

OHJEIDEN LÖYDETTÄVYYS JA KÄYTETTÄVYYS
MAANMITTAUSLAITOKSEN TOIMITUSINSINÖÖRIEN
NÄKÖKULMASTA

Nykytila ja kehitysehdotukset

Sini Pitkälä

Opinnäytetyö

Maanmittaustekniikka
Insinööri (AMK)

2024

Maanmittaustekniikka
Insinööri (AMK)

Tekijä	Sini Pitkälä	Vuosi	2024
Ohjaaja	Sami Porsanger		
Toimeksiantaja	Maanmittauslaitos		
Työn nimi	Ohjeiden löydettävyys ja käytettävyys Maanmittauslaitoksen toimitusinsinöörien näkökulmasta.		
	Nykytila ja kehitysehdotukset		
Sivumäärä	46 + 2		

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Maanmittauslaitoksen toimitusinsinöörien kokemuksia koskien työhönsä liittyvien ohjeiden löydettävyttä ja käytettävyttä ja antaa kehitysehdotuksia ohjeiden parantamiseksi. Keskeisinä kysymyksinä oli, mikä on toimitusinsinöörien näkökulmasta ohjeiden löydettävyys ja käytettävyys tällä hetkellä, mitkä ovat haasteet ja ongelmat siinä sekä kuinka nykyisiä ohjeita voitaisiin kehittää vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa käytettiin kahta aineistonkeruumenetelmää: puolistrukturoituja haastatteluja ja havainnointia. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt toimivat sekä haastateltavina että havainnoitavina, ja he olivat Maanmittauslaitoksella eri tulosyksiköissä toimivia toimitusinsinöörejä. Haastattelujen kautta pyrittiin saamaan syvällistä ymmärrystä heidän kokemuksestaan ohjeisiin liittyen. Havainnointi puolestaan mahdollisti konkreettisen tarkastelun, miten ohjeita etsitään intranetistä. Tämä tarjosi lisätietoa haastatteluista saatujen tulosten rinnalle.

Keskeiset tulokset osoittivat, että ohjeiden löytäminen tuottaa haasteita toimitusinsinöörin päivittäisessä työssä. Varsinkin hakutoiminnon tehottomuus ja ohjeiden sijoittelun epäloogisuus koettiin keskeisinä tekijöinä, jotka vaikuttavat negatiivisesti ohjeiden löydettävyyteen. Ohjeiden selkeys ja käytettävyys puolestaan koettiin pääsääntöisesti hyväksi ja paikoin erinomaiseksi, mutta myös siinä tunnistettiin parannettavia osa-alueita. Esimerkiksi epävarmuus ohjeen ajantasaisuudesta nousi useassa haastattelussa esille. Tutkimuksella pyrittiin tukemaan lähitulevaisuudessa käynnistyvää KII-tuotannon tuen ohjeiden uudistustyötä tarjoamalla ehdotuksia, jotka parantaisivat ohjeiden löydettävyttä ja käytettävyttä.

Avainsanat

ohje, toimitusinsinööri, Maanmittauslaitos

Land Surveying Engineering
Bachelor on Engineering

Author	Sini Pitkälä	Year	2024
Supervisor	Sami Porsanger		
Commissioned by	National Land Survey of Finland		
Title	Retrievability and Usability of Guidelines from the Perspective of Cadastral Surveyors		
Number of pages	46 + 2		

The purpose of this thesis study was to survey the experiences of cadastral surveyors of National Land Survey of Finland regarding the retrievability and usability of the guidelines related to their work, and to provide suggestions for improving the guidelines.

The key questions were: what is the current state of the guidelines' retrievability and usability from the cadastral surveyors' perspective, what are the challenges and how could the current guidelines be developed. The research was conducted as a qualitative study using structured interviews and observation. The people who participated in the study were both interviewees and observers and they were cadastral surveyors working at the National Land Survey. The interviews aimed to gain a deep understanding of their experiences and wishes.

The key findings showed that finding the guidelines poses challenges in the daily work of the cadastral surveyors. Especially the inefficiency of the search function and the illogical placement of the guidelines were seen as central factors that negatively affect the retrievability. The clarity and usability of the guidelines were generally considered good but areas for improvement were also identified. The study aimed to support the upcoming renewal work of the guidelines by offering suggestions that would improve the retrievability and usability of the guidelines.

Keywords guidelines, cadastral surveyor, National Land Survey of Finland

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 MAANMITTAUSLAITOS	7
2.1 Maanmittauslaitoksen tehtävät ja historia	7
2.2 Maanmittauslaitoksen organisaatio ja tuotannon tulosyksiköt	9
2.3 Maanmittauslaitoksen toimitusinsinöörien työnkuva	11
3 TYÖYHTEISÖVIESTINTÄ	14
3.1 Yleistä viestinnästä ja työyhteisöviestinnästä	14
3.2 Työyhteisöviestintä Maanmittauslaitoksessa	15
3.3 Ohjeet osana työyhteisöviestintää	17
3.4 Ohjeudistus Maanmittauslaitoksella	19
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	21
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	23
6 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	26
6.1 Haastattelut	26
6.2 Havainnointi	33
7 KEHITYSEHDOTUKSET	37
8 POHDINTA	41
LÄHTEET	43
LIITE	46

1 JOHDANTO

Työhön liittyvien ohjeiden hajaantuminen eri alustoille ja niiden vaihteleva löydettävyys ja käytettävyys ovat tuttuja monelle organisaatiolle. Myös Maanmittauslaitoksella on intranetin uudistuksen myötä tiedostettu vastaavia haasteita, jotka ovat herättäneet tarpeen ohjeiden selkeyttämiseen ja yhtenäistämiseen. Ohjeet ovat osa työyhteisöviestintää ja intranetin kehitystyö onkin mainittu yhtenä kehittämiskohteenä Maanmittauslaitoksen työyhteisöviestinnän kehittämissuunnitelmassa.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan, miten Maanmittauslaitoksen toimitusinsinöörit kokevat työhönsä liittyvien ohjeiden löydettävyyden ja käytettävyyden. Tämän lisäksi tuodaan näihin havaintoihin perustuen esiin konkreettisia kehitysehdotuksia tulevan ohjeuudistusprosessin tueksi. Opinnäytetyön tilaajana on Maanmittauslaitos.

Tutkimuksen toteutustapana on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jossa hyödynnetään kahta eri aineistonkeruumenetelmää. Tutkimuksessa käytetään puolistrukturoituja haastatteluja ja havainnointia. Haastateltavina ovat Maanmittauslaitoksen toimitusinsinöörit eli tulosityksiköistä. Haastatteluilla pyritään saamaan syvällistä ymmärrystä tutkittavasta aiheesta, kun taas havainnoinnissa seurataan, kuinka toimitusinsinööri käytännössä etsii tiettyä ohjetta intranetistä.

Ohjeiden löydettävyydellä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä sitä, miten helppoa työntekijöiden on löytää tarvitsemansa ohjeet KII-tuotannon tuen intranet-sivustolta. Se käsittää ohjeiden varsinaisen sijainnin sekä sen, miten loogisesti ohjeet on järjestetty ja kuinka tehokkaasti hakutoiminnot tukevat oikean tiedon löytämistä. Ohjeiden käytettävyydellä puolestaan tarkoitetaan sitä, miten selkeiksi, ymmärrettäviksi ja ajantasaisiksi ohjeet koetaan ja ovatko ne sovellettavissa toimitusinsinöörien päivittäiseen työhön.

Vaikka haastateltavat ovat eri tulosityksiköistä ja heidän tarpeensa ohjeille on osin erilainen, ei opinnäytetyössä tutkita syvällisemmin sitä, miten ohjeistuksen tarve vaihtelee eri yksiköiden välillä. Koska tutkimus tehdään tukemaan KII-tuotannon tuen ohjeuudistusta, keskittyy tutkimus vain kyseisillä intranet-sivustoilla oleviin

ohjeisiin, vaikka toimitusinsinöörit tarvitsevat muutakin ohjeistusta työssään. Tutkimuksessa ei myöskään pohdita tarkemmin sitä, miten henkilön työkokemus vaikuttaa kokemukseen ohjeiden löydettävyydestä tai käytettävyydestä. Sen sijaan keskitytään ymmärtämään kokemusta ohjeiden nykytilasta ja siihen liittyvistä yleisistä haasteista ja toiveista.

Opinnäytetyössä on käytetty tekoälyä (ChatGPT 3.5) apuna haastattelurungon alustavassa hahmottelussa ja yksittäisten lauserakenteiden tarkastamisessa.

2 MAANMITTAUSLAITOS

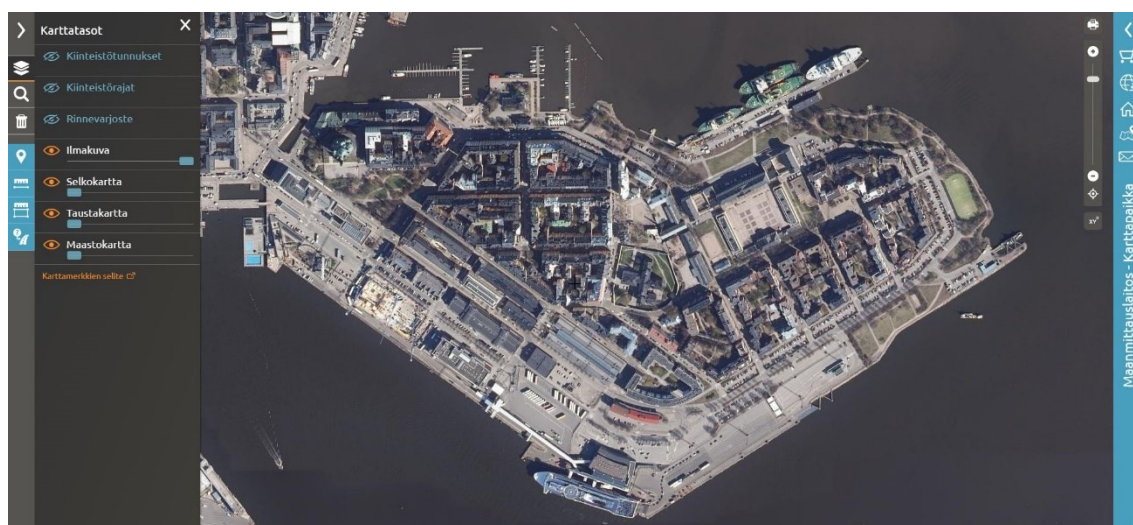
2.1 Maanmittauslaitoksen tehtävät ja historia

Maanmittauslaitos on maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalalla toimiva valtion virasto, jonka päätehtävänä on turvata maanomistus ja luototusjärjestelmä ylläpitämällä ajantasaisia tietoja kiinteistöistä ja osakehuoneistoista rekistereissä. Maanmittauslaitos huolehtii omistusoikeuksien rekisteröinnistä ja kiinnitysten ja panttausten kirjaamisesta. Lisäksi tärkeänä tehtävänä on koko Suomen kattavien maastotietojen ylläpito ja karttojen, ilmakuvioiden ja laserkeilausaineistojen tuottaminen. Merkittävää on myös Maanmittauslaitoksen tekemä kansainvälinen paikkatietoalan tutkimus- ja asiantuntijatyö. (Maanmittauslaitos 2023a; Maanmittauslaitos 2024j.) Laki Maanmittauslaitoksesta (1025/2018) määrittelee Maanmittauslaitoksen keskeiset tehtävät. Maanmittauslaitoksen toiminnan yksityiskohtainen organisointi ja yksiköiden vastualueet on kuvattu tarkasti Maanmittauslaitoksen työjärjestyksessä (154/2021). Pääjohtaja Pasi Patrikaisen (2024) mukaan Maanmittauslaitoksen uusina strategisina tavoitteina on varmistaa vakaata yhteiskuntaa, ennakoita asiakkaiden tarpeet, vaikuttaa aktiivisesti tutkimuksella ja tiedolla, olla vastuullinen ja haluttu työpaikka sekä uudistaa toimintatapoja. Visiona on ”Tuntemme Maan – turvaamme tulevaisuutta”.

Suomen maanmittauksen historia on monivaiheinen ja se kattaa useita vuosikymmeniä 1600-luvulta alkaen. Tuolloin Ruotsin kuningas Kustaa II Aadolf määräsi Andreas Buren laatimaan maantieteelliset kartat Suomesta. Buren opastamat maanmittarit kartoittivat esimerkiksi kauppareittejä ja luonnonvaroja. Vuonna 1809 Suomi siirtyi Ruotsin vallasta Venäjän vallan alle, jonka myötä vuonna 1812 perustettiin Maanmittauskonttori Suomen suuriruhtinaskunnassa. 1940-luvulla Päämaanmittauskonttorista tuli Maanmittauksen ylihallitus, ja 1850-luvulla, kun Suomen metsävarat alkoivat kiinnostaa kaupallisesti, maanmittaushallinto yhdistyi metsähallinnon kanssa saaden nimekseen Maanmittauksen ja metsänhoidon ylihallitus. Uuden viraston keskeisiä tehtäviä olivat valtionmetsien kartoittaminen sekä metsien laadun ja laajuuden tutkiminen. Tämä yhdistyminen päättyi Metsähallituksen perustamiseen vuonna 1859. (Maanmittauslaitos 2024j.)

Maanmittaustoiminnot eriytyivät ja ne jakautuivat eri osastoille Suomen itsenäistymisen jälkeen. Suomen maantieteellinen ymmärrys kasvoi teknologian kehityksen myötä, ja 1970-luvulla valmistui koko Suomen laajuinen peruskartasto. 1990-luvulla Maanmittaushallitus muutettiin Maanmittauslaitokseksi ja samaan aikaan alettiin kiinnittää aiempaa enemmän huomiota asiakaslähtöisyyteen. Merkittävä edistysaskel 2000-luvulla oli paperisena säilöttyjen ja arkistoitujen toimituskarttojen ja -asiakirjojen arkistoinnin siirtyminen kokonaan sähköiseen muotoon. (Maanmittauslaitos 2024j.)

Kahtena viime vuosikymmenenä digitaaliset palvelut ovat kehittyneet paljon. Sähköiseen kiinteistökauppaan päästiin 2010-luvulla, kun Maanmittauslaitoksella otettiin käyttöön Kiinteistönvaihdamman palvelu (KVP). Kiinteistönvaihdamman palvelussa voi kiinteistökaupan lisäksi muun muassa hakea uutta kiinnitystä tai kiinnityksen kuolettamista (Maanmittauslaitos 2024d). Asiointipalvelussa voi puolestaan tarkastaa oman kiinteistön tietoja, tehdä hakemuksia ja ostaa karttoja (Maanmittauslaitos 2024a). Iso uudistus oli myös vuonna 2019 käyttöön otettu huoneistotietojärjestelmä, joka on Maanmittauslaitoksen ylläpitämä sähköinen rekisteri. Kyseinen tietokanta sisältää taloyhtiöiden perustiedot, tiedot osakehuoneistoista, niiden omistajista ja panttauksista. (Maanmittauslaitos 2024b.) Maanmittauslaitoksen sähköisistä palveluista myös Karttapaikka (kuvio 1) on merkityksellinen, sillä se on kaikille avoin ja maksuton palvelu, josta pääsee kuka tahansa katsomaan Maanmittauslaitoksen maastokarttoja ja ilmakuvia (Maanmittauslaitos 2024c).

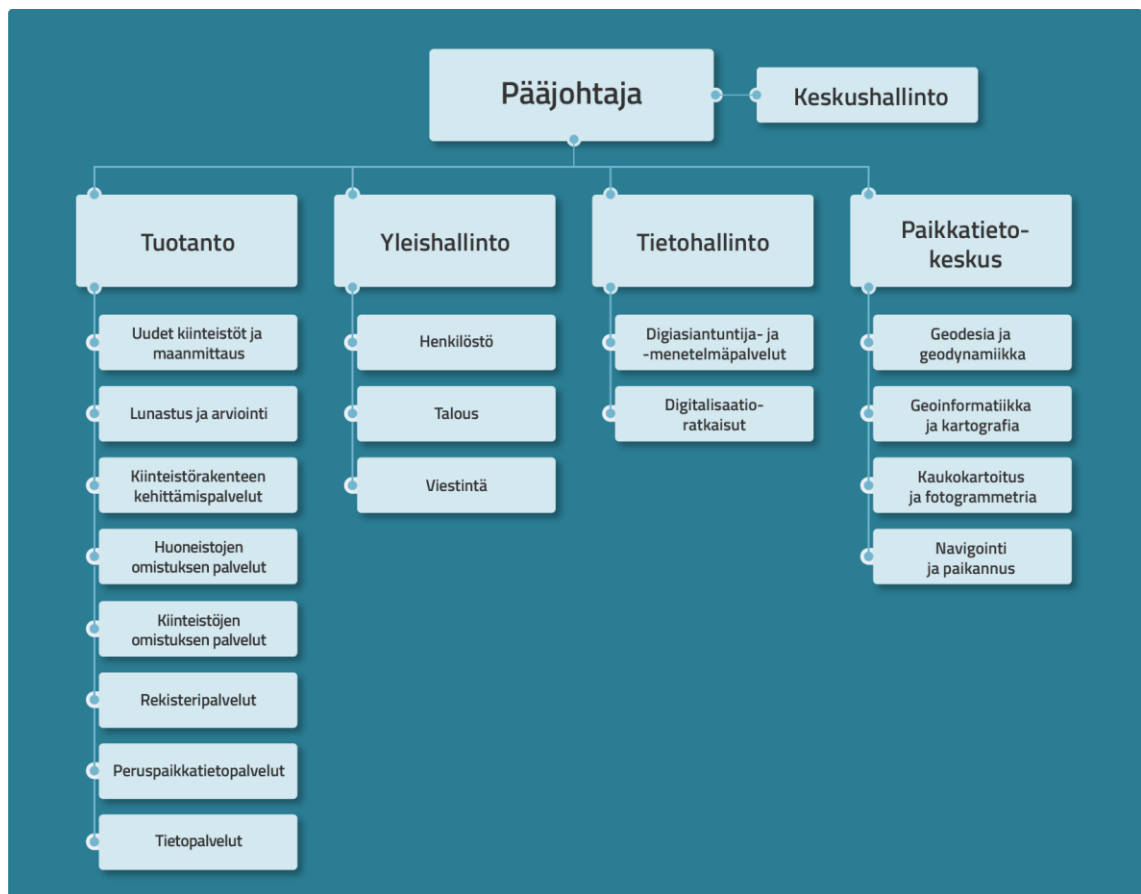


Kuvio 1. Karttapaikka-verkkopalvelu (Maanmittauslaitos 2024c)

2.2 Maanmittauslaitoksen organisaatio ja tuotannon tulosityksiköt

Maanmittauslaitos toimii koko maassa ja sillä on toimipaikkoja yhteensä 36 paikkakunnalla (Maanmittauslaitos 2024i). Maanmittauslaitoksen vuositilastoja 2022 (Maanmittauslaitos 2023b) mukaan Maanmittauslaitoksella työskenteli tuolloin yhteensä lähes 1800 henkilöä, joista ylivoimaisesti suurin osa (73,3 %) tuotannossa. Suurin osa henkilöstöstä työskentelee maanmittaukseen liittyvissä tehtävissä (Maanmittauslaitos 2024i).

Maanmittauslaitoksen työjärjestyksessä (248/2023 § 2.1–2) on säädetty johtamisesta ja organisaatiosta muun muassa seuraavaa: ”Maanmittauslaitosta johtaa pääjohtaja keskushallinnon tukemana. Keskushallinnon alaisia toimintayksiköitä ovat tuotanto, yleishallinto, tietohallinto ja paikkatietokeskus.”. Tämä työjärjestyksessäkin kuvattu organisaatorakenne näkyy kuviossa 2.



Kuvio 2. Maanmittauslaitoksen organisaatiokaavio (Maanmittauslaitos 2024j)

Tuotantoon kuuluu kahdeksan tulosityksikköä, jotka ovat Uudet kiinteistöt ja maanmittaus (UMA), Lunastus ja arviointi (LUNA), Kiinteistörakenteen kehittämispalvelut (KIPA), Huoneistojen omistuksen palvelut (HUPA), Kiinteistöjen omistuksen palvelut (KOPA), Rekisteripalvelut (REKI), Peruspaikkatietopalvelut (PATI) sekä Tietopalvelut (TIETO) (Maanmittauslaitos 2024j).

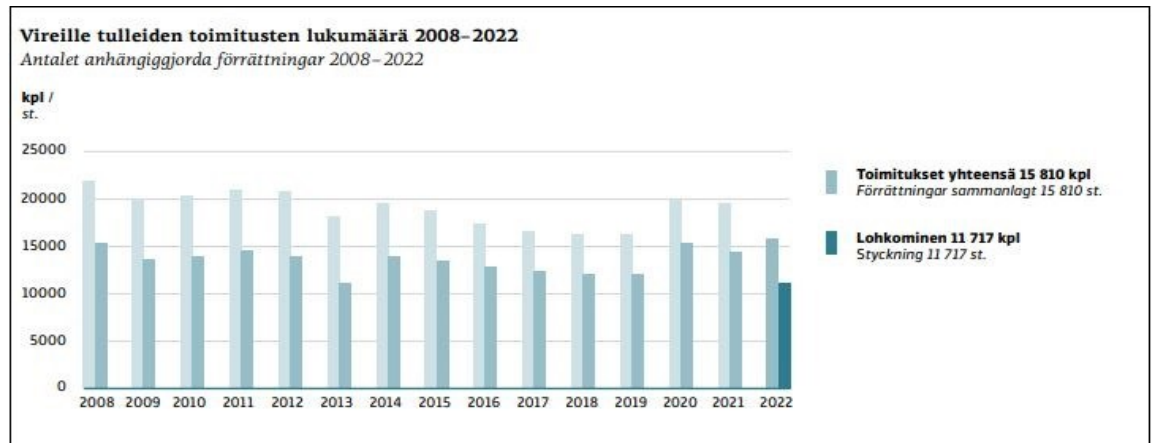
Uudet kiinteistöt ja maanmittaus (UMA) tulosityksikössä työskentelee yli 300 maanmittausalan ammattilaista ja lisäksi noin 50 harjoittelijaa pääosin kesäkaudella. UMA:n palveluihin kuuluu määrälään liittyvät tehtävät sekä maanomistajan hakemat muut toimitukset. Esimerkiksi ostettaessa osan tilasta (määräala), UMA:ssa rekisteröidään siihen ensin omistusoikeus eli myönnetään lainhuuto ja tämän jälkeen tulee vireille lohkomistoimitus, jossa määrälästä muodostuu itsenäinen kiinteistö. Muita hakemuksesta vireille tulevia toimituksia ovat rajankäynti, jossa selvitetään kiinteistöjen välisiä rajoja, yksityistietoimitus, jossa käsitellään tieoikeuksia sekä tilusvaihto, jossa vaihdetaan alueita kiinteistöjen välillä. Lisäksi tulosityksikössä yhdistetään saman maanomistajan kiinteistöjä yhdeksi kiinteistöksi sekä käsitellään yhteisalueosuuksia ja rasitteita. Määräaloihin liittyvät lainhuudot ja lohkomiset ovat merkittävimässä osassa ja niiden osuus työmäärästä onkin noin 85 %. (Rautio 2023b.) Kappalemääräisesti lohkomisia tuli vuonna 2022 vireille noin 11 700 kappaletta (Maanmittauslaitos 2023b).

Lunastus- ja arviointi -tulosityksikön (LUNA) tehtäviin sisältyvät yleisesti ottaen sellaiset kiinteistötoimitukset, jotka eivät perustu osapuolten keskinäiseen sopimukseen, ja joiden pääasiallinen tarkoitus on kiinteistöjen arviointi ja korvausten määrittäminen. Arviointitoimituksissa on monesti asiakkaana tai toisena osapuolena jokin valtakunnallinen suurasiakas, kuten tieviranomainen tai ympäristöviranomainen. Erilaisia LUNA:ssa tehtäviä toimituksia ovat esimerkiksi maantietoimitukset, ratatoimitukset, lunastustoimitukset ja halkomistoimitukset. (Asmundela 2024.) Myös KII-tuotannon tuki on LUNA:ssa ja sen tehtävänä on muun muassa vastata toimitustuotannon ja rekisteripalvelujen substanssikysymyksiin ja olla mukana laatimassa ohjeistusta ja koulutuksia sekä tarjota tukea kiinteistöarviointiin (2024e). LUNA:ssa työskentelee noin 180 henkilöä (Lauhkonen 2024).

Rekisteripalvelut -tulosyksikön (REKI) yhtenä tehtävänä on valtakunnallisesta kiinteistörekisteristä vastaaminen ja sen ylläpitäminen yhteistyössä kuntien kanssa. REKI hoitaa monien viranomaisten ja tiedontuottajien päätösten rekisteröimisen kiinteistörekisteriin ja yksityistierekisteriin. Yhtenä keskeisenä tehtävänä on kiinteistörekisterin tietosisällön perusparantaminen yhdessä muiden toimitus- tuotannon yksiköiden kanssa. (Rautio 2023a.) Esimerkiksi alueellisilla yksityistieto- toimituksilla saadaan perusparannettua kiinteistörekisteriä ja selkeytettyä kiin- teistötietojärjestelmää, järjestellen tietyn alueen kulkuoikeudet ajan tasalle (As- mundela 2024). Vuonna 2022 perusparannettiin noin 30 000 kiinteistöä alueelli- sin yksityistietoimituksin. Myös kauppahintarekisterin ylläpitäminen kuuluu REKI:n tehtäviin. (Rautio 2023a.) REKI:ssa työskentelee noin 95 henkilöä (Lauh- konen 2024).

2.3 Maanmittauslaitoksen toimitusinsinöörien työnkuva

Maanmittauslaitoksessa tuli vuonna 2022 vireille yhteensä noin 15 800 maanmit- taustoimitusta. Vireille tulleiden määrässä on vuosittain jonkin verran eroavai- suuksia, mikä näkyy kuviossa 3. (Maanmittauslaitos 2023b.) Toimitusinsinöörien toimenkuvaan kuuluu eri maanmittaustoimitusten tekeminen, jotka vaihtelevat perustoimituksista vaativampiin. Perustason toimituksiksi katsotaan esimerkiksi yleiset lohkomistoimitukset. Vaativan tason toimituksia puolestaan ovat muun muassa yksityistietoimitukset ja yksinkertaisimmat lunastukset ja erikoistuneen tason toimituksiksi luetaan esimerkiksi rata-, maantie- ja lunastustoimitukset. Toi- mitusinsinöörin tehtävässä korostuu monipuolisen osaamisen tarve eri tasoilla: perustasolla keskiössä on käytännön tekeminen ja erikoistuneella tasolla esimer- kiksi projektien johtaminen. Kelpoisuudesta eri tehtävien suorittamiseen sääde- tään laissa. Aiemmin tällä oli kuitenkin suurempi merkitys, sillä ennen vuonna 2017 voimaan tullutta lakimuutosta tiettyjen vaativampien toimitusten suorittami- nen vaati diplomi-insinöörin tutkinnon, mutta nykyään kaikkia toimituksia voivat tehdä myös maanmittausalan ammattikorkeakoulututkinnon (AMK) tai teknikon tutkinnon suorittaneet toimitusinsinöörit tietyin edellytyksin. (Asmundela 2017.) Maanmittauslaitoksella työskentelee yhteensä noin 350 toimitusinsinööriä eri teh- tävissä (Lauhkonen 2024).



Kuvio 3. Vireille tulleiden toimitusten lukumäärä 2008–2022 (Maanmittauslaitos 2023b)

Kiinteistönmuodostamislaisissa (12.4.1995/554 § 2:4–5) on määritelty, että Maanmittauslaitoksella toimitusinsinöörinä voi toimia soveltuvan maanmittauksen tutkinnon suorittanut diplomi-insinööri ja ammattikorkeakoulussa tai teknillisessä oppilaitoksessa tehtävään soveltuvan tutkinnon suorittanut insinööri tai teknikko. Kiinteistötoimituksen voi suorittaa toimitusinsinööri ja kaksi uskottua miestä. Yleisimmät kiinteistötoimitukset voi suorittaa myös ilman uskottuja miehiä, mikäli asianosaiset eivät vaadi niiden käyttöä tai se ole muuten tarpeen. Laissa kiinteän omaisuuden ja erityisten oikeuksien lunastuksesta (29.7.1977/603 § 3:12–13) säädetään, että lunastustoimitukseen on määrättävä sellainen toimitusinsinööri, jolla on riittävä perehtyneisyys lunastusasioihin. Lunastustoimituksen suorittajana on lunastustoimikunta, johon kuuluu puheenjohtajana toimivan toimitusinsinöörin lisäksi kaksi uskottua miestä.

Yleisimmät maanmittaustoimitukset ovat ylivoimaisesti lohkomiset, joita tuli vireille noin 11 700 kappaletta vuonna 2022. Seuraavaksi yleisimpiä olivat yksityistietoimitukset, 1110 kappaletta. (Maanmittauslaitos 2023b.) Lohkomisessa kiinteistöstä erotettu alue eli määräala muodostetaan uudeksi kiinteistöksi. Kun määrälalle myönnetään lainhuuto, tulee lohkomisen vireille automaattisesti sen yhteydessä. Lohkomisen voi tulla vireille myös hakemuksesta, jos kiinteistönomistaja haluaa erottaa kiinteistöstään alueita lohkomalla. Lohkomisen tultua vireille, Maanmittauslaitos määrää toimitukselle toimitusinsinöörin, joka lähettää kutsun toimituskokoukseen kiinteistötoimituksessa osallisena oleville. Normaalisti ko-

kouksen yhteydessä toimitusinsinööri tekee maastotyöt eli määräalan kartoituksen ja rajojen merkitseminen maastoon. Toimituskokouksessa toimitusinsinööri vahvistaa uuden kiinteistön rajat ja samalla kiinteistön hyväksi perustetut ja kiinteistöä rasittavat käyttöoikeudet. Toimituksen lopettamisen jälkeen toimitusinsinööri laatii asiakirjat ja toimittaa ne asianosaisille ja rekisteröi uuden kiinteistön kiinteistörekisteriin. (Maanmittauslaitos 2024g.)

3 TYÖYHTEISÖViestintä

3.1 Yleistä viestinnästä ja työyhteisöviestinnästä

Viestintä on ihmisen perusominaisuus, ja se on kaiken inhimillisen toiminnan ja vuorovaikutuksen kulmakivi. Se on keskeinen ihmisen elämän ja sosiaalisen järjestyksen ylläpidolle, sillä ilman viestintää ei olisi mahdollista saavuttaa järjestäytyntä toimintaa tai luoda organisaatioita. Ihmiset kertovat tarinoita ja lähettävät viestejä, jotka synnyttävät mielipiteitä, ajatuksia ja pohdiskelua. Vaikka kieli onkin tärkeässä roolissa ihmisten ja organisaatioiden keskuudessa, myös nonverbaalinen viestintä, kuten ilmeet, eleet ja kehonkieli ovat tärkeitä. (Juholin 2022, 16–17.) Sanattomia viestinnän keinoja voivat olla myös asennot, tilankäyttö ja välimatka. Ihmiset viestivät sanattomasti toisilleen sekä tietoisesti että tiedostamattaan. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012.) Toisinaan sanaton viestintä voi olla jopa tehokkaampaa kuin sanallinen. Suomen kielessä käytetään usein sanaa kommunikaatio viestinnän synonyymina. Termin ”kommunikaatio” juuret ovat latinankielisessä sanassa ”communis”, mikä merkitsee yhteistä, yhteisöllisyyttä ja jakamista. Myös sanan alkuperä viittaa siihen, että ilman vuorovaikutusta ja kommunikointia ei voi olla yhteisöä eikä yhteisöllisyyttä. (Juholin 2017, 22–23.)

Kuten viestintä kuuluu ihmisen perustoimintaan (Juholin 2017, 22), on se myös yhteisön toiminnan elinehto. Kaikissa organisaatioissa, riippumatta niiden koosta, viestinnän rooli on mahdollistaa yhteisön muu toiminta (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 9.) Yritysviestintää voidaan kuvailla myös niin, että sen ensisijainen tehtävä on edistää yrityksen päämäärää, kuten myyntiä tai muita keskeisiä toimintoja (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström & Siira-Jokinen 2022, 15).

Yrityksen viestintä kattaa sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän. Sisäinen viestintä tapahtuu johtotason ja työntekijöiden välillä, mutta myös henkilöstön ja eri osastojen välillä. Ulkoisessa viestinnässä yritys kommunikoi eri ulkopuolisten sidosryhmien kanssa, joihin lukeutuvat asiakkaat, yhteistyökumppanit, media, viranomaiset, rahoituslaitokset sekä yrityksen omat työntekijät. Perinteinen jyrkkä jaottelu ulkoiseen ja sisäiseen viestitään ei kuitenkaan ole nykyään enää täysin riittävä, sillä monissa tapauksissa viestin vastaanottajat ovat ulkoisen ja sisäisen

viestinnän välimaastossa. Yhä yleisemmin onkin alettu käyttämään termiä ”työyhteisöviestintä”, joka kuvaa organisaation viestintää kokonaisvaltaisemmin. Kaikki organisaation sisällä tapahtuva kirjallinen ja suullinen viestintä sisältyy työyhteisöviestintään. Keskeistä on tiedon tuottaminen, muokkaaminen ja välittäminen, johon liittyy myös keskustelua ja yhteisen ymmärryksen luomista. (Honkala ym. 2022, 14, 120.) Kortetjärvi-Nurmen ja Murtolan (2015, 9–10) mukaan kaikissa organisaatioissa viestinnän perustehtävät ovat samat: tarvitaan jokapäiväistä kommunikaatiota, tietojen vaihtamista sekä yhteisöllisyyden rakentamista. Organisaation mukaan viestinnän tarpeet kuitenkin vaihtelevat.

3.2 Työyhteisöviestintä Maanmittauslaitoksessa

Maanmittauslaitoksen viestintäpolitiikassa pyritään siihen, että viestintä on osallistavaa ja vuorovaikutteista. ”Maanmittauslaitoksessa pyritään sisäisesti avoimeen, ajantasaiseen ja osallistavaan vuorovaikutukseen organisaation joka tasolla ja alueella. Työyhteisöviestinnällä kasvatetaan työhyvinvointia, sen avulla sitoudutaan työyhteisöön ja koetaan yhteenkuuluvuutta. Työyhteisön viestintä ja vuorovaikutus on kaksisuuntaista. Päivittäisessä työssä kuunnellaan ja keskustellaan toisia kunnioittaen ja eri mielipiteitä arvostaen.” Työyhteisöviestinnästä on vastuu kaikilla Maanmittauslaitoksen työntekijöillä. Jokaisella on mahdollisuus tuottaa sisältöä, kuten uutisia ja blogikirjoituksia intraan sekä aloittaa ja osallistua Yammerissa (nykyisin Viva Engage) keskusteluihin, ja ihmisiä myös kannustetaan kommentoimaan ja keskustelemaan. (Maanmittauslaitos 2022b.)

Maanmittauslaitoksessa on laadittu työyhteisöviestinnän kehittämissuunnitelma vuonna 2022. Kehittämissuunnitelma linkittyy tiiviisti myös organisaation vastuullisuusohjelmaan, sillä kehityssuunnitelman laatiminen sekä digitaalisen työympäristön uudistaminen nostettiin Maanmittauslaitoksen vuoden 2022 vastuullisuusteoksi. Suunnitelman laatimisen apuna käytettiin nykytila-analyysiä, jossa esille nousi muun muassa se, että toivotaan enemmän johdon näkymistä työyhteisöviestinnässä, organisaatio-osien väliseen tiedonkulkuun olisi kiinnitettävä enemmän huomiota, asioiden pirstaleisuuden vähentämiseksi olisi hyödyllistä koota asiat suuremmiksi kokonaisuuksiksi ja intranetin tehokkaampaan käyttöön tarvittaisi vielä harjoittelua. (Maanmittauslaitos 2022b.)

Suunnitelmassa on määritetty 10 keinoa, kuinka työyhteisöviestintää tullaan kehittämään Maanmittauslaitoksella. Vuonna 2023 saatiin käytäntöön neljä ensimmäistä toimea. Suunnitelmassa olivat koko henkilöstölle suunnatut tilannekatsaukset, joita toteutettiin kuusi kappaletta. Osallistujamäärä Teamsissa oli parhailaan yli 1000 henkilöä. Toisena suunniteltuna ja toteutettuna toimena olivat koosteet johdon kokouksista. Uutisointi johtoryhmän kokouksista suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi aloitettiin. Kolmantena toimenpiteenä oli aktiivisuuden vahvistaminen, mikä osaltaan liittyi myös kahteen ensimmäiseen kohtaan. Tämän kohdan ajatuksena oli, että jokaisella on myös oma vastuu pysyä ajan tasalla tärkeistä asioista. Tätä tavoitetta tukemaan toteutettiin Lupa Viestiä -tilaisuus työyhteisöviestinnästä ja muita koulutuksia. Neljäs toteutunut kohta oli juttusarjat intraan, jossa tehtiin muun muassa eri toimintayksiköiden esittelyt. Tämän tarkoituksena on lisätä yhteisöllisyyttä ja tuoda toisten organisaatio-osien työtä tutummaksi muille. (Maanmittauslaitos 2022b.)

Työyhteisöviestinnän kehittämissuunnitelmassa muita toteutettavia toimia ovat blogisarjat, johtajien ja tärkeimpien tavoitteiden esittely, Yammer (nykyisin Viva Engage) -kyselytunnit, Maanmittauslaitoksen TOP 10 käytetyintä palvelua -esittely, sirpaleista kokonaisuuksiksi, jonka tarkoituksena on jakaa tietoa ja ymmärrystä liittämällä se isompaan kuvaan sekä keskustelukulttuurin kehittäminen, jolla tähdätään siihen, että kaikki uskaltaisivat kysyä ja kommentoida. Myös intranetin kehitystyö on mainittu yhtenä kehittämiskohteena työyhteisöviestintään liittyen. Tähän liittyen toimenpiteitä on tehty ja tullaan edelleen tekemään. Monet suunnitelluista kehityskohdista liittyvät jollain tapaa toisiinsa. (Maanmittauslaitos 2022b.)

Maanmittauslaitoksen henkilöstölle on tehty vuosien 2022 ja 2023 lopulla kyselyt liittyen intraan ja työyhteisöviestintään. Vuonna 2022 vastaajia oli 224 ja vuonna 2023 vastaajien määrä oli 207. Kyselyt eivät olleet keskenään identtiset. Koko intra sai vuoden 2022 kyselyssä keskiarvoksi 7,3 ja vuonna 2023 keskiarvo oli 7,7 (asteikko 4–10). Vuonna 2022 tehdyssä kyselyssä 91 % työntekijöistä vastasi käyttävänsä intraa päivittäin tai useammin. Vuoden 2023 kyselyn vastaava luku oli 92 %. Vuonna 2022 käytetyimpinä sisältöinä olivat uutiset, ohjeet ja palvelu-

pyyntölomakkeet. Vuoden 2023 käytetyimpiä olivat uutiset, sisäiset palvelutiedotteet ja tukipyyntölomakkeet. Myös ohjeiden haku oli edelleen kärkipäässä. Avoinmet palautteet vaihtelivat paljon; toiset kokivat sisältöä, kuvia ja visuaalisuutta olevan liikaa ja toiset taas liian vähän. (Kleemola 2023; Maanmittauslaitos 2022a.)

Vuoden 2022 kyselyssä Maanmittauslaitoksen sisäiselle viestinnälle annettiin keskiarvoksi 7,5, kun taas vuonna 2023 vastaava luku oli 7,9. Vuonna 2022 työyhteisöviestinnän tärkeimmiksi kanaviksi kerrottiin Teams, palaverit, sähköposti, työkaverit ja intranet. Tuolloin koettiin, että tiedon löytymisessä ja organisaatio-osien välisessä tiedonkulussa oli haasteita. Kyselyn mukaan parhaiten työyhteisöviestinnässä toteutuivat esihenkilön lähestyttävyyden ja luotettavuuden. Vuonna 2023 kysyttiin, ovatko koko MML:n sisäiset viestit selkeitä ja ymmärrettäviä. Tähän 74 % vastaajista vastasi olevansa samaa tai täysin samaa mieltä. Avointien palautteiden perusteella sisäinen viestintä oli parantunut, mutta toivottiin kuitenkin edelleen lisää avointa, ajantasaista ja vuorovaikutteista viestintää. Myös viestien laatuun toivottiin kiinnitettävän paremmin huomiota. (Kleemola 2023; Maanmittauslaitos 2022a.)

3.3 Ohjeet osana työyhteisöviestintää

Epäselvät ja ristiriitaiset ohjeet ovat tyypillinen ongelma työpaikolla. Kun työssä tarvittavaa ohjetta ei löydy tai sen avulla ei pääse eteenpäin, aiheuttaa se kuormitusta työntekijälle. Yleinen virhekäsitys on olettaa, että työntekijät muistaisivat lukemansa ohjeen välittömästi. Todellisuudessa ihmisen kyky muistaa yksityiskohtia on rajallinen, joten ohjeen pitäisi olla helposti saatavilla silloin, kun sitä tarvitaan. (Sarkkinen 2021.)

Työpaikoilla ohjeiden tallennus on monesti hajautettu useille eri alustoille, kuten intraan, Teamsiin ja SharePointiin tai liitetty jopa sähköpostin liitteeksi. Tämä johtaa arvailuun ohjeiden sijainnista. Myös ohjeen hakeminen eri paikoista hakutoiminnolla voi olla haastavaa, sillä tarvitaan oikeat hakusanat. On hyödyllistä päättää työpaikalla yhteisesti yksi sijainti, jossa kaikki ohjeistukset säilytetään. Tämän

paikan olisi hyvä sisältää hakutoiminto. Ohjeiden etsimistä tehostaa hyvin jäsen-
nelty ja selkeästi nimetty kansiorakenne. (Sarkkinen 2021.)

Laadukas ohje kattaa olennaiset seikat, mutta ei mitään tarpeetonta. Kaikki ylimääräiset täytesanat on hyvä karsia pois. Ohjetta laadittaessa on varmistettava kuitenkin, että ohje on tarkka, eikä siitä jää pois välivaiheita, vaikka ne ohjeen laatijasta tuntuisivat itsestäänselvyyksiltä. (Sarkkinen 2021.) Kotimaisten kielten keskuksen (2024) mukaan on muistettava miettiä toimintaa sekä lukijan että tekijän näkökulmasta ja tunnistaa erilaiset toiminnan kannalta kriittiset vaiheet. Jos esimerkiksi ohjeessa lukee ”asennus tapahtuu konetta käynnistettäessä”, on hyvä tehdä selväksi, vaatiiko asentaminen vai käynnistäminen lukijan omaa aktiivista toimintaa. Kaikkien ohjeiden laadinnassa on kuitenkin tehtävä jonkinlainen kompromissi siitä, miten yksityiskohtaisesti asiat selitetään (Torppa 2014, 128). Joskus voi olla tarpeen harkita, onko hyödyllistä laatia sekä lyhyt pikaohje, että laajempi ja yksityiskohtaisempi ohjeistus (Sarkkinen 2021).

Hyvän ohjeen tuntomerkinä on myös selkeä rakenne. On hyvä lähteä liikkeelle siitä, että heti ohjeen alussa todetaan, mitä se käsittelee ja kenelle se on tarkoitettu. Ohjeessa kannattaa käyttää loogista etenemisjärjestystä, eli mitä tehdään ensin ja mitä sen jälkeen ja käyttää kuvaavia väliotsikoita. (Sarkkinen 2021.) Joskus kuitenkin on paikallaan käsitellä yhtä aihepiiriä kerrallaan. Monivaiheisten ohjeiden yhteydessä voi olla hyödyllistä käyttää esimerkiksi numeroitua luetteloa, jotta asian hahmottaminen helpottuu. Yleisesti ottaen tehokkain keino ohjeistaa on käyttää suoraa käskymuotoa ja kohdistaa ohjeet suoraan lukijalle, ja kun ohjeiden noudattaminen on selkeästi omien etujen tai päämäärien mukaista, imperatiivin käyttö ei tunnu komentevalta. (Kotimaisten kielten keskus 2024.)

Kun ohje on laadittu, olisi hyvä antaa ohje tarkastettavaksi henkilölle, joka tulee sitä myöhemmin käyttämään, mutta joka ei ole ollut mukana laatimassa ohjetta. Tämän avulla voidaan selvittää, pystyykö testaaja suorittamaan annetun tehtävän ohjeen avulla. Tämä testivaihe tuo esiin mahdolliset puutteet ohjeessa. Ohjeen huolellisen laadinnan lisäksi on tärkeää pitää huolta, että se pysyy ajan tasalla. Tehdyn päivityksen jälkeen on hyvä merkitä, mitä ohjeessa on muutettu. Tämä auttaa käyttäjiä näkemään nopeasti, mikä kohta ohjeesta on päivitetty, eikä

ole tarvetta käydä koko dokumenttia läpi etsien uusia tietoja. Jos uusia ohjeita laaditaan ja päivitetään usein, voi työntekijöille olla haastavaa hahmottaa ja seurata, mitkä ohjeet tai muutoksen liittyvät heidän tehtäviinsä. Tässä tilanteessa esimies voi tukea alaisiaan tuomalla esiin niitä asioita, jotka ovat tärkeitä juuri kullekin tiimille. Muutenkin tärkeitä ohjeita on hyvä käydä yhdessä läpi, koska silloin on mahdollista keskustella muiden kanssa ja silloin ohje voi jäädä helpommin mieleenkin. (Sarkkinen 2021.) Vaikka ohje pyrittäisiinkin saamaan mahdollisimman selkeäksi, jää aina kuitenkin tulkinnalle varaa, sillä ihmiset ovat erilaisia ja tilanteet poikkeavat toisistaan (Torppa 2014, 21).

3.4 Ohjeuudistus Maanmittauslaitoksella

Maanmittauslaitoksen sisäisessä Intra ja työyhteisöviestintä -kyselyssä 2022 Ohjesivuston arvioi huonoksi 8 % vastaajista, 11 % välttäväksi, 37 % tyydyttäväksi, 32 % hyväksi ja 5 % kiitettäväksi. Myös avoimissa palautteissa oli tuotu esiin, että ohjeita ei löydy. Tuolloin toimenpiteiksi suunniteltiin lisäkoulutusta ja ohjeistusta ohjeiden ja hakutoimintojen käyttöön sekä sisällöntuottajille ohjeistusta esimerkiksi ohjeiden nimeämiseen. Näin ollen Maanmittauslaitoksella on tiedostettu, että eri ohjeistukset vaativat päivittämistä ja selkeyttämistä.

Lepistö tutki opinnäytetyössään kahden tulosyksikön välisen yhteistyön kehittämistä Maanmittauslaitoksessa. Tutkimukseen sisältyneessä kyselyssä UMA:ssa työskenteleviltä toimitusinsinööreiltä kysyttiin, ovatko kirjaamisasioiden ohjeistukset helposti löydettävissä. Vastauksista nousi esille, että ohjeistukset ovat hajallaan eikä ohjeiden löytäminen ole helppoa (Lepistö 2023, 39). Tämän tiedon valossa on myönteistä, että ohjeita ollaan parhaillaan uudistamassa KOPA:n tuotannon tuessa. Kiinteistöjen kirjaamisasioiden ohjeuudistuksessa laaditaan suppeampi substanssiohje käyttöön sisäisesti ja ulkoisesti ja lisäksi sisäiseen käyttöön luodaan syventävä ohje, jonka sisältö koostetaan tällä hetkellä eri paikoista löytyvien ohjeiden pohjalta. Ohjeistuksen suunnittelussa on ollut mukana joukko henkilöitä, jotka käyttävät ohjeistusta jatkuvasti töissään. Ohjeistuksen on tarkoitus tulla käyttöön kevään 2024 aikana. (Maanmittauslaitos 2024f.)

Kiinteistörakenteen kehittämispalveluiden (KIPA) tulosityksikössä puolestaan tilusjärjestelyn ohjeuudistus tehtiin loppuvuodesta 2023. KIPA:n ohjeet sijaitsevat KII-tuotannon tuen intranetsivustolla omana osionaan. Palvelupäällikkö Juha Patana (2024) kertoi, että myös KIPA:ssa ohjeuudistuksen tarve lähti liikkeelle siitä, että oli huomattu ohjeiden olevan hajallaan eri paikoissa. Uudistuksen tavoitteena oli keskittää ja järjestellä ohjeet selkeämmin, parantaen siten löydettävyyttä ja käytettävyyttä. Uusia ohjeita ei tässä uudistusprosessissa laadittu, vaan keskityttiin olemassa olevien ohjeiden järjestelyyn samalla poistaen vanhentuneet tai tarpeettomiksi käyneet dokumentit. Ohjeet haluttiin järjestellä niin, että kaikki ohjetiedostot näkyvät samalla sivulla, eikä eri ohjeisiin päästäkseen tarvitse mennä useamman linkin kautta. Keskeisimmäksi lähtökohdaksi ohjeiden järjestelyyn Patana mainitsi selkeän otsikoinnin. Ohjeuudistuksen laatijoilla oli vankka työkokemus ja kyseisen prosessin perinpohjainen tuntemus, joten tämä auttoi heitä tunnistamaan käytännön haasteet ja tarpeet. Ohjeet vietiin intranet-sivustolle pdf-dokumentteina, joissa useissa on ensimmäisellä sivulla sisällysluettelo, josta otsikkoa klikkaamalla pääsee haluttuun kohtaan. Tavoitteena oli myös, että kaikista on Word-tiedostot saatavilla ja tarvittavilta osin Excel-taulukot.

Patanan (2024) mukaan KIPA:n ohjeuudistuksessa kiinnitettiin huomiota siihen, että tiedoston nimi ja ohjeen nimi ovat samat. Tämä helpottaa löytämistä myös hakutoiminnolla. Tärkeänä uudistuksena oli myös se, että ohjeisiin lisättiin alkuun muutostaulukko (kuvio 4), josta näkee selkeästi kunkin ohjeen muutospäivän, tekijän ja muutetun asian. Ohjeuudistukseen ei etukäteen kerätty ohjeiden käyttäjiltä erikseen palautetta, mutta uudistuksen jälkeen saatu palaute on ollut hyvää.

Muutostiedot:

Muutospäivä	Tekijä	Muutettu asia
6.10.2023	Juha Patana	Tiedoston nimi muutettu

Kuvio 4. Muutostietotaulukko (Maanmittauslaitos 2023c)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Maanmittauslaitoksella on tiedostettu, että toimitusinsinöörin työhön liittyvää ohjeistusta on hajallaan intrassa ja osittain Teamsissa. Ohjeistusta ollaan uusimassa KII-tuotannon tuessa lähitulevaisuudessa. Ohjeistusta käyttävät pääasiassa UMA-, LUNA- ja REKI- ja KIPA-tulosyksiköissä toimivat toimitusinsinöörit. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Maanmittauslaitoksen toimitusinsinöörien kokemuksia koskien työhönsä liittyvien ohjeiden löydettävyyttä ja käytettävyyttä ja antaa kehitysehdotuksia ohjeiden parantamiseksi toimitusinsinöörien näkökulmasta. Tutkimus keskittyy vain KII-tuotannon tuen intranet-sivustoihin. Tutkimuksessa pyrittiin tunnistamaan nykyiset ongelmat ja haasteet, jotka vaikuttavat ohjeiden tehokkaaseen hyödyntämiseen, ja arvioimaan, miten nykyiset ohjeet vastaavat käyttäjien tarpeita ja odotuksia sekä tarjoamaan kehitysehdotuksia uudistettaviin ohjeisiin.

Tutkimuksen keskeiset kysymykset olivat:

- Mikä on nykytila toimitusinsinöörien näkökulmasta työhön liittyvien ohjeiden löydettävyydessä ja käytettävyydessä?
- Mitkä ovat haasteet ja ongelmat, joita toimitusinsinöörit kohtaavat ohjeita etsiessään ja käyttäessään?
- Kuinka nykyisiä ohjeita voidaan kehittää vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita?

Tutkimuksella pyrittiin erityisesti tukemaan lähitulevaisuudessa käynnistyvää KII-tuotannon tuen ohjeiden uudistustyötä tarjoamalla ehdotuksia ja ideoita, jotka parantaisivat ohjeiden löydettävyyttä ja käytettävyyttä. Tärkeänä näkökulmana oli myös se, että haastattelujen ja havainnoinnin kautta kerätty tieto antoi äänen niille, jotka päivittäin tai lähes päivittäin ohjeita työssään käyttävät. Näin varmistetaan, että uudistustyössä on mahdollista ottaa huomioon itse käyttäjät ja se, että lopputulos palvelisi mahdollisimman hyvin heidän tarpeitaan.

Tutkimuksella ei pyritty syvällisempään ymmärrykseen siitä, miten eri tulosyksiköissä työskentelevien ohjeiden tarpeet poikkeavat toisistaan tai onko pidemmän tai lyhyemmän aikaa työskennelleillä ohjeistusten suhteen erityisiä tarpeita tai

onko jopa mahdollisesti maantieteellisellä sijainnilla jotain vaikutusta ohjeiden tarpeeseen tai käyttämiseen, vaan pyrittiin muodostamaan kokonaiskuva tutkittavasta aiheesta.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen toteutustavaksi valittiin laadullinen tutkimus, jossa hyödynnettiin kahta eri aineistonkeruumenetelmää. Tutkimuksessa käytettiin haastatteluja ja havainnointia. Aineistonkeruu toteutettiin maaliskuun 2024 aikana.

Uudistettavaksi tulevien KII-tuotannon tuen ohjeiden pääasiallisia käyttäjiä ovat toimitusinsinöörit UMA-, LUNA-, REKI ja KIPA-tulosyksiköistä. KIPA on jo uudistanut omat vain heille suunnatut ohjeensa, joten tutkimus kohdistettiin kolmeen muuhun tulosyksikköön. UMA:sta, LUNA:sta ja REKI:sta haastateltiin kaikista kolmea henkilöä eli haastateltavia oli yhteensä yhdeksän. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Haastateltavat valittiin tarkoituksenmukaisella otannalla, jotta saatiin kattava näkemys erilaisista käyttäjäkokemuksista eri tulosyksiköissä. Haastateltavat haluttiin valita eri tulosyksiköistä, koska työtehtävät eroavat toisistaan, vaikka samoja ohjeita käytössä onkin. Valinnassa kiinnitettiin huomiota myös siihen, että jokaisesta tulosyksiköstä on mukana haastateltava, jolla on suhteellisen lyhyt työkokemus ja pidempi työkokemus toimitusinsinöörin työtehtävistä. Haastateltavat työskentelivät ympäri Suomen eri toimipaikoilla.

Tutkimushaastattelu on yksi keino kerätä tutkimusaineistoa. Sen päämääränä on hankkia tietoa, joka auttaa vastaamaan tutkimuksen keskeisiin kysymyksiin. Haastattelijan ja haastateltavan välille syntyy vuorovaikutuksellinen suhde. (Hyvärinen, Suoninen & Vuori 2021.) Puolistrukturoidussa haastattelussa tietty joukko kysymyksiä esitetään kaikille osallistujille, yleensä samassa järjestyksessä, vaikka joissakin tapauksissa esitysjärjestystä voidaan muuttaa. Täysin yhtenäistä määritelmää osittain strukturoidusta haastatteluista ei kuitenkaan ole, vaan ne hieman vaihtelevat termin määrittelijän mukaan. Tämä haastattelutyyppi ei noudata yhtä ainoaa, tiukasti määriteltyä kaavaa, joten sen toteutustapa voi vaihdella. Muodollisuudeltaan se on vähemmän muodollinen kuin täysin strukturoitu kyselyhaastattelu, mutta järjestäytyneempi kuin pelkkä teemahaastattelu. Puolistrukturoitua haastattelua kutsutaan toisinaan myös teemahaastatteluksi (Hirsjärvi & Hurme 2022, 47–49.)

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna, mikä mahdollisti keskustelun ohjaimisen tutkimuksen kannalta olennaisiin asioihin. Haastattelurunko (liite 1) rakennettiin etukäteen, mutta haastattelussa pyrittiin keskustelemaan otteeseen ja tarkentavien lisäkysymyksien esittämiseen. Tämä antoi haastateltavalle mahdollisuuden tuoda omia näkemyksiä esille mahdollisimman vapaasti. Haastattelukysymykset olivat suurimmaksi osaksi laadullisia, mutta joissakin kohdissa pyydettiin kysytty asia ilmoittamaan määrällisesti tai antamaan sanallisen arvioinnin lisäksi arvosana. Tutkimuksessa käytetty haastattelurunko sisälsi viisi eri aihealuetta, jotka olivat perustiedot, ohjeiden löydettävyyden, ohjeiden käytettävyyden, kokemukset ja tarpeet sekä ohjeiden uudistusprosessi ja muut kehitysideat. Haastateltaville toimitettiin etukäteen haastattelurunko, jotta he saivat halutessaan valmistautua kysymyksiin, mutta haastatteluun sai tulla myös ilman etukäteistä valmistautumista.

Tutkimukseen sisältyi myös havainnointiosio, joka suoritettiin haastattelujen ohessa. Havainnointi eli observointi on tutkimuksen menetelmä, jonka avulla voidaan selvittää, kuinka ihmiset todellisuudessa toimivat. Toisin kuin arkiset havainnot, tieteellinen havainnointi on systemaattista ja tarkoituksenmukaista. Sitä voidaan käyttää itsenäisenä tutkimusmenetelmänä, mutta myös yhdistettynä muihin menetelmiin, kuten haastatteluihin. Yksi havainnoinnin hyödyistä on se, että sillä saadaan välitöntä ja suoraa tietoa siitä, miten havainnoitava henkilö tai joukko henkilöitä käyttäytyy tai toimii. Havainnointia voidaan toteuttaa osallistuvana, jolloin tutkija on aktiivisesti mukana havainnoitavassa toiminnassa, tai ei-osallistuvana, jossa tutkija pysyttelee sivustakatsojana. Havainnointitekniikat vaihtelevat strukturoimattomasta, joustavasta lähestymistavasta hyvin strukturoituun ja yksityiskohtaiseen havainnointiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Havainnointiosiossa haastateltavat saivat tehtäväksi etsiä kaksi eri ohjetta organisaation intranetistä. Havainnoinnin tarkoituksena oli seurata, millä tavalla haastateltava lähtee ohjetta etsimään ja miten helposti etsittävä tieto löytyy. Havainnoinnissa keskityttiin erityisesti siihen, miten työntekijät aloittavat ohjeistuksen etsimisen organisaation intranetistä ja millaisia polkuja tai hakusanoja he käyttävät yrittäessään päästä tiedon äärelle. Tavoitteena ei ollut selvittää kattavasti, mitä

keinoja he mahdollisesti käyttäisivät, jos alustava etsintäprosessi ei johtaisi toivottuun tulokseen. Mikäli ohje ei löytynyt helposti, ja haastateltava tunsikin etsintäprosessin menevän epäjärjestelmälliseksi ja satunnaiseksi, annettiin hänelle mahdollisuus lopettaa etsintä. Havainnoinnin lopuksi etsimisprosessista keskusteltiin vielä sanallisesti ja haastateltava sai kertoa, mitä haasteita kohtasi etsintäprosessissa tai miten olisi saattanut löytää etsittävän ohjeen helpommin.

Etsittäviksi pyrittiin valitsemaan sellaiset ohjeet, joita jokainen haastateltava saattaisi työssään tarvita. Ohjeet olivat myös sellaisia, jotka eivät löytyneet intranetin ensimmäisistä hakutuloksista ainakaan käyttämällä hakusanana suoraan haastattelijan käyttämiä sanoja ohjeesta. Tämän myötä etsinnässä saattoi joutua turvautumaan myös muihin keinoihin. Tällä tavalla pystyi havainnoimaan, minkä verran hakutoimintoa pyritään hyödyntämään ja millaisia polkuja pitkin tai millaisten otsikoiden alta haastateltavat tietoa etsivät. Tavoitetilana todellisuudessa kuitenkin on, että ohjeet löytyisivät suoraan hakutoiminnolla.

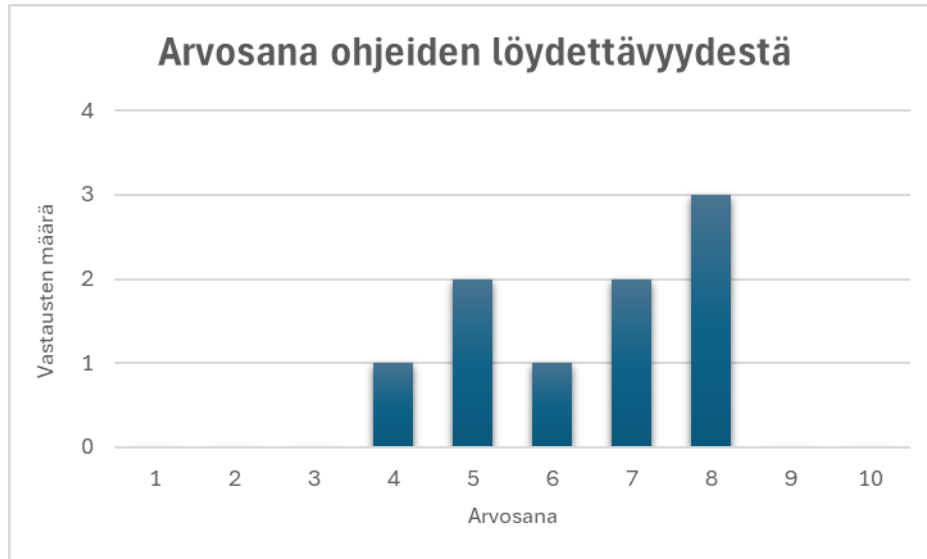
Haastattelut suoritettiin videoyhteydellä Microsoft Teamsissa etänä. Havainnointi toteutettiin samassa yhteydessä näytönjakotoimintoa käyttäen, jolloin haastattelijasta pystyi seuraamaan etsintäprosessia. Haastattelut tallennettiin videotallenteina, jotta niihin pääsi palaamaan tuloksia käsiteltäessä.

6 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Haastattelut

Kuten otannan valinnan tarkoituksena oli, haastateltavien työkokemuksen pituus vaihteli paljon: haastateltavat olivat toimineet toimitusinsinööreinä Maanmittauslaitoksella alle vuodesta yli 35 vuoteen. Heistä suurin osa ilmoitti käyttävänsä KII-tuotannon tuen ohjesivustoja viikoittain, joka kertoo sen, että ohjeita käytetään ja se on tarpeellista. Muutamassa vastauksessa tuli kuitenkin esille se, että kyseisiä sivustoja ja niiden ohjeita käytetään työssä hyvinkin vähän, vain kuukausittain. Tällä näytti olevan yhteys siihen, että työkokemusta oli kertynyt verrattain enemmän, eikä ohjeita sen vuoksi tarvinnut niin paljoa hyödyntää. Jokaisen vastauksessa tuli esille se, että myös muilla intranet-sivustoilla tai esimerkiksi Teamsissa on työhön liittyviä ohjeita, joita tarvitsee satunnaisesti tai jopa säännöllisesti käyttää. Haastateltavat kertoivat, että ohjeiden tarve vaihtelee paljon sen mukaan, millaisia toimituksia tai tehtäviä on kulloinkin tekemässä, joten he pyrkivät vastauksessaan arvioimaan keskimääräistä käyttötarvetta.

Ohjeiden löydettävyydestä haastateltavia pyydettiin antamaan arvosana asteikolla 1–10 ja kuvailemaan löydettävyyttä sanoin. Löydettävyydellä tarkoitettiin sitä, miten helposti henkilö kokee tarvitsemansa ohjeen löytävän. Tässä arvosanat jakautuivat neljän ja kahdeksan välillä (kuvio 5) keskiarvon ollessa 6,4. Suurin osa vastauksista sijoittui kuitenkin asteikon yläpäähän, mikä tällä otannalla näyttäisi sille, että ohjeet koetaan pääosin löydettäväksi, vaikka parannuksen varaa selvästi on. Vastauksista voidaan päätellä, että vaikka monet ovatkin pääosin tyytyväisiä ohjeiden löydettävyyteen, on myös joukko toimitusinsinöörejä, joka kokee merkittäviä haasteita siinä.



Kuvio 5. Haastatteluissa annetut arvosana ohjeiden löydettävyydestä

Vastaukset siihen, miten haastateltava alkaa etsiä tarvitsemaansa ohjetta työhönsä vaihtelivat jonkin verran, mutta suurin osa kertoi menevänsä ensin KII-tuotannon tuen intrasivustolle (kuvio 6) yrittäen valita sieltä sopivimman otsikon, jonka alta uskoisi ohjeen löytyvän. Lähes jokaisessa vastauksessa korostui kuitenkin se, että mikäli uskoisi asian löytyvän helposti asiasanalla hakemalla hakutoiminnolla, käyttäisi mieluummin sitä. Monet kertoivat käyttävänsä internet-selaimen kirjanmerkkejä, joihin ovat tallentaneet itselle tärkeimpiä ohjeita. Kirjanmerkkejä käytettiin myös juuri sen vuoksi, että kun kerran on tietyn harvemmin tarvittavan ohjeen löytänyt, löytäisi sen helposti myös uudelleen. Osa on koonnut myös omaa ”ohjepankkia”. Tässä ongelmana voi olla epävarmuus omien ohjeiden ajantasaisuudesta.

KII-tuotannon tuki

Tervetuloa KII-tuotannon tuen sivustolle

Tältä sivustolta löytyy toimitustuotannon (UMA, LUNA, KIPA, REKI) ohjeistus, koulutusmateriaaleja, oikeustapauskortisto ja voit tehdä tukikysymyksiä.

Tukikysymykset

- [redacted]

Usein käytettyjä linkkejä

- [redacted]
- [redacted]
- [Toimitusten tiedottamista varten asianosaisten \(yl. kuolinpesien\) yhteystiedot pyydetään Verohallinnosta asiointipalvelun kautta \(täyttöohje\)](#)
- [redacted]

Muut yhteydenotot kuin tukikysymykset (ks. yllä) sähköpostilla: [redacted]

Oman työn tueksi:

- [Ohjeet](#)
- [IMK](#)
- [Arviointi- ja korvaustiedot](#)
- [Koulutukset](#)
- [Oikeustapaukset](#)
- [Kysymykset ja vastaukset](#)
- [KII-tuotannon tuen katsaukset](#)
- [Kirjallisuus](#)
- [Yhteydet ja muita hyödyllisiä linkkejä](#)

Ajankohtaisia:

- [KII-tuotannon tuen katsaus 1/2024](#)
- [KII-tuotannon tuki uudistaa intrasivustoa vuoden 2024 aikana.](#)
- [Tuotannon edustajana KII-tukitiimissä](#)

Turhauttaako ohjeiden etsiminen, anna palautetta anonymisesti!

PALAUTEBOXI

Kuvio 6. KII-tuotannon tuen etusivu intranetissä (Maanmittauslaitos 2024e)

Lähes jokaiselle muistui mieleen myös tilanne, jolloin oli tiennyt tai muistanut tietyn ohjeen olevan jossain, mutta ei ollut sitä onnistunut uudelleen löytämään tai ainakaan kovinkaan helposti. Tämä oli yleensä ratkaistu kysymällä kollegalta suoraan tai kollegoilta Teams-ryhmissä, muistaisiko joku muu ohjeen sijainnin. Suurin osa haastateltavista ei kokenut yleisesti ottaen ohjeiden etsintäprosessia erityisen tehokkaaksi. Merkittävimmit haasteiksi siinä mainittiin ohjeiden hajautuminen ja epäjohdonmukaisuus eri alustoilla, mikä teki oikean tiedon tai ohjeen löytämisestä vaikeaa ja aikaa vievää. Sarkkisen (2021) mukaan tällainen tietojen tai ohjeiden hajautuminen eri paikkoihin on yleinen haaste monilla työpaikoilla.

Jos henkilö ajatteli jo etukäteen, että ohjetta on hankala löytää käsillä olevaan asiaan, ohjeen etsimistä ja asian käsittelyä saatettiin lykätä myöhempään ajankohtaan, esimerkiksi seuraavaan päivään. Tällainen viivästys voi vaikuttaa kielteisesti työn tehokkuuteen ja aiheuttaa tarpeetonta viivettä asian ratkaisussa. Lisäksi se voi kasvattaa työkuormaa, kun työntekijä kokee olevansa epävarma kyvystään löytää tarvittavaa ohjetta oikea-aikaisesti. Joissain vastauksissa tuli esille myös se, että vaikka haastateltava luotti omaan kykyynsä toimia tietyssä tilanteessa oikein, olisi hän saattanut ohjeesta vielä käydä hakemassa varmistuksen näkemykselleen, mikäli olisi tiennyt, että ohjeen löytää helposti. Nämä havainnot korostavat helposti saatavilla olevien ohjeiden merkitystä työntekijöiden itsevarmuuden ja päätöksentekokyvyn tukemisessa.

Haastateltavia pyydettiin arvioimaan ohjeiden käytettävyyttä arvosana-asteikolla 1–10. Käytettävyydellä tarkoitettiin ohjeiden selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. Kolme henkilöä antoi arvosanan 7 ja kuusi henkilöä arvosanan 8 (kuvio 7), joka kertoo siitä, että haastateltavat kokevat ohjeet pääosin käyttäjätavalliseksi ja ymmärrettäväksi. Ohjeet koettiin paikoittain oikein hyväksikin, esimerkkeinä tästä mainittiin Toimitusmenettelyn käsikirja ja lohkomisen ohjeistus. Kaikkien vastauksista tuli kuitenkin esille se, että ohjeiden laadussa on paljon vaihtelevuutta. Myös epävarmuus ohjeiden ajantasaisuudesta aiheutti useammalle haastateltavalle huolta. Niin ohjeiden epäselvyys kuin epävarmuus ajantasaisuudesta voi johtaa työssä virheisiin, mutta myös siihen, että työntekijä joutuu käyttämään aikaansa varmistaakseen muulla keinolla ohjeen paikkaansa

pitävyyden tai ajantasaisuuden. Tällä on oletettavasti suora yhteys myös työn tehokkuuteen.



Kuvio 7. Haastatteluissa annetut arvosanat ohjeiden käytettävyydestä

Eri ohjeissa on mukana esimerkkejä ja tapausesimerkkejä, joiden tarkoituksena on auttaa asioiden ymmärtämistä ja soveltamista käytäntöön. Haastattelussa kysyttiin, kokevatko toimitusinsinöörit esimerkkejä olevan riittävästi. Suurin osa toivoi esimerkkejä lisää, mutta vastauksista tuli ilmi, että erilaisia toimituksia ja tapauksia on niin paljon, että kaikkiin tapauksiin on mahdotonta esimerkkiä antaa. Haastateltavilla oli toiveena, että ainakin “perustapauksista” esimerkit löytyisi. Koulutusten videotallenteissa ja niihin liittyvissä PowerPoint-esityksissä olevat esimerkit koettiin hyväksi. Yhtenä huomiona esille tuli kuitenkin se, että koulutusten PowerPoint-esityksissä olevat esimerkit voivat jäädä epäselviksi, ellei ole ollut koulutuksessa tai kuunnellut tallennetta. Koulutusmateriaaleihin toivottiin tältä osin täydennystä. Tärkeiksi “esimerkeiksi” kerrottiin myös oikeustapaukset, joita on koottu intranet-sivustolle. Kuvat koettiin hyväksi ohjeissa ja suurin osa oli sitä mieltä, että niitä olisi riittävästi jo tällä hetkellä. Vain kaksi vastannutta toivoi ohjeisiin lyhyitä videoita havainnollistamaan tekemistä, ja yleisesti niiden arvioitiin olevan enemmän tarpeen vasta aloittaneelle tekijälle.

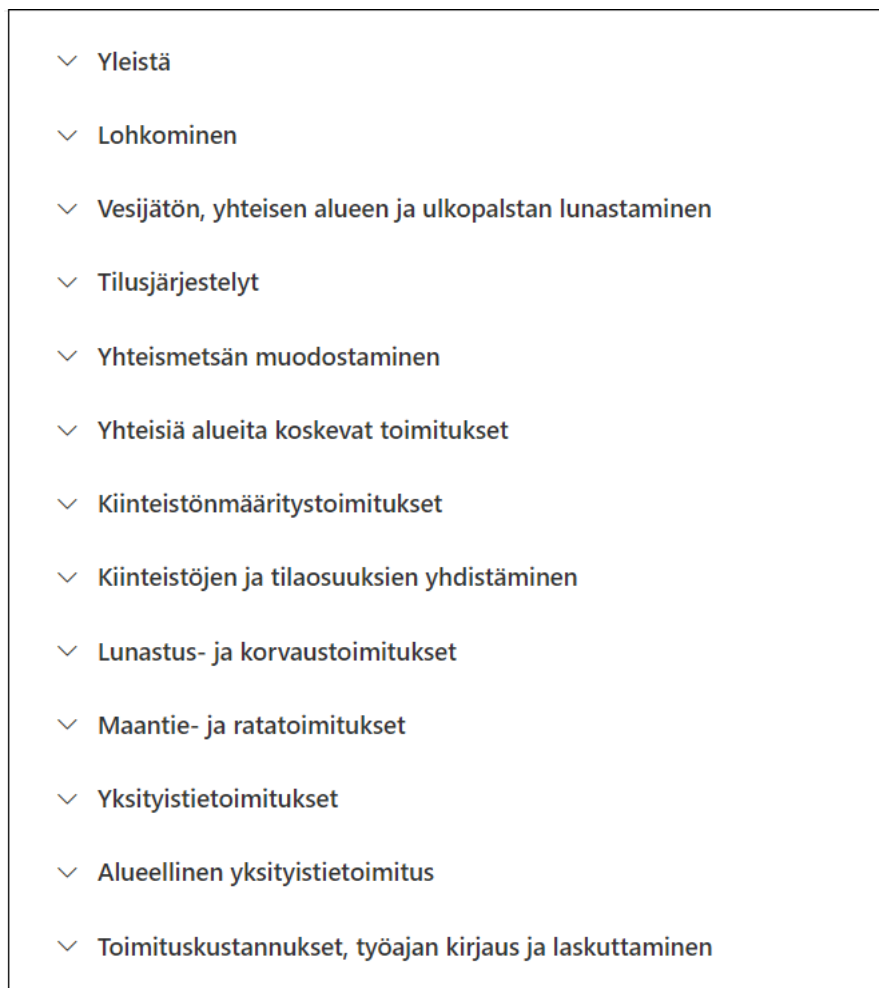
PowerPoint-esitykset koettiin yleisesti ottaen melko hyväksi ja selkeäksi esittämistavaksi ohjeille, mutta moni toivoi niihin kokonaislauseita, että asia

tulisi varmemmin ymmärretyksi. Haastateltavat olivat myös avoimia muille ohjeiden esitystavoille, kunhan dokumentti on selkeä ja sitä on helppo selata. Yksi haastateltavista pohti, voisiko tekoälyn avulla saada aikaan chatbot-tyyppisen ratkaisun, joka tarjoaisi reaaliaikaista tukea ja ohjeistusta keskustelemalla. Tekoälyn tuomat mahdollisuudet eivät ole yleisesti vielä niin tuttuja asioita, että kaikki haastateltavat olisivat välttämättä osanneet miettiä sellaisen hyödyntämistä vaihtoehtona.

Erityisen tärkeänä asiana haastattelussa oli selvittää, millaisia parannuksia ja muutoksia haastateltavat toivoisivat nykyisiin ohjeisiin ja onko joitain tiettyjä ohjeita, joita pitäisi erityisesti uudistaa tai tarvitsi jopa tehdä kokonaan uusia ohjeita. Tässäkin kohtaa hyvin tärkeäksi näkökulmaksi nousi se, että ohjeen tulisi löytyä helposti, että sen etsimiseen ei kuluisi turhaa aikaa ja vaivaa. Ohjeita on tällä hetkellä osittain sekä intranetissä että Teamsissa tiedostoina. Toiveena lähes jokaisella oli, että ohjeet keskitettäisiin yhteen paikkaan. Tähän intranet koettiin luontevimmaksi vaihtoehdoksi, sillä siellä sama tieto on silloin kaikkien saatavilla. Kokoustallenteiden, joihin ei varsinaisesti tarvitse uudelleen palata, nähtiin sopivan Teamsiin säilytettäväksi. Intranetissä ohjeistukset on jaoteltu eri prosessien alle, minkä osa vastaajista koki hankalaksi, koska omaan työhön liittyvää ohjeistusta tarvitsee tällöin etsiä muualtakin kuin KII-tuotannon tuen sivuston alta. Aina ei myöskään ole täyttä varmuutta, minkä prosessin ohjeistuksista tarvittava ohje löytyy.

Lähes jokaisessa haastattelussa tuli toiveissa esille se, että olisi hyvä olla olemassa selkeitä perusohjeita eri toimituksiin tai muihin aihealueisiin, ja näistä ohjeista voisi siirtyä halutessaan syventäviin ohjeisiin useampine esimerkkeineen. Tämä mahdollinen tarve lyhyelle pikaohjeelle ja pidemmälle yksityiskohtaisemmalle ohjeelle nousee esille myös Sarkkisen (2021) artikkelissa. Torpan (2014, 128) mukaan ohjeiden laadinnassa joutuu aina tekemään jonkinlaisen kompromissin siitä, miten tarkkaan tai yksityiskohtaisesti asiat selitetään. Vaikka kokeneemmat työntekijät eivät varsinaisesti perusohjetta itse kokeneet tarvitsevansa, tuli heidänkin ajatuksista esille se, että tällainen runko olisi hyvä olla olemassa. Ohjeistuksen toivottiin noudattavan loogista aikajärjestystä, esimerkiksi toimituksen kulkua ajatellen. Toimitusmenettelyn

käsikirjan runko koettiin selkeäksi ja toimivaksi. Tärkeänä pidettiin muun muassa sitä, että pdf-muotoisessa dokumentissa on alussa sisällysluettelo, josta otsikoita klikkaamalla pääsee helposti oikeaan kohtaan dokumentilla. Monen haastateltavan toiveista nousi esille se, että itse ohjeet tulisi nimetä kuvaavammin, jotta ohjeen nimestä osaisi heti päätellä myös sisällön. Useampi toivoi myös sitä, että ohjeen sisältö olisi helpommin silmäiltävissä, esimerkiksi otsikoimalla selkeämmin ja tummentamalla tärkeitä sanoja tai asioita. Varsinaisen Ohjeet-sivuston otsikointi koettiin yleisesti ottaen selkeäksi. Otsikoiden alta aukeaa lista eri ohjeista. Kyseisten otsikoiden alle toivottiin alaotsikoita, jotta voisi hahmottaa helpommin, missä ja mikä tarvittu ohje on. Kuviossa 8 näkyy, miten Ohjeet-sivuston ohjeistukset on kategorisoitu tällä hetkellä.



Kuvio 8. Näkymä Ohjeet-sivustolta (Maanmittauslaitos 2024e)

Useissa vastauksissa tuotiin esille myös se, että ohjeen tulisi olla yksiselitteinen niin, etteivät eri henkilöt tulkitse sitä eri tavoin. Yleisemmin kysyessä millainen on haastateltavan mielestä on hyvä ohje, nousivat tärkeimmiksi avainsanoiksi selkeys, yksiselitteisyys, yksinkertaisuus, ajantasaisuus, helppo löydettävyys, selkeä kieli, hyvät esimerkit ja silmäiltävissä oleva kokonaisuus. Samoja teemoja Sarkkinen (2021) toi esille artikkelissaan hyvän ohjeen tuntomerkeiksi.

Eri tulosyksiköiden tarve ohjeisiin on hieman erilainen keskenään, joten toiveet tiettyjen ohjeistusten laatimiseen tai uudistamiseen eroavat hieman toisistaan, eikä tässä tutkimuksessa syvennytty tarkemmin eroihin eri yksiköiden välillä. Vastauksista kuitenkin ilmeni, että eniten puutteellisuutta ohjeissa koettiin REKI:ssä. Heidän työnsä on monesti toimituksissa tehtyjen virheiden tai epäselvyyksien korjaamista ja hyvinkin vanhojen lakien tulkintaa, joka vaatii syvällistä ymmärrystä ja erikoisosaamista näihin asioihin. Koettiin, että pidemmän uran rekisteripalveluissa tehneillä on paljon tärkeää ”hiljaista tietoa”, jota pitäisi saada tallennettua ohjeille kirjalliseen muotoon. Tällaisen tiedon puuttuminen ohjeista voi johtaa tiedon menetykseen, kun kokeneet työntekijät jäävät eläkkeelle tai siirtyvät pois organisaatiosta. UMA:ssa ja LUNA:ssa puolestaan ei tullut esille, että jotain oleellisia ohjeita erityisesti puuttuisi. Yksittäisenä ohjeiden parantamisen kohteena esille nousi arviointi- ja korvaustiedot tietovaranto, joka on iso kokonaisuus. Siihen toivottiin selkeyttämistä, parempaa jäsentelyä ja ajantasaisten tietojen tuomista. Myös jo aiemmin mainittujen koulutustallenteiden uudelleenjärjestely oli monen toiveissa.

Tuleva ohjeuudistus koettiin yleisesti ottaen hyväksi asiaksi, sillä monet ilmaisivat kokeneensa vaikeuksia varsinkin ohjeistuksen löytämisessä. Ohjeuudistuksen uskottiin vastaavan tähän tarpeeseen tarjoamalla selkeämmän ja käyttäjäystävällisemmän pääsyn tarvittavaan tietoon. Haastattelujen perusteella haasteet ohjeistuksissa eivät ainoastaan lisänneet työntekijöiden turhautumista, vaan osalla vaikuttivat myös negatiivisesti työn tehokkuuteen, mielekkyyteen ja työn kuormittavuuteen. Haastateltavat, jotka käyttivät ohjeita vain harvoin, eivät juurikaan kokeneet uudistuksella olevan merkitystä heidän työnsä tekemiseen, mutta toisaalta kuitenkin pohtivat, tulisiko ohjeistusta kuitenkin käytettyä

enemmän, jos se olisi helpommin saatavilla. Ohjeuudistuksen merkitys voi siis ulottua pidemmälle kuin vain ohjeiden aktiivisimpiin käyttäjiin.

Haastatteluista kävi ilmi, että vaikka viralliset ohjeet ovat tärkeitä, työntekijät nojaavat paljon myös kollegoiden tukeen. Tämä havainto korostaa yhteisöllisyyden ja sosiaalisen verkostoitumisen merkitystä organisaation sisällä. Helpoin tapa olla yhteydessä kollegoihin on yleensä Teams-sovellus, sillä samoja töitä tehdään ympäri Suomen ja monesti etänä. Teamsissa ollaan yhteydessä muihin sekä henkilökohtaisesti, että ryhmäkeskusteluissa. Tämä mahdollistaa nopean ja tehokkaan tavan esittää kysymyksiä ja saada vastauksia kohtaamaansa ongelmaan, kuten tietyn ohjeen löytämiseen. Tällainen viestintä mahdollistaa myös kokemustiedon jakamisen, jossa kollegat voivat tarjota neuvoja tai vinkkejä perustuen omiin kokemuksiin. Hyötynä tästä on myös sosiaalinen vuorovaikutus työntekijöiden kesken, joka vahvistaa yhteenkuuluvuutta ja tuo tunteen, että tiedon jakaminen ja avunanto ovat arvostettuja.

6.2 Havainnointi

Havainnointiosiossa haastateltavat saivat tehtäväksi etsiä kaksi eri ohjetta organisaation intranetistä. Toinen kyseisistä ohjeista löytyi Toimitusmenettelyn käsikirjasta (Asiamiehen käyttö kiinteistötoimituksessa) ja toiseen ohjeeseen (Tietopyynnöt Verohallinnolta) pääsi kolmella eri tavalla.

“Asiamiehen käyttö kiinteistötoimituksessa” -ohje löytyi lähes poikkeuksetta hyvin nopeasti. Melkein kaikilla oli heti ajatus, että ohje löytyy suoraan Toimitusmenettelyn käsikirjasta (TMK). Suurin osa lähti etsimään asiaa kysytyllä ohjeen nimellä. Yhtenä hakutuloksena vastaan tuli TMK. He, jotka eivät käyttäneet hakusanaa, menivät suoraan KII-tuotannon tuen intranet-sivulle. Suurin osa KII-tuotannon tuen sivulle menneistä, löysi TMK:n sieltä heti. TMK:sta henkilöt arvelivat tai tiesivät ohjeen löytyvän “Yleistä” -osiosta. Sisällysluetteloa selaamalla lähes kaikki löysivät oikean kohdan hyvinkin nopeasti. Toimitusmenettelyn käsikirja on jokaiselle toimitusinsinöörille ainakin jossakin määrässä tuttu ohjepankki. Kyseisen ohjeen löytyminen nopeasti ja vaivattomasti

TMK:sta osoittaa, että tietyt ohjeet ovat hyvin ennakoitavissa ja loogisesti sijoitettuja. Tämä toi esille myös sen, että käyttäjien aiempi tietämys ja kokemus vaikuttaa merkittävästi tarvittavan ohjeistuksen löytämiseen.

Vaikka tämä havainto osoittaa, että olemassa oleva tietämys voi helpottaa ohjeiden löydettävyyttä, se myös nostaa esiin tarpeen varmistaa, että kaikki työntekijät, erityisesti uudet tai vähemmän kokeneet, saavat riittävän perehdytyksen ja tuen ohjeistuksen käytössä. Tämän vuoksi on tärkeää varmistaa, että ohjeistuksen suunnittelu ja saatavuus tukee kaikkia työntekijöitä riippumatta heidän aiemmasta kokemuksestaan tai osaamisesta.

Toinen etsittävä ohje oli nimeltään ”Tietopyynnöt Verohallinnolta toimitusten tiedottamista varten, asiointipalvelun käyttö”. Haastattelija pyysi etsimään ohjetta aiheeseen ”tietopyynnöt Verottajalta”. Kuusi haastateltavista meni KII-tuotannon tuen sivustolle ja kolme kirjoitti tämän heti intranetin aloitussivulla hakutoimintoon. Haun kautta ei kuitenkaan suoraan löytynyt kyseistä ohjetta. Myös kaksi muuta henkilöä yritti hakusanatoimintoa myöhemmässä vaiheessa etsintäprosessiaan. Hakutoiminnolla löytyi ”Asiointi eri viranomaisten kanssa” -ohje, jonka useampi avasi. Tämä ohje oli kuitenkin muuhun asiaan liittyvä, toisen prosessin ohjeistus. Kun hakutoiminto ei tuottanut tulosta, kaikki loputkin siirtyivät etsimään ohjetta KII-tuotannon tuen sivustolta.

Suurin osa KII-tuotannon tuen sivustolle suoraan menneistä aloitti etsimisen ”Ohjeet” -linkin alta, josta siirtyi ”Yleistä” -osioon. Tämän linkin alta ei kuitenkaan löytynyt sopivaa otsikkoa. Osa kokeili KII-tuotannon tuen etusivulta ”Muiden organisaatioiden yhteystiedot”-osiota. Kun ohjetta ei niistä löytynyt, osa kokeili hakusanalla hakua tässä vaiheessa. Yhdeksästä henkilöstä neljä löysi lopulta ohjeen, mutta viideltä se jäi löytämättä. Kolme löysi ohjeen ”Koulutukset” -otsikon alta, vuoden 2022 kohdalta. Aihetta oli siis käsitelty vuonna 2022 eräässä koulutuksessa. Kyseisen koulutuksen tallenteeseen ja koulutusmateriaaliin olisi ollut mahdollista löytää myös TMK:n kautta, jossa oli linkki koulutukseen. Tätä polkua ei kukaan löytänyt.

Kyseinen ohje löytyi myös suoraan KII-tuotannon tuen etusivulta ”Usein käytettyjä linkkejä” -otsikon alta. Tämä näkyy kuviossa 6. Huomioitavaa tässä on,

että vaikka ohje on “helposti” saatavilla, vain yksi henkilö yhdeksästä muisti tai tiesi etukäteen sen löytyvän kyseisestä paikasta ja osasi mennä heti siihen. Muut eivät olleet kiinnittäneet ollenkaan huomiota kyseiseen listaan. Toisaalta he myös miettivät, että kyseinen ohje tai asia ei ole sellainen, että sitä usein tarvitsisi käyttääkään, vaikka se kyseisen otsikon alla olikin. Tämä havainnointi osoitti hyvin sen, että pelkkä ohjeistuksen saataville asettaminen ei riitä, vaan aktiivisia toimenpiteitä tarvitaan varmistamaan, että työntekijät ovat tietoisia intranet-sivustojen sisällöstä ja rakenteesta.

Havainnoinnin aikana ilmeni mielenkiintoinen tilanne, jossa ohjetta etsiessään osa havainnoitavista törmäsi toisen tulosyksikön ohjeistukseen, joka myös käsitteli yhteydenottoa Verohallintoon muussa asiassa. Tämä herätti keskustelua siitä, voisiko organisaation sisällä olevia samankaltaisia ohjeistuksia yhdistää. Eri tulosyksiköiden tuottamien, samankaltaisten ohjeistusten yhdistäminen tai niiden välille luotavat selkeät linkitykset voisivat parantaa ohjeiden löydettävyyttä, vähentää päällekkäisyyksiä ja tehostaa tiedon jakamista organisaatiossa.

Havainnoinnin myötä ilmenneet haasteet, kuten ohjeiden hajanaisuus, vaikeus löytää tiettyä ohjetta ja tiedon löytämisen epäjohdonmukaisuus, ovat suorassa linjassa haastatteluissa ilmi tulleiden kokemusten kanssa. Myös yhdenmukaisuus havaintojen välillä osoittaa tarpeen ohjeistuksen löydettävyyden parantamiseen. Lähes jokaisen havainnoinnin jälkeen nousi esiin edelleen keskustelu hakusanojen toimimattomuudesta, mikä korostaa merkittävää ongelmaa organisaation intranetin hakutoiminnon tehokkuudessa. Havainnointi toi konkreettisesti esille sen, että hakutoiminto ei vastaa käyttäjien tarpeita ohjeistuksen nopeaan löytämiseen, varsinkin, jos ohjeen tarkka nimi ei ole tiedossa.

Havainnoinnin aikana haastateltavien etsintäprosessi vaikutti itsessään loogiselta, mikä osoittaa, että heillä on selkeä käsitys siitä, miten ja mistä tietoa tulisi etsiä. Toisen etsittävän ohjeen kohdalla ohjeen löytäminen osoittautui kuitenkin haastavammaksi johtuen sen sijainnista koulutusten alla. Käytännössä olisi pitänyt tietää tai muistaa, että asiasta on koulutus pidetty, jotta olisi suoraan osannut tiedostoa etsiä kyseisestä paikasta. Tämä havainto korostaa tarvetta

tarkastella ja uudelleenarvioida ohjeistusten sijoittelua ja kategorisointia intranetissä.

On tärkeää huomioida, että havainnoinnin osalta ohjeen etsimisen tarve oli kuvitteellinen. Vaikka osa haastateltavista ei ohjetta löytänyt, todellisessa työtilanteessa toiminta olisi todennäköisesti ollut erilainen. Jos kyseessä olisi ollut oikea työtehtävä, jossa ohjeen löytäminen olisi ollut tärkeää, haastateltavat olisivat mitä luultavimmin jatkaneet etsimistä päättäväisemmin tai pyytäneet apua kollegalta. Haastatteluista tuli esille myös se vaihtoehto, että ohjeen etsimistä saattaisi lykätä myös esimerkiksi seuraavaan päivään.

7 KEHITYSEHDOTUKSET

Erityisen paljon keskustelun aiheeksi nousi koulutusten videotallenteet koulutusmateriaaleineen. Koulutukset koettiin pääsääntöisesti hyviksi, mutta niiden löydettävyys erityisen huonoksi. Koulutukset on tällä hetkellä jaoteltu vuosiluvun mukaan eri sivustoille. Kullakin sivustolla on lyhyt esittely, mitä mikäkin koulutus pitää sisällään. Mikäli tietää aiheesta koulutuksen olleen, pitää käytännössä muistaa tai arvata, minä vuonna koulutus on ollut. Tähän etsimiseen kuluu turhaa aikaa, joten mikäli vanhoja koulutustallenteita halutaan ohjemateriaalina käyttää, tulisi ne mielestäni järjestellä paremmin. Kaikki koulutukset voisi olla löydettävissä samalta sivustolta ja niiden sisällöt olisi hyvä avata selkeämmin kuvauksessa. Tämän lisäksi voisi luoda erillisen listauksen, jossa aiheet olisivat esimerkiksi kategorisoituna tarpeenmukaisella tavalla ja aakkosjärjestyksessä. Näistä klikkaamalla olisi hyvä päästä suoraan kyseiseen koulutukseen. Koulutuksen kuvauksessa voisi olla myös tieto, mistä kohtaa tallennetta ajallisesti mikin asia tai esimerkki löytyy. Tämä voisi parantaa koulutustallenteiden käytettävyyttä jälkeenpäin.

Useassa haastattelussa tuli esille epävarmuus ohjeiden ajantasaisuudesta ja siitä, onko kyseessä varmasti viimeisin versio tai tieto. Epävarmuuden vähentämiseksi ja ohjeistuksen luotettavuuden varmistamiseksi mielestäni on olennaista, että otettaisiin käyttöön selkeät menettelyt ohjeiden päivityksille. Yksi käytännön ratkaisu voisi olla muutostaulukoiden lisääminen kaikkiin ohjeistuksen asiakirjoihin, kuten Kiinteistörakenteen kehittämispalvelujen tulosityksikössä oli tehty ja todettu hyväksi tavaksi (Patana 2024). Muutostaulukot tarjoavat nopean yleiskatsauksen ohjeiden muutoshistoriaan, josta näkyy päivityspäivämäärät, tekijät ja lyhyet kuvaukset tehtyjen muutosten sisällöstä. Ohjeuudistuksen yhteydessä on muutenkin tarpeen käydä kaikki ohjemateriaali läpi ja varmistaa, että ne ovat ajantasaisia ja edelleen tarpeellisia.

Haastatteluissa ilmenneen palautteen perusteella on suositeltavaa, että organisaatio kehittää valikoituihin aihealueisiin ohjeistuksen niin, että niissä on sekä perustason ohje, että syventävä ohje. Perusohjeen tulisi olla yksinkertainen,

oleelliset asiat kattava. Ohjeesta tulisi olla helppo pääsy syventäviin ohjeisiin, jolloin työntekijän voisi siirtyä yleisimmistä tiedoista tarkempiin ohjeisiin tarpeidensa mukaan. Kahdessa vastauksessa esiin tuotiin myös se, että pitäisi olla olemassa myös looginen ohje, jossa käydään läpi itse toimituksen lisäksi myös siihen liittyvät muut käytännön asiat, kuten auton vuokraus tai kokoushuoneen varaaminen. Tällainen voisi toimia myös hyvänä tarkastuslistana varmistamaan, että kaikki tarvittavat käytännön toimetkin on huomioitu. Varsinkin uusille toimitusinsinööreille näkisin tämän hyödyllisenä.

Useat haastateltavat korostivat tarvetta ohjeiden nimien selkeyttämiseen, jotta pelkästä nimestä voisi välittömästi ymmärtää, mitä tietoa ohje sisältää. Suosittelem, että tähän kiinnitetään ohjeuudistuksen aikana erityistä huomiota. Ohjeilta toivottiin myös selkeää rakennetta ja sitä, että niitä olisi helppo silmäillä ja löytää keskeiset asiat. Tämä korostaa tarvetta visuaalisen suunnittelun ja ohjeistuksen esittämistavan parantamiseen. Ehdotan, että ohjeisiin sisällytetään tummennettuja asiasanoja, jotka auttavat korostamaan keskeisiä kohtia ja ohjaavat lukijan huomion tärkeimpiin kohtiin ja lisäksi, tai vaihtoehtoisesti, ohjeen loppuun tiivistelmä keskeisimmistä asioista. Ohjesivuston otsikoinnit koettiin pääsääntöisesti hyväksi, mutta niiden alle tulisi otsikoida eri aihealueet selkeämmin.

Ohjeuudistuksen tehneen KIPA:n ohjeet ovat suurimmilta osin pdf-muotoisia ja niissä on sisällysluettelo, josta otsikkoa klikkaamalla pääsee suoraan oikeaan kohtaan ohjeelle (Patana 2024). Tämä toiminto vaikutti mielestäni käytännölliselle, joten samaa mallia voisi hyödyntää KII-tuotannon tuen ohjeissakin, mikäli päädytään pdf-muotoisiin asiakirjoihin. Haastateltavilla oli hyviä kokemuksia TMK:n osalta tästä toiminnallisuudesta. Muutoinkin haastateltavat olivat tyytyväisiä TMK:n runkoon ja jäsentelyyn. Myös TMK:n otsikointi koettiin kuvaavaksi. Mikäli ohjeistus tai osa ohjeistuksesta päätetään tehdä suoraan intranet-sivustolle, olisi sisällysluettelo-ominaisuus hyvä olla myös tässä tapauksessa.

Haastatteluissa nousi useaan otteeseen esille tarve saada ohjeistuksiin lisää konkreettisia esimerkkejä ja visuaalista materiaalia, jotka helpottaisivat ohjeiden ymmärtämistä ja soveltamista työtehtävissä. Tämän pohjalta suosittelen, että

osana uudistusprosessia, panostettaisiin selkeiden ja havainnollistavien esimerkkien lisäämiseen ohjeisiin. Esimerkkien tulisi kattaa ainakin yleisimmät tilanteet, joissa ohjeistusta voidaan soveltaa.

Rekisteripalvelun vastauksista nousi esille se, että he kokevat selkeitä puutteita työhönsä liittyvässä ohjeistuksessa. Tämä puute ei johdu pelkästään olemassa olevien ohjeiden löydettävyydestä tai selkeydestä, vaan siitä, että tarvittavia ohjeita ei ole alun perin edes laadittu. Työntekijöillä on ”hiljaista tietoa”, joka pitäisi saada kirjalliseen muotoon. Ehdotan, että REKI:ssä tehdään tarkempi tarpeiden kartoitus, jonka tavoitteena on tunnistaa, minkä tyyppistä ohjeistusta ja mistä aiheista työntekijät sitä erityisesti kaipaavat ja tämän jälkeen laatia tarvittava ohjeistus.

Ottaen huomioon, että työntekijät ovat kokeneet intranetin hakutoiminnon melko tehottomaksi ja saattavat jopa välttää sen käyttöä tästä syystä, on tarpeen selvittää, mitä olisi tehtävissä hakutoiminnon parantamiseksi. Jo testauksessa oleva tekoälyn käyttö voi tuoda tähän uusia mahdollisuuksia (Maanmittauslaitos 2024k).

Useammassa haastattelussa tuli esille se, että ylemmältä taholta tuleva tiedottaminen koettiin puutteelliseksi. Monikaan ei ollut esimerkiksi huomannut KII-tuotannon tuen sivustolle (kuvio 6) lisättyä ”Palauteboxia”, johon pyydetään palautetta ohjeisiin liittyen. Kun ohjeuudistus on saatu valmiiksi, on oleellista varmistaa, että kaikki työntekijät saavat tiedon uudistuneista ohjeista ja niiden uudelleensijoittelusta. Tämän vuoksi suosittelen, että työntekijöille järjestetään Teamsissa koulutus tai käydään muussa yhteydessä tulleet muutokset läpi. Myös jatkossa ohjeisiin tulevista muutoksista olisi hyvä viestiä säännöllisesti esimerkiksi muutostiedotteella kuukausittain.

Maanmittauslaitoksella on työyhteisöviestinnän kehittämissuunnitelmassa yhtenä tavoitteena keskustelukulttuurin vahvistaminen. Tämän kauttakkin ajateltuna, on mielestäni olennaista, että ohjeuudistuksessa tullaan ottamaan huomioon käyttäjien palaute ja kokemukset. Aktiivinen vuoropuhelu ja käyttäjien osallista-

minen ohjeistuksen kehittämiseen varmistavat, että uudistukset vastaavat käytännön työn tarpeita ja edistävät tyytyväisyyttä. Ohjeuudistusta tehdessä olisi mielestäni hyvä hyödyntää samaa mallia, kuin kiinteistöjen omistuksen palvelutulosyksikössä, jossa ohjeuudistuksessa on alusta asti mukana henkilöitä, jotka käyttävät kyseisiä ohjeita monipuolisesti työssään jatkuvasti (Maanmittauslaitos 2024f). Mikäli työntekijöitä ei ole mahdollista ottaa mukaan prosessin jokaiseen vaiheeseen, on kuitenkin tärkeää testata uudistettuja ohjeita valitulla käyttäjäryhmällä ja kerätä heidän palautteensa. Sarkkisen (2021) mukaan laadittu ohje olisi hyvä antaa tarkastettavaksi henkilölle, joka tulee sitä myöhemmin käyttämään, mutta joka ei ole ollut mukana laatimassa ohjetta. Tämä toimenpide antaisi tilaisuuden vielä tunnistaa mahdolliset puutteet, ennen ohjeistuksen lopullista julkaisua.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Maanmittauslaitoksen toimitusinsinöörien kokemuksia koskien työhönsä liittyvän ohjeistuksen löydettävyyttä ja käytettävyyttä ja antaa kehitysehdotuksia ohjeistuksen parantamiseksi. Keskeisinä kysymyksinä oli, mikä on toimitusinsinöörien näkökulmasta ohjeistuksen löydettävyys ja käytettävyys tällä hetkellä, mitkä ovat haasteet ja ongelmat siinä sekä kuinka nykyisiä ohjeistuksia voitaisiin kehittää vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita.

Haastattelujen ja havainnointien myötä kävi ilmi, että ohjeiden löytäminen tuottaa haasteita toimitusinsinöörin päivittäisessä työssä. Varsinkin hakutoiminnon tehottomuus ja ohjeiden sijoittelun epäloogisuus koettiin keskeisinä tekijöinä, jotka vaikuttavat negatiivisesti ohjeiden löydettävyyteen. Useimmiten ohjeen etsintään haluttaisiin käyttää hakusanaa, mutta kokemukset hakutoiminnon tehottomuudesta johtavat usein epäröintiin sen käytössä. Erityisen ongelmallisena nähtiin KII-tuotannon tuen intranet-sivuston koulutusosio, johon koulutukset on listattu vain vuosiluvun mukaan. Tällöin käytännössä pitää joko tietää tai muistaa, mistä kyseinen ohjeistus löytyy. Ongelmallisena nähtiin myös ohjeiden epäselvä nimeäminen, jolloin oikean ohjeen etsiminen hankaloituu. Havainnointien aikana haastateltavien ohjeiden etsintäprosessi vaikutti itsessään loogiselta, mikä osoittaa, että heillä oli käsitys siitä, miten ja mistä tietoa tulisi etsiä. Toisen ohjeen etsiminen osoittautui selkeästi hankalammaksi, eikä suurin osa löytänyt sitä. Tämä havainto korostaa tarvetta tarkastella ja uudelleenarvioida ohjeistusten sijoittelua ja kategorisointia intranetissä. Saatujen tulosten myötä on selvää, että ohjeiden löydettävyyttä täytyy kehittää.

Ohjeiden selkeys ja ymmärrettävyys puolestaan koettiin pääsääntöisesti hyväksi ja paikoin erinomaiseksi, mutta myös siinä tunnistettiin parannettavia osa-alueita. Erityisesti epävarmuus ohjeen ajantasaisuudesta nousi useassa haastattelussa esille. Useat haastateltavat toivat esiin, että olisi hyvä olla yksinkertaisempia perusohjeita, ”rautalankamalleja”, joista voisi siirtyä tarvittaessa syventäviin ohjeisiin. Ohjeisiin toivottiin yleisesti myös lisää esimerkkejä erilaisista tapauksista. Haastattelijat toivat esille, että kaikkiin mahdollisiin tapauksiin esimerkkiä on

mahdotonta tehdä, mutta vähintään ”perustapauksista” pitäisi sellaiset olla. Toimitusmenettelyn käsikirjan runko koettiin hyväksi ja loogiseksi.

Tässä opinnäytetyössä on laadittu kehitysehdotuksia, joilla ohjeiden löydettävyyttä ja käytettävyyttä voidaan parantaa. Kehitysehdotuksina on esitetty muun muassa selkeämpien perusohjeiden laadintaa, joista on helppo pääsy syventäviin ohjeisiin useampine esimerkkeineen, hakutoiminnon kehittäminen esimerkiksi tekoälyä hyödyntäen, ohjeiden ajantasaisuuden varmistaminen muutostaulukoiden avulla sekä esimerkkien lisääminen ohjeisiin. KIPA-tulosyksikössä viime vuonna tehdystä ohjeuudistuksesta saatuja kokemuksia voidaan hyödyntää myös KII-tuotannon tuen ohjeistusta uudistaessa.

Vaikka otoskoko oli suhteellisen pieni, voidaan opinnäytetyössä saatuja tuloksia pitää suhteellisen luotettavina, sillä henkilökohtaisten haastattelujen ja havainnoinnin myötä saatiin syvällistä ymmärrystä ohjeisiin liittyvistä haasteista ja toiveista. Saatujen tulosten perusteella opinnäytetyössä annettiin kehitysehdotuksia, joita voidaan hyödyntää KII-tuotannon tuen ohjeuudistusta tehdessä. On kuitenkin tärkeää huomioida, että laajempi tutkimus olisi voinut tarjota kattavampia näkemyksiä ja vahvistaa tulosten yleistettävyyttä. Tällöin olisi voinut olla mahdollisuus selvittää syvällisemmin esimerkiksi eri tulosyksiköiden erilaiset tarpeet ohjeiden suhteen.

Kun ohjeuudistus on saatu toteutettua ja otettua käyttöön, voisi jatkotutkimuksena selvittää, miten toimitusinsinöörit ovat kokeneet tehdyt muutokset ja uudet ohjeet. Yhtenä jatkotutkimusaiheena voisi olla myös haastattelujen myötä esille tullut tarve kokonaan uusille ohjeille REKI-tulosyksikössä. Tutkittavana asiana voisi olla myös se, olisiko hyödyllistä tuoda eri prosessien ohjeistukset saataville samalle intranet-sivustolle tai muuten linkitettyä toisiinsa.

LÄHTEET

- Asmundela, M. 2017. Muutoksia toimitusinsinöörien kelpoisuuteen. Maankäyttö 1/2017. Viitattu 27.3.2024 https://www.maankaytto.fi/ar-kisto/mk117/mk117_1963_asmundela.pdf.
- Asmundela, M. 2024. LUNA Lunastus ja arviointi. Maanmittauslaitos. Intra sisäinen. Ei julkinen.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Oy.
- Honkala, P., Kortetjärvi-Nurmi, S., Rosenström, A. & Siira-Jokinen, S. 2022. Linkki. Työyhteisön viestintä. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Hyvärinen, M., Suoninen, E. & Vuori, J. 2021. Haastattelut. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 8.4.2024 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>.
- Juholin, E. 2017. Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja. Turenki: Infor/Management Institute of Finland MIF Oy.
- Juholin, E. 2022. Communicare! Ota viestinnän ilmiöt ja strategiat haltuun. 8. uudistettu laitos. Helsinki: Infor/Management Institute of Finland MIF Oy.
- Kauppi, I. 2023. Laitilan kartta ajantasaistetaan joka kolmas vuosi – lähtökohdina yhteiskunnan toimivuus. Laitilan Sanomat 4.7.2023.
- Kiinteistönmuodostamislaki 12.4.1995/554. Viitattu 20.3.2024 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950554>.
- Kleemola, J. 2023. Kokemus intrasta ja sisäisestä viestinnästä. Yhteenveto tuloksista. Maanmittauslaitos. Ei julkinen.
- Kortetjärvi-Nurmi, S. & Murtola, K. 2015. Areena. Yritysviestinnän käsikirja. Keuruu: Edita Publishing Oy.
- Kotimaisten kielten keskus 2024. Ohjeita ohjeiden tekijöille. Viitattu 15.2.2024 <https://kielitoimistonohjepankki.fi/vk/sopiva-savy-toimivat-ohjeet-ja-kysymykset/ohjeita-ohjeiden-tekijoille/>
- Laki kiinteän omaisuuden ja erityisten oikeuksien lunastuksesta 29.7.1977/603. Viitattu 20.3.2024 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770603#L3P12>.
- Laki Maanmittauslaitoksesta 1025/2018. Viitattu 20.3.2024 <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181025>.
- Lauhkonen, H. 2024. Maanmittauslaitos. Vastuualuepäällikkö. Teams-keskustelu 9.4.2024.

Lepistö, I. 2023. Kahden tulosyksikön välisen yhteistyön kehittäminen Maanmittauslaitoksessa. Opinnäytetyö, Lapin ammattikorkeakoulu. Viitattu 23.4.2024 <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202304256287>.

Maanmittauslaitoksen työjärjestys 248/2023. Viitattu 18.3.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230248>.

Maanmittauslaitos 2022a. Kokemus intrasta ja sisäisestä viestinnästä. Yhteenvedo kyselyn tuloksista. Sisäinen asiakirja. Ei julkinen.

–2022b. Työyhteisöviestintä Maanmittauslaitoksessa. Nykytila ja kehittäminen. Sisäinen asiakirja. Ei julkinen.

Maanmittauslaitos 2023a. Maanmittauslaitoksen tietotilinpäätös 2022. Viitattu 26.2.2024 https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2023/06/Maanmittauslaitoksen_tietotilinpaatos_2022_fi_0.pdf

–2023b. Maanmittauslaitoksen vuositilastoja 2022. SVT Suomen virallinen tilasto. Viitattu 27.3.2024 https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2023/12/mml-vuositilasto_2022.pdf

–2023c. Tilusjärjestelyselvitys-prosessin kuvaus. Sisäinen intra. Ei julkinen.

Maanmittauslaitos 2024a. Asiointipalvelu henkilöasiakkaille. Viitattu 20.3.2024 <https://www.maanmittauslaitos.fi/asioi-verkossa/asiointipalvelu-henkiloasiakkaille>.

–2024b. Huoneistotietojärjestelmä tuo taloyhtiöiden ja osakehuoneistojen tiedot yhteen. Viitattu 23.3.2024 <https://www.maanmittauslaitos.fi/huoneistotietojarjestelma>.

–2024c. Karttapaikka. Viitattu 21.3.2024 <https://www.maanmittauslaitos.fi/asioi-verkossa/karttapaikka>.

–2024d. Kiinteistövaihdannan palvelu. Viitattu 21.3.2024 <https://www.maanmittauslaitos.fi/asioi-verkossa/kiinteistovaihdannan-palvelu>

– 2024e. KII-tuotannon tuki -intranetsivu. Sisäinen intra. Ei julkinen.

– 2024f. KOPA johtotiimi muistio 26.1.2024. Sisäinen intra. Ei julkinen.

– 2024g. Lohkominen. Viitattu 27.3.2024 <https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2023/08/lohkominen.pdf>.

–2024h. Maanmittauslaitoksen kartoittajan maastossa. Viitattu 18.3.2024 <https://www.maanmittauslaitos.fi/kartat-ja-paikkatieto/kartat/kartoittajat-maastossa>.

–2024i. Maanmittauslaitos työpaikkana. Viitattu 18.3.2024 <https://www.maanmittauslaitos.fi/maanmittauslaitos-tyopaikkana>.

–2024j. Tietoa Maanmittauslaitoksesta. Viitattu 20.2.2024 <https://www.maanmittauslaitos.fi/organisaatio>.

–2024k. UMA-joti 10.1.2024. Sisäinen intranet. Ei julkinen.

Patana, J. 2024. Maanmittauslaitos. Palvelupäällikön haastattelu 19.3.2024.

Patrikainen, P. 2024. Maanmittauslaitos varmistaa yhteiskunnan vakautta ja turvaa tulevaisuutta – laitos uusi strategiansa. Viitattu 20.3.2024
<https://www.maanmittauslaitos.fi/ajankohtaista/maanmittauslaitos-varmistaa-yhteiskunnan-vakautta-ja-turvaa-tulevaisuutta-laitos-uusi>.

Rautio, L. 2023a. Tavoitteet ja tulokset tutuiksi: Rekisteripalvelut (REKI). Maanmittauslaitos. Intra sisäinen. Ei julkinen.

–2023b. Tavoitteet ja tulokset tutuiksi: Uudet kiinteistöt ja maanmittaus (UMA). Maanmittauslaitos. Intra sisäinen. Ei julkinen.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A., 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 15.4.2024 https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4.html.

Sarkkinen, M. 2021. Millainen on hyvä ohje? Kahdeksan vinkkiä ohjeiden tekemiseen työpaikalla. Työterveyslaitos. Viitattu 1.2.2024 <https://www.ttl.fi/tyopiste/millainen-on-hyva-ohje-kahdeksan-vinkkia-ohjeiden-tekemiseen-tyopaikalla>

Lohtaja-Ahonen, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. Alma Talent.

Torppa, T. 2014. Työssään kirjoittavan opas. Viro: Talentum Media Oy.

LIITE

Liite 1. Haastattelukysymykset

Liite 1. Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset

Perustiedot

- Kuinka kauan olet toiminut toimitusinsinöörinä?
- Miten kuvailisit tyypillistä työpäivääsi ja ohjeistusten roolia työssäsi? Miten usein tarvitset ohjeistusta?

Ohjeiden löydettävyys

- Kuinka arvioisit nykyisten ohjeiden löydettävyyttä yleisesti? Anna arvosana asteikolla 1–10 ja kuvaile sanoin.
- Miten yleensä etsit tarvitsemiasi ohjeita työtehtäviisi? Onko etsintäprosessisi mielestäsi tehokas?
- Jos et tiedä, mistä tarvitsemasi ohje löytyy, miten lähdet etsimään?
- Onko ollut tilanteita, jolloin olet tiennyt/muistanut, että kyseinen ohje löytyy jostakin, mutta et ole onnistunut sitä löytämään? Miten olet ratkaissut tämän ongelman?

Ohjeiden käytettävyys

- Kuinka arvioisit nykyisten ohjeiden selkeyttä ja ymmärrettävyyttä? Anna arvosana asteikolla 1–10 ja kuvaile sanoin.
- Onko ohjeissa mielestäsi riittävästi esimerkkejä tai tapausesimerkkejä, jotka auttavat niiden soveltamisessa?
- Miten ohjeiden muotoilu ja esitystapa vaikuttavat niiden käytettävyyteen työssäsi? Kaipaako esimerkiksi enemmän kuvia tai videoita?

Kokemukset ja tarpeet

- Millaisia parannuksia tai muutoksia toivoisit nykyisiin ohjeisiin?
- Onko olemassa tiettyjä ohjeistuksen alueita, joita mielestäsi erityisesti pitäisi kehittää tai uudistaa?
- Jos ohjeistus löytyisi helpommin / olisi selkeämpää, voisiko sillä olla vaikutusta työn tehokkuuteen, mielekkyyteen tai työn kuormittavuuteen?
- Miten kuvailisit ihanteellista ohjetta? Mitkä asiat tekevät ohjeesta mielestäsi hyvän tai huonon?

Ohjeiden uudistusprosessi ja muut kehitysideat

- Mitä odotuksia sinulla on ohjeiden uudistusprosessilta? Miten uskot ohjeistuksen uudistuksen vaikuttavan työhösi?
- Onko sinulla vielä muita ehdotuksia tai ideoita siitä, miten ohjeiden löydettävyttä ja käytettävyyttä voitaisiin parantaa?

Muuta

- Onko jotain, mitä emme ole käsitelleet, mutta jonka koet tärkeäksi mainita aiheeseen liittyen?

Lisäksi: Etsi ohjeet a ja b. Löysitkö ohjeen / löysitkö ohjeen mielestäsi helposti? Tuliko etsimisessä joitain haasteita eteen ja mitä ne olivat? Miten olisit voinut/halunnut löytää sen helpommin?