinnitetään huomiota eritoten työnantajan vastuuteen opastaa työntekijä työhönsä. (Kupias ja Peltola, 2009, s. 20.) Valtion virkamiesten perehdyttämisestä säädetään myös **laissa yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa**. Työlainsäädännön tavoitteena on työntekijää suojaava ja sopeuttava toiminta. Uudemmassa

lainsäädännössä, kuten esimerkiksi yhteistoimintalaissa, lain tavoitteena on lisätä vuoropuhelua työntekijän ja työnantajan välillä. (Kupias ja Peltola, 2009, s. 20–21.)

Työsopimuslain pykälissä on annettu työnantajalle velvoite huolehtia, että **työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä**. Lisäksi työsuopimuslain mukaan **työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi**. Lain pykälien tulkinta on haasteellista ja esimerkiksi käsitteet suoriutuminen tai kehittyminen ovat tulkinnanvaraisia. Näillä käsitteillä voi olla hyvinkin erilainen merkitys näkökulmasta riippuen. Työnantajan ja työntekijän näkemykset suoriutumisesta voivat olla täysin erilaiset tai vastaavasti kehittyminen nähdään aivan erilaisena osapuolten kesken. (Kupias ja Peltola, 2009, s. 21–22.)

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa huolehtimaan, että **työnteko on turvallista, eikä työntekijän terveys vaarannu**. Lisäksi laki velvoittaa työnantajan **perehdyttämään työntekijän riittävästi työhön**. Velvoitteen toteutumiseksi työnantajan on huolehdittava yksilöllisesti työntekijän työ, työolosuhteet, muu työympäristö sekä itse työntekijä. Työntekijälle on annettava riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä ja lisäksi työntekijää on opastettava työpaikalla. Opastuksen ja ohjeistuksen määrän määrittää työntekijän ominaisuudet, eli työntekijän ammattitaito, koulutus ja kokemus. Tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki täydentävät työturvallisuuslakia ja velvoittavat työnantajaa kohtelemaan kaikkia työntekijöitä tasapuolisesti. (Kupias ja Peltola, 2009, s. 23–25.)

Yhteistoiminnan tarkoitus on lisätä tärkeää viestintää työnantajan ja työntekijöiden välillä. Tämän vuoksi laissa yhteistoiminnasta yrityksissä on pykälä, joka velvoittaa työnantajan neuvottelemaan työntekijöiden kanssa silloin, kun **tapahtumassa on henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä**. (Kupias ja Peltola, 2009, s. 25–26.) Laissa yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa taas mainitaan, että yhteistoimintamenettelyssä on käytävä läpi seuraava asia: **palvelukseen tulon yhteydessä ja palvelussuhteen aikana kerättävät ja palvelukseen tulevalle annettavat tiedot sekä työhön perehdyttämisen järjestelyt**. Valtion työpaikoissa perehdyttäminen täytyy suunnitella, jotta järjestelyistä pystytään keskustelemaan yhteistoimintamenettelyssä.

4.2 Perehdyttämisen toimintakonseptit

Perehdyttämisen malli vaihtelee huomattavasti organisaatioista riippuen. Pienessä yrityksessä perehdytys voidaan hoitaa henkilökohtaisesti esimiehen opastaessa tekijää ensimmäisen päivän tai viikon. Hieman suuremmassa organisaatiossa perehdytys voi tapahtua massatapahtumana, koska uusia työntekijöitä on liian paljon henkilökohtaiseen perehdytykseen. Suuressakin organisaatiossa

perehdytys voi tapahtua henkilökohtaisesti tai perehdytys voi olla jotain näiden kahden perehdytysmallien väliltä. (Kupias ja Peltola, 2009, s. 36)

Päivi Kupias ja Raija Peltola ovat kirjassaan *Perehdyttämisen pelikentällä* (2009, s. 36–42) esittäneet viisi eri perehdyttämisen toimintakonseptia. Toimintakonseptit ovat **vierihoitoperehdyttäminen, malliperehdyttäminen, laatuperehdyttäminen, räätälöity perehdyttäminen** ja **dialoginen perehdyttäminen**.

Vierihoitoperehdyttäminen on käytännössä uuden työntekijän perehdyttämistä henkilökohtaisesti työhön esimerkkiä näyttäen. Uusi työntekijä saa ensimmäisenä päivänä sopivan henkilön perehdyttäjäksi, joka käytännössä näyttää työn ohella, mitä työpaikalla tehdään ja mitä uuden työntekijän tulisi jatkossa tehdä. Vierihoitoperehdyttämisessä oppiminen tapahtuu pikkuhiljaa työn ohessa. Perehdyttämisen etuina on yksilöllinen perehdytys ja selkeä perehdytyksen vastuuhenkilö. Perehdytys tapahtuu perehdytettävän aikataulun mukaan ja oppimisesta tulee hyvin yksilökohtainen. Perehdytyksen ohjaajalle jokainen perehdytystilaisuus on ikään kuin alusta aloittamista. Haittana vierihoitoperehdyttämisessä on perehdyttäjän oma osaamattomuus tai kiinnostumattomuus perehdyttämiseen. On hankala opastaa ja näyttää uudelle työntekijälle työn tekemistä, jos omakaan taitotaso ei ole riittävä kyseiseen työhön. Perehdyttäjän asenne voi olla myös kielteinen perehdyttämiseen, mikä johtaa käytännössä uuden työntekijän omatoimiseen oppimiseen. (Kupias ja Peltola, 2009, s. 36–37.)

Malliperehdyttämisessä keskitytään valmiiden mallien tai oppaiden tekemiseen ja kehittämiseen. Nämä oppaat tai mallit annetaan uudelle työntekijälle ja oppimisen pitäisi tapahtua näitä oppaita tai malleja käyttäen. Malliperehdyttämisessä annetaan valtavasti vastuuta uudelle työntekijälle ja olisi-kin hyvä, ettei malliperehdyttäminen olisi ainoa perehdytysmuoto. Malliperehdytyksen tukena olisi hyvä käyttää vierihoitoperehdyttämistä. Malliperehdyttämisen etuina on tasalaatuinen perehdyttäminen ja perehdyttäjillä on valmiita malleja oman perehdyttämistyön tueksi. Haittana on perehdytyksen jäykkyys, koska perehdytysmallien huomio kiinnittyy organisaatitasoiseen perehdyttämiseen ja sen vuoksi perehdytettävä ei välttämättä löydä malleista omaan työhönsä liittyvää ohjeistusta. (Kupias ja Peltola, 2009, s. 37–39.)

Laatuperehdyttämisen ydin on huomion kiinnittäminen laadukkaaseen ja kehittyvään perehdyttämiseen. Malliperehdyttämisessä päävastuu perehdytyksestä on organisaation ylimmällä johdolla, kun taas laatuperehdyttämisessä vastuu pyritään tuomaan lähemmäs perehdytettävää. Esimiehen tulisi joko itse järjestää perehdytys tai vastaavasti valtuuttaa joku toinen samasta osastosta tai yksiköstä huolehtimaan perehdytyksestä. Laatuperehdyttämisessä avainasemassa on yksikön tai osaston esimies, joka joko mahdollistaa tai estää perehdytyksen kehittymisen laadukkaammaksi. Parhaassa tapauksessa koko osasto tai yksikkö hoitaa uuden työntekijän perehdyttämisen malli- ja

vierihoitoperehdyttämisen opein ottaen molemmista konsepteista parhaat puolet. Laatuperehdyttämisen etuina on joustava ja kehittyvä perehdyttämismalli, uusi työntekijä otetaan mukaan yksikön tai osaston jäseneksi alusta pitäen ja tulokkaan on mahdollista käyttää osaamistaan laajasti. Laatuperehdyttämisen vaarana on vastuiden epäselvyys. Kun vastuu on siirretty yksikölle tai osastolle, pahimmassa tapauksessa kukaan ei ota vastuuta perehdyttämisen järjestämisestä tai kehittämisestä. (Kupias ja Peltola, 2009, s. 39–40.)

Jotta ymmärtää **räätälöidyn perehdyttämisen** idean, täytyy perehtyä hieman massatuotannon käytäntöihin. Massatuotannossa tuote voidaan jakaa useaan moduuliin, jolloin tuotetta pystytään räätälöimään kullekin asiakkaalle sopiviksi. Räätälöidyssä perehdytyksessä perehdytys pilkotaan moduuleihin ja jokaiselle uudelle työntekijälle kasataan moduuleista yksilöllinen kokonaisuus. Räätälöidyssä konseptissa huomioidaan uuden työntekijän osaaminen ja häntä kuunnellaan heti ensimmäisenä työpäivänä. Uuden työntekijän huomioiminen ja hänen kanssaan käyty vuoropuhelu sitouttavat työntekijän organisaatioon. Räätälöidyn perehdyttämisen mahdollinen uhka on uuden työntekijän heikko motivaatio oman perehdytysuunnitelman laatimiseen. Tämä konsepti tarvitsee toimiakseen koordinoijan, joka on monipuolinen erityisosaaja, ja sen vuoksi osaa valita oikeat moduulit uudelle työntekijälle. (Kupias ja Peltola, 2009, s.40–41.)

Viimeisenä on **dialoginen perehdyttäminen**, jossa perehdytettävästä tulee perehdyttäjä. Yleisesti uusi työntekijä tulee ennalta mietittyyn työtehtävään ja hänen odotetaan hoitavan ainoastaan kyseisen tehtävä. Ongelmia perehdytykseen tulee silloin, kun organisaatioon on palkattu henkilö, jonka toivotaan tuovan omalla osaamisellaan jotain uutta organisaatioon. Näissä tapauksissa uuden työntekijän ja organisaation on opittava toisiltaan ja käytävä dialogia, miten perehdyttäminen suoritetaan. Perehdytyksen täytyy perustua molemminpuoliseen yhteisymmärrykseen ja uudelle työntekijälle täytyy perehdyttää ainakin yrityksen arvot ja muut pysyvät toiminnot organisaatiossa. Perehdyttämisen aikana molemmat osapuolet oppivat ja kehittyvät. (Kupias ja Peltola, 2009, s. 41–42.)

4.3 Perehdyttäminen johtokeskuksessa

Perehdyttäminen johtokeskuksessa päivystäjälle tapahtuu vierihoitoperehdyttämisen muodossa. Yleensä uusi työntekijä seuraa perehdyttäjän toimia. Perehdyttäminen on hyvin yksilöllistä ja tapahtuu jokaiselle uudelle työntekijälle eri tavoin. Perehdyttämiseen käytetään aikaa noin viikko, jolloin tärkeimmät toiminnot ja käytänteet on saatu opetettua. Uusi työntekijä voi aina kysyä neuvoa kokeneemmalta työntekijältä, joten perehdyttäminen jatkuu myös ensimmäisen viikon jälkeen. Johtokeskuspäivystäjän tehtävät vaihtelevat huomattavasti päivästä riippuen. Tämän vuoksi viikon mittainen perehdyttäminen vierihoidomenetelmän avulla ei valmista uutta päivystäjää ihan kaikkiin tehtäviin.

Produktini olisi tarkoitus olla apuna uuden työntekijän perehdyttämisessä. Sovelluksen sisällön avulla perehdyttäjän olisi helppo opastaa mistä ja miten tietoa löytyy ja perehdytettävän on helppo hakea malleja asian hoitamiseksi. Produktini tarkoitus on yhdistää vierihoito- ja malliperehdyttäminen ja näin varmistaa laadukkaampi perehdyttäminen.

5 KÄYTETTÄVYYS

Mitä käytettävyys oikeastaan on? Käytettävyydellä tarkoitetaan menetelmä- ja teoriakenttää, jonka tarkoituksena on tehostaa ja tehdä miellyttävämmäksi laitteen ja käyttäjän yhteistoimintaa. Käytettävyydelle löytyy muutama määritelmä ja Jacob Nielsen määrittelee käytettävyyden osaksi tuotteen käyttökelpoisuutta. Nielsenin mukaan hyvän käytettävyyden muodostavat käyttötilanteen **opittavuus, virheettömyys, muistettavuus, tehokkuus** ja **miellyttävyys**. ISO standardista (ISO 9241-11) löytyy myös määritelmä, jossa ollaan samaa mieltä Nielsenin kanssa tehokkuudesta ja miellyttävydestä. ISO standardissa on myös lisätty joukkoon tuottavuus. (Sinkkonen ym., 2006, s. 17.)

Ihmisellä on kolme suhteellisen pysyvää ominaisuutta, jotka ohjaavat meidän toimintaamme. Ne ovat **synnynäiset ominaisuudet, kulttuuriin omaksutut ominaisuudet** ja **toimintakulttuurin opitut asiat**. Nämä kolme ominaisuutta pysyvät suhteellisen muuttumattomina koko ihmisen elämän ajan. Lisäksi ihmisen toimintaan vaikuttaa neljä eri persoona- ja tilannekohtaista asiaa. Asiat ovat käyttäjän **kyvyt ja mahdollisuudet, tehtävät, tila** ja **tilanne**. (Sinkkonen ym., 2006, s. 23.)

Aikaisemmin mainitut käyttäjän ominaisuudet ovat yleisesti tiedossa, minkä vuoksi niiden ominaisuuksien tutkimista ei tarvita oppaan tai ohjelmiston tekemiseen (Sinkkonen ym., 2006, s. 23). Vastaavasti oppaan tai ohjelmiston tekemisessä tulee perehtyä hyvin tuotteen käyttäjien **kykyihin, tehtäviin, tilaan** ja **tilanteisiin**. Nämä neljä asiaa voivat muuttua todella paljon, vaikka kohteena olisi samanlainen yritys samasta kaupungista.

Ensinnäkin käyttäjien **kyvyt** voivat vaihdella huomattavasti eri yrityksissä tai yhteisöissä. Kyvyt ovat toisaalta työntekijöiden opittuja taitoja ja toisaalta yrityksen tai yhteisön toimintatapojen asettamia toimintavaltuuksia tai -mahdollisuuksia. Kyvyissä täytyy miettiä, millaiselle loppukäyttäjälle tuotetta suunnitellaan. Jos loppukäyttäjänä on esimerkiksi lapsi, joka ei vielä osaa lukea, kannattaa painonapeissa olla tekstin sijaan kuvia. (Sinkkonen ym., 2006, s. 25.)

Tehtävät määrittävät mitä oppaassa tai ohjelmassa tulisi olla. Tehtävien hoitaminen tulisi onnistua paremmin tai miellyttävämmiin käyttöohjeen avulla. (Sinkkonen ym., 2006, s. 25.) Ei ole järkeä laittaa oppaaseen ohjeita auton renkaiden vaihtamisesta, jos yritys on ulkoistanut kyseisen toiminnan toiselle yritykselle.

Tila ja tilanne on käytännössä toimintaympäristö missä loppukäyttäjä käyttää tuotetta. Toimintaympäristö selviää suunnitteluvaiheessa, kun perehdytään asiakkaiden tarpeisiin ja käyttäytymiseen. Tila, jossa opasta tai ohjelmistoa käytetään, voi olla hyvinkin meluisa tai käyttäjä joutuu siirtymään eri paikkoihin käyttötapahtuman aikana. On hyvä selvittää, minkälainen opas tai ohjelmisto sopii juuri tähän paikkaan. On aivan turhaa rakentaa käyttöliittymä pöytätietokoneeseen, jos siitä olisi enemmän hyötyä liikutettavana. Lisäksi meluisassa hallissa tai toimistossa ei kannata käyttää ääntä ohjeiden antamiseen, koska ohjeet jäisivät melun alle. Käyttötilanteet myös muokkaavat käyttökokemusta. Aluksi pitää selvittää minkälaisissa tilanteissa opasta tai ohjelmistoa käytetään, ja sen perusteella suunnitella käytettävyydeltään sopiva opas tai ohjelmisto. (Sinkkonen ym., 2006, s. 24–25.)

5.1 Opittavuus

Ennen opittavuuden ymmärtämistä tulee ymmärtää mitä oppiminen on. Oppiminen voidaan määritellä oppijan muutoksena tiedoissa ja käytöksessä. Muutokseen vaikuttaa kokemus, joka syntyy vuorovaikutuksesta ympäristön kanssa. Oppimisen seurauksena muutos jää olemaan oppimistilanteenkin jälkeen ja muutosta pystytään käyttämään näin myös uusissa tilanteissa. Oppimista voi tapahtua vuorovaikutuksen jälkeenkin. Oppimista voidaan myös kuvailla prosessiksi, jossa oppija harjoittelee suorituksen riittävän hyvin, jotta pystyy toistamaan suorituksen oikein uudestaan ja uudestaan. Oppijan on myös mahdollista muodostaa itselleen mentaalimalli tai mielikuva opeteltavasta taidosta ja soveltaa näitä mielikuvia tai mentaalimalleja uusissa tilanteissa. (Sinkkonen ym., 2006, s. 228).

Nielsenin (1994, s. 27–30) mielestä opittavuus on tuotteen käyttämiseen vaaditun ajan ja helppouden mittaamista. Mitä helpommin ja nopeammin loppukäyttäjä osaa laitetta käyttää, sitä opittavampi tuote on kyseessä. Oppimista helpottaa samanlaisten laitteiden käyttäminen aikaisemmin. Oppimista voidaan mitata ottamalla aika, mikä käyttäjältä menee tietyn ennalta sovitun työtehon saavuttamiseen.

On myös hyvä tiedostaa erilaisia oppimistyypppejä tai oikeastaan tapoja, miten käyttäjät oppivat asioita. On olemassa neljä erilaista oppimistyyppiä, jotka ovat **toimija**, **ideoija**, **pohtija** ja **ratkaisija**. Toimija oppii asioita konkreettisten kokemusten kautta. Ideoija kiinnittää huomiota harkitsevaan tarkkailuun. Pohtijalla on taas kyky oppia abstraktin käsittämisen kautta. Ratkaisija taas oppii aktiivisen kokeilun kautta. (Luukkainen ja Wuorinen, 2002, s. 120-122.)

Luukkainen ja Wuorinen ovat (2002, s.120) esittäneet **toimijalle** keskeisimmät piirteet ja oppimistavan. Nämä keskeiset piirteet ovat:

- keskittyminen konkreettiseen kokemukseen;
- oppii tekemisestä;
- käyttää intuitiota;
- käyttää ongelmanratkaisussa yrityksen ja erehdyksen menetelmää; ja
- menestyy, kun vaaditaan toimintaa, päätöksentekoa, erilaisten tilanteiden hyväksikäyttöä, toisiin vaikuttamista ja heidän johtamistaan.

Voidaan sanoa, että toimija saa yleensä paljon aikaan, mutta toisinaan toimija ei välttämättä saa töitensä tehtyä ajoissa. Suuri päämäärähakuisuus johtaa epätarkoituksenmukaiseen toimintaan ja estää kunnollisen suunnittelun tekemisen. (Luukkainen ja Wuorinen, 2002, s. 120).

Ideojan keskeisiä piirteitä Luukkaisen ja Wuorisen (2002, s.121) mukaan ovat:

- on itseään arvioiva havainnoija;
- löytää yhteyksiä ja ideoita;
- on kiinnostunut ihmisistä;
- pyrkii luottamaan tunteisiin;
- menestyy, kun tarvitaan tehokasta viestintää, henkilökohtaisten suhteiden solmimista sekä herkkyyttä toisen tunteita ja arvostuksia kohtaan.

Ideojan vahvuuksia ovat ihmisten ymmärtäminen, mielikuvitus, inspiroivuus ja ongelmien tunnistaminen. Heikkoutena taas on päättämättömyys (Luukkainen ja Wuorinen, 2002, s. 121).

Pohtijan ominaisuudet Luukkaisen ja Wuorisen (2002, s. 121) mukaan ovat:

- on abstrakti käsitteellistäjä;
- on teoreettinen mallien taitaja;
- painopiste käsitteiden ja yleistysten muodostumisessa; ja
- menestyy, kun tarvitaan ajattelua, informaation organisointia, käsitteiden ja mallien kehittelyä, teorioiden ja ideoiden testausta ja määrällisten tietojen analysointia.

Pohtijan vahvuudet ovat suunnittelu, mallien luominen, ongelmien määrittely ja teorioiden kehittäminen. Heikkouksia pohtijalla ovat toteuttamiskelpoisten suunnitelmien rakentaminen ja mahdollisesti omista virheistä oppiminen. (Luukkainen ja Wuorinen, 2002, s. 121).

Ratkaisijan keskeisimmät piirteet ovat Luukkaisen ja Wuorisen (2002, s. 121–122) mukaan seuraavat:

- on aktiivinen kokeilija;

- ottaa käyttöön uusia ajattelu- ja toimintatapoja;
- käyttää hypoteettis-deduktiivista ajattelua ongelmien ratkaisuun; ja
- menestyy, kun tarvitaan päätöksentekoa, uusien ideoiden kokeilua ja tavoitteiden asettelua.

Ratkaisijan vahvuudet ovat päätöksenteossa, ongelman ratkaisussa, erittelevä järkeily ja ongelmien määrittely. Ratkaisijan heikkoudet ovat olennaiseen keskittyminen, väärin ongelmien ratkaiseminen ja hätiköinti. (Luukkainen ja Wuorinen, 2002, s. 122.)

Oppimistyylien tunnistaminen auttaa uuden asian opettamisessa. Opettaminen voidaan kohdentaa jokaista erilaista oppimistyyliä käyttävää henkilöä kohti. Ongelmaksi voi muodostua liian monen tyylin vaatimus opettavien keskuudessa. Sovelluksen opettaminen ja ohjeiden esittäminen neljällä eri tyyllillä vaatisi huomattavasti aikaa ja panostusta. (Luukkainen ja Wuorinen, 2002, s. 122.) Tämä toiminta ei ole järkevää, mutta vastaavasti muutaman vallitsevan tyylin löytäminen opettavista ja näiden tyylien vahvuuksia hyväksikäyttäen opetus saadaan kohdennettua suurimpaan osaan opettavista. Tämän vuoksi produktini sovelluksen sisällön tärkeimmät ohjeet tulevat olemaan esitettyinä kahdella eri tavalla.

5.2 Tehokkuus

Nielsen (1994, s. 30–31) määrittelee tehokkuuden tuotteen hyödyllisyydestä käyttäjälle. Tehokkuutta voidaan mitata antamalla tehtäviä ja katsoa kuinka kauan aikaa niiden suorittamiseen menee. Myöhemmin, kun tuotteen käyttämisestä on opeteltu ja suoritetaan samanlaisia tehtäviä, voidaan verrata, onko tuotteen käyttö tehokkaampaa, eli vähemmän aikaa vievää.

Tehokkuus valtionhallinnossa on VTV:n artikkelin (VTV, 2019) mukaan viranomaisen tavoitteiden saavuttamista mahdollisimman vähin resurssein. Lisäksi tehokkuudella tarkoitetaan myös yksityisen tai julkisen toimijan joustavaa ja virheetöntä toimintaa. Valtionhallinnossa tehokkuuden vaatimus voidaan jakaa kahteen osaan eli vaikuttavuuteen ja toiminnalliseen tehokkuuteen. Vaikuttavuudessa pyritään takaamaan jokaiselle asianmukaisia hallinnon palveluja ja toiminnallisessa tehokkuudessa viranomaisen pitäisi suoriutua tehtävistään tuloksellisesti.

Liesaho (2017, s. 30) on määritellyt tehokkuuden yrityksen sisäiseen ja ulkoiseen tehokkuuteen. Sisäisellä tehokkuudella tarkoitetaan sitä kuinka taloudellisesti, eli mahdollisimman pienin resurssein, yritys on onnistunut tuottamaan tuotteen tai palvelun. Ulkoisella tehokkuudella taas tarkoitetaan onnistumista asiakkaiden vaatimuksiin nähden.

Eli tehokkuus on mahdollisimman suurta hyötyä mahdollisimman pienillä resursseilla. Produktissani tehokkuus merkitsee käytännössä päivystäjän käyttämää aikaa tiedon löytämiseen ja onko tieto ollut asiakkaiden vaatimusten mukaista. Sovelluksen sisällön täytyy olla ajantasaista ja relevanttia, jotta ulkoiseen tehokkuuteen päästään helposti. Lisäksi sovelluksen sisällön täytyy olla loogisesti järjestetty, jotta päivystäjä löytää tiedon helposti ja nopeasti.

5.3 Muistettavuus

Nielsenin (1993, s. 31–32) mukaan muistettavuus on sitä, miten nopeasti käyttäjä pystyy käyttämään laitetta pitkän tauon jälkeen. On käyttäjiä, jotka käyttävät laitetta vain satunnaisesti ja heidän toimintansa perustuu laitteen muistettavuuteen. Muistettavuutta voidaan mitata käyttäjätestillä, jolloin satunnaisesti laitetta käyttänyt henkilö laitetaan tekemään muutamia tehtäviä laitteella. Voidaan suorittaa myös muistitestejä, jossa käyttökokemuksen jälkeen kysytään kysymyksiä laitteen käyttämisestä. Muistitestit ovat ongelmallisia, koska käyttämisen aikana tietyn toiminnon tunnistaminen tapahtuu kontekstissa.

5.4 Virheettömyys

Nielsenin (1993, s. 32–33) mukaan virheettömyydellä tarkoitetaan käyttäjän mahdollisimman vähän tekemiä virheitä tuotetta käyttäessään. Pyrkimyksenä on saada mahdollisimman virheetön käyttökokemus. Virheettömyyttä voidaan mitata laskemalla virheiden määrää käyttökokemuksen aikana. Virheettömyyttä mitattaessa pitää ottaa myös huomioon, miten helposti käyttäjä palautuu virheen jälkeen ja toiminta on taas oikeaan suuntaan vievää. Lisäksi virheen vakavuus vaikuttaa virheettömyyden arviointiin.

Suomen Standardisoimisliitto (SFS, 8.2.2016) taas on lähestynyt virheettömyyden käsitettä laadun kautta. Laadulla tarkoitetaan tuotantoperusteiden määritelmässä vaatimusten täyttämistä ja täyttymistä. SFS:n mukaan virheettömyysaste kuvaa tuotteen laadun, eli missä suhteessa tuote täyttää vaatimukset. Tuotannossa pitäisi pyrkiä virheettömyyteen eli laadullisesti täydelliseen tuotteeseen.

5.5 Miellyttävyys

Nielsenin (1993, s. 33–35) mukaan miellyttävyys tarkoittaa tuotteen käyttämisen mielekkyyttä. Käyttäjän pitäisi pitää tuotteesta ja kokemus tuotteen käyttämisestä tulisi olla tyydyttävää ja

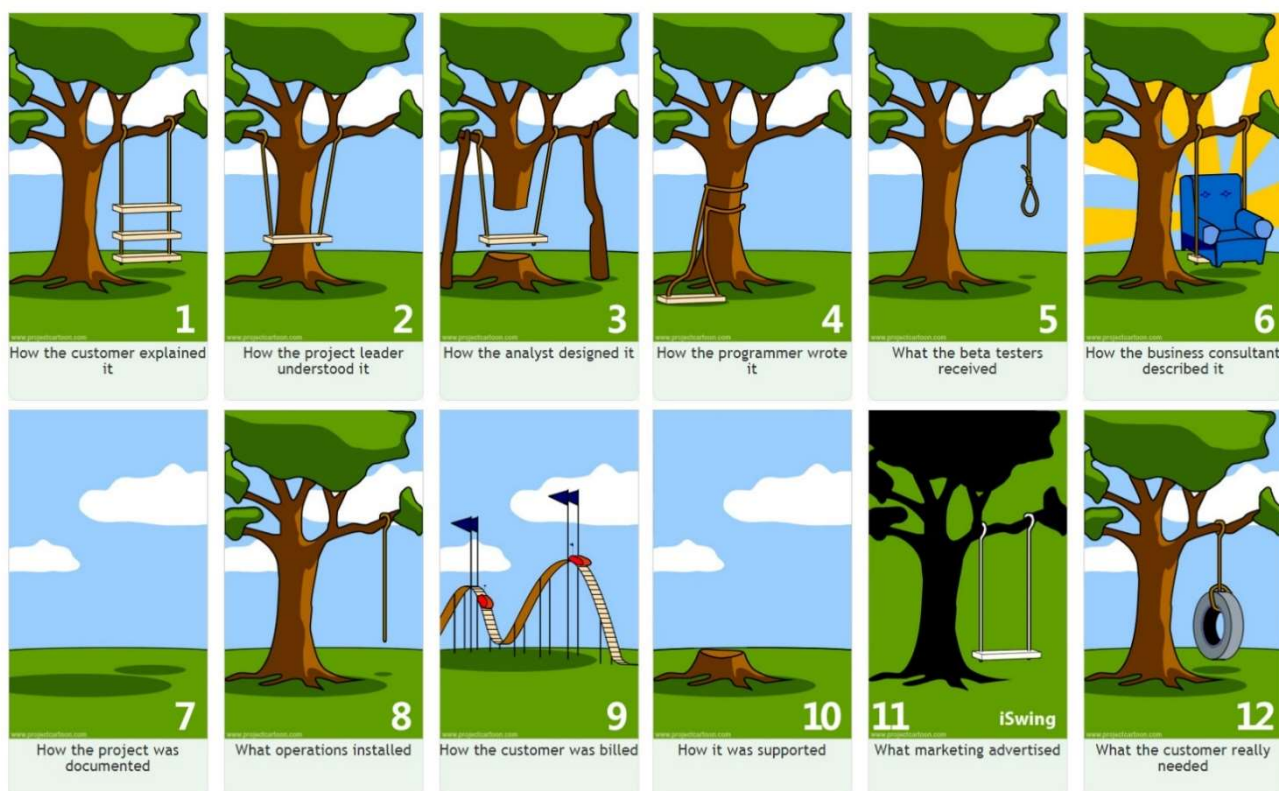
miellyttävää. Miellyttävyyttä mitataan yleisesti kyselylomakkeilla. Myös tuotteen vapaaehtoinen käyttäminen kertoo käyttäjien tyytyväisyydestä.

5.6 Käytettävyys produktissani

Käytettävyudessa puhutaan tuotteen käyttökelpoisuudesta eli minun tapauksessani OneNote-sovelluksen ja päivystäjän välisestä yhteistoiminnasta. Jotta onnistuisin luomaan hyvän sisällön sovellukseen, minun pitää perehtyä päivystäjiin ja käyttötilanteisiin (Sinkkonen ym., 2006, s. 17–29). Olen toiminut viisi vuotta päivystäjänä, joten tiedän, millaisissa tilanteissa tarvitsemme apua ja miten käyttötilanne saataisiin mahdollisimman helpoksi päivystäjälle.

Tulen kiinnittämään huomiota aikaisemmin tässä luvussa esitettyihin asioihin. Painotus tulee olemaan sovelluksen sisällön helppo oppiminen, virheettömyys ja muistaminen. Tehokkuuteen ja miellyttävyyteen on hankala vaikuttaa, kun sovelluksen toiminnot ovat vakiot, eikä niihin saa muutosta. Oppimisen tukena on materiaalin esittäminen usealla eri tavalla. Muistamisen apuna käytän samaa tiedon tallentamisen kaavaa jokaisessa asiassa. Käyttöä on näin helpompi muistaa, kun toiminta kaikissa asioissa on samanlainen. Virheettömyyteen pyritään, mutta sovelluksen osalta en pysty asiaan vaikuttamaan. Minun tulee huolehtia, että sisältö on ajantasaista ja virheetöntä.

Kommunikointi on todella tärkeässä roolissa, jotta käytettävyys saataisiin hyvälle tasolle. Olen hyvin monella luennolla nähnyt sarjakuvan, joka kuvaa hyvin ohjelmistosuunnittelun kommunikaatiota tai oikeastaan sen vaikeutta. Seuraavalla sivulla on kyseinen kuva esitettynä selostuksen kanssa.



Kuva 4, Kuvaus ohjelmistosuunnittelun etenemisestä

Sarjakuvassa on hienosti kiteytetty kommunikaation tärkeys.

1. ensimmäisessä kuvassa asiakas kertoo mitä hän haluaa tilata;
2. toisessa kuvassa näkyy, miten projektinjohtaja ymmärsi asiakkaan toiveen;
3. kolmannessa kuvassa on analysoijan näkemys tilattavasta tuotteesta;
4. neljännessä kuvassa on koodaajan näkemys tuotteesta;
5. viidennessä kuvassa testaajat ovat päässeet testaamaan alustavaa tuotetta;
6. kuudennessa kuvassa konsultit kuvaavat tuotetta;
7. seitsemännessä kuvassa kuvataan, miten projekti on dokumentoitu;
8. kahdeksannessa kuvassa on kuvattu mitä toimintoja tuotteeseen on liitetty;
9. yhdeksännessä kuvassa on kuvattu laskutuksen suuruutta;
10. kymmenes kuva kertoo, miten tuotetta tuetaan;
11. yhdestoista kuva on markkinoinnin antama kuva tuotteesta; ja
12. viimeisessä kuvassa on se mitä todellisuudessa asiakas olisi tarvinnut.

Kuvasta oppineena pidin yhteyttä tilaajaan ja yhdessä mietimme, miten ongelmakohtissa toimitaan. Yhteydenpito tapahtui joko puhelimitse tai henkilökohtaisella tapaamisella. Paras toimintatapa oli henkilökohtainen tapaaminen, koska sen yhteydessä pystyi näyttämään jo jotain malleja

produktista. Lisäksi henkilökohtaisessa tapaamisessa aina ilmeni uusia asioita, joita ei ennakoon ollut ajatellut.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

6.1 Työn merkityksellisyys

Opinnäytetyöni produkti luovutetaan Oulun johtokeskukseen marraskuussa. Alustavien käyttökokeusten perusteella on odotettavissa, että produktillani on merkitystä johtokeskuspäivystäjän työhön. Varmuudella se on ainakin uuden päivystäjän työkaluna ja perehdytyksen tukena. Kyselin alustavasti mielipiteitä käyttötestauksen aikana siitä, käyttäkö kukaan testajista tätä sovellusta enää vuoden päästä ja molempien mielestä he käyttävät ainakin jossain tilanteessa tätä sovellusta. Toinen käyttäjä piti sovellusta jopa hyvänä ja toimivana. Luonnollisesti käyttäjän omat taidot tietojärjestelmien käytössä ohjaavat asennetta ja taitavimmat käyttäjät suhtautuvat sovellukseen positii-visemmin.

Minulle työn tekeminen opetti paljon opinnäytetyön tekemisessä. Olen opiskellut muutaman vuoden yliopistossa, joten tieteen tekeminen ei ole ihan uusi asia. Toiminnallinen opinnäytetyö oli kuitenkin uusi asia minulle ja työmäärä yllätti minut. Produktin ja raportin tekemiseen meni huomattava määrä aikaa. Produktin suunnitteluun ja tekemiseen käytin paljon aikaa ja se toivottavasti näkyy produktin käytettävyydessä. Opin, että raportin kirjoittaminen kannattaa aloittaa jo hyvissä ajoin, ettei kaikki kirjallinen työ ajoitu loppuun.

6.2 Tavoitteiden saavuttaminen

Opinnäytetyössäni oli neljä tutkimusongelmaa. Ongelmiin saatavat ratkaisut toimivat opinnäytetyöni tavoitteina. Ensimmäisenä ongelmana oli **käytettävyyden** varmistaminen. Lopulta käytettävyydeltään parhaaksi sovellukseksi valikoitui OneNote-sovellus. Sovellukseen ei minulla ollut mahdollista tehdä muutoksia, jotta olisin saanut sen vielä käytettävämmäksi päivystäjien näkökulmasta. Ainoa asia mihin pystyin vaikuttamaan, oli sovelluksen sisältö. Panostus opittavuuteen kannatti ja sain hyvää palautetta selkeistä ohjeista, jotka olivat laitettu sovellukseen kirjallisena ja visuaalisena.

Toisena ongelmana oli **hiljaisen tiedon** kerääminen. Tämä osoittautui vaikeaksi tehtäväksi ja ennalta arvioitu ongelma piti paikkaansa. Hiljaisen tiedon kerääminen ei onnistunut halutulla tavalla. Haastatteluissa juuri kellään ei ollut hiljaista tietoa. Opin kuitenkin päivystäjiä seuraamalla, että heillä oli hiljaista tietoa, mutta he eivät itsekkään siitä tienneet. Uskoakseni suurin osa päivystäjistä

luulee, että heidän tietonsa on kaikilla tiedossa ja sen vuoksi en haastattelussa saanut hiljaista tietoa kerättyä. Jatkoa ajatellen hiljaisen tiedon keräämiseen kannattaa seurata, miten päivystäjä työtään tekee. Työn aikana hiljainen tieto tulee helpoimmin esille. Ongelmaksi tämän tapaisessa havainnoinnissa on resurssien käyttäminen. On mahdotonta ennakoida, milloin hiljaista tietoa käytetään ja tarkkaileminen hiljaisen tiedon keräämiseksi vaatisi huomattavan määrän työtunteja.

Kolmantena ongelmana oli työn **rajaaminen** ja tärkeän tiedon sisällyttäminen sovelluksen sisältöön. Asiasta käytiin keskustelua tilaajan kanssa ja päästiin hyvään yhteisymmärrykseen, ettei kaikkea johtokeskukseen kerättyä tietoa kannata siirtää sovellukseen. Huomasin, että johtokeskuksessa oli tallennettu tietoa useiden vuosien ajan ja varmuudella osa tuosta tiedosta oli vanhaa ja virheellistä. Tilaajan kanssa päätettiin, että sovellukseen siirretään tärkeimmät tiedot ja ohjeet. Tiedon määrän kasvattaminen alkaa sovelluksen käyttöönoton jälkeen, jolloin kaikki uusi tieto siirretään sovellukseen.

Viimeisenä ongelmana oli oikean **käyttöliittymän valitseminen**. Kävin tätä ongelmaa jo hieman läpi käytettävyyden pohdinnassa. Poliisin tiukat määräykset tietoturvasta vaikeuttivat huomattavasti oikean käyttöliittymän löytämistä. Toisaalta valittavissa olevien käyttöliittymien vähyyks helpotti valintaa ja nopeutti produktin tekemistä. Lisäksi OneNote-sovellus on asennettu jokaiseen tietokoneeseen poliisiorganisaatiossa, joten sovelluksen käyttö onnistuu jokaisesta päivystäjän koneesta, eikä sovellusta tarvitse asentaa aina uudelleen tietokoneen vaihdon yhteydessä. Sain hyvää palautetta ensimmäisissä käyttäjätesteissä, joissa OneNote-sovelluksen hakutoimintoa keuhuttiin. Hakutoiminnon vuoksi sovellus on paras vaihtoehto produktini käyttöliittymäksi.

6.3 Eettisyys ja luotettavuus

Olen perehtynyt **eettisyyden** osalta ammattikorkeakoulujen maisteritutkintoon liittyvään ohjeistukseen opinnäytetyön eettisyydestä. Ohjeessa on 13 kohtaa, jotka jokaisen opiskelijan tulisi käydä läpi ja miettiä eettisyys opinnäytetyön osalta. Ohjeessa pyydetään esimerkiksi miettimään omaa esteellisyttä, perehtymään aiheeseen, perehtymään tutkimusten eettisiin ohjeistuksiin sekä tiedostamaan, kuinka mahdolliset rahoitukset liittyvät opinnäytetyöhön. (Arene ry, 2015, s. 1.) Olen käynyt jokaisen kohdan ohjeesta läpi miettien eettisyyttä opinnäytetyöhöni ja voin todeta, että opinnäytetyöni on tehty eettisesti oikein.

Kajaanin ammattikorkeakoululla on ohje **luotettavan** opinnäytetyön varmistamisesta. Ohjeen mukaan opinnäytetyössä tulee näkyä muun muassa tutkimusprosessin johdonmukaisuus, aineistolähtöisyys, tutkimuksen subjektiivisuus ja tutkijan vastuullisuus. Luotettavuus korostuu, jos tehdään havaintoja tutkittavasta asiasta, jolloin tulosten kirjaaminen tulee olla tarkkaa. Tulokset pitäisi

pystyä toistamaan samoilla kriteereillä, kuin tutkimuksen aikana. (Kajaanin ammattikorkeakoulu.)
Opinnäytetyössäni aineisto on perustunut luotettaviin lähteisiin ja olen myös perehtynyt useisiin lähteisiin saadakseni useamman näkökulman asiaan.

LÄHTEET

- Ahokas Laura ja Mäkeläinen Jukka, 2013: Työturvallisuuskeskuksen digijulkaisu: Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua, https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua, luettu 16.9.2021.
- Arene ry, 2015: Opinnäytetyön eettiset ohjeet. http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene-opinnaytetyoprosessin-eettiset-suositukset_muistilistat-opiskelijalle-ja-ohjaajalle.pdf?t=1526903222, luettu 30.10.2021.
- Järvinen Juha, 2021: Näkökulmia prototyyppeihin, <https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2021/02/11/nakokulmia-prototyyppeihin/>, luettu 15.10.2021.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu: Luotettavuus, <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Luotettavuus>, luettu 30.10.2021.
- Kankaala Jari ja Immonen Maiju, 2020: Perehdytysopas Oulun poliisilaitoksen pääpoliisiaseman alueelle työharjoitteluun meneville nuoremmille konstaapeleille, Poliisiammattikorkeakoulun opinnäytetyö, https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/333463/ON_Immonen_Kankaala.pdf?sequence=2&isAllowed=y, luettu 6.10.2021.
- Kupias Päivi ja Peltola Raija, 2009: Perehdyttämisen pelikentällä, Helsinki, Gaudeamus.
- Liesaho Teemu, 2017: Tuotantotoiminnan tehokkuus tilauksesta suunnittelun strategiassa, Vaasan yliopiston tuotantotalouden pro gradu -tutkielma, https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/2700/osuva_7507.pdf?sequence=1&isAllowed=y, luettu 9.10.2021.
- Lindroos Jan-Erik ja Lohivesi Kari, 2010: Onnistunut strategia, Alma Talent Oy.
- Luukkainen Olli ja Wuorinen Jarkko, 2002: Yrittävä elämänsäsenne: Kasvaminen yksilönä ja yhteisönä, Jyväskylä, PS-kustannus.
- Mcclendon Melissa, Larry Regot ja Gerri Akers: Effective Graphical User Interfaces, <http://www.umsl.edu/~sauter/analysis/prototyping/intro.html>, luettu 3.10.2021.

Nielsen Jacob, 1994: Usability engineering, Academic Press, Boston.

Rauramo Päivi, 2020: Työturvallisuuskeskuksen ohjeita: Esimiesten perehdyttäminen – keskeinen lainsäädäntö tutuksi, https://ttk.fi/files/7208/Esimiesten_perehdyttaminen.pdf, luettu 16.9.2020.

Salonen Kari, 2013: Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön, Tampere, Turun ammattikorkeakoulu.

SFS, 2016: Mitä laatu on? <https://sfs.fi/mita-laatu-on/>, luettu 7.10.2021.

Varma, 2018: Muutos haastaa työhyvinvoinnin, <https://tyohyvis.fi/assets/files/2018/10/Muutos-haastaa-ty%C3%B6hyvinvoinnin-opas.pdf>, luettu 3.10.2021.

VTV, 2019: Mitä tehokkuus merkitsee valtionhallinnossa? <https://www.vtv.fi/hyva-hallinto-artikkeli/mita-tehokkuus-merkitsee-valtioonhallinnossa/>, luettu 6.10.2021.

Vuorinen Tero, 2013: Strategiakirja; 20 työkalua, Talentum, Helsinki.

Ylen uutinen, 2011: Oulun poliisille myös vastuuta Lapista, <https://yle.fi/uutiset/3-5346103>, luettu 6.10.2021.

Ylen uutinen, 2011: Poliisin johtokeskus aloittaa Oulussa, <https://yle.fi/uutiset/3-5094516>, luettu 6.10.2021.

KUVIEN LÄHTEET

Kuva 1, <https://poliisi.fi/oulun-poliisilaitos>

Kuva 2, Suomen riskienhallintayhdistys, <https://pk-rh.fi/tools/swot.html>

Kuva 3, Ahokas Laura ja Mäkeläinen Jukka, 2013, https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisu/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua

Kuva 4, PMAC-AGPC, <https://www.pmac-agpc.ca/project-management-tree-swing-story>