

Satu Konsti

**TIETOJÄRJESTELMÄN ARVO JA HYÖTY KIRKON  
TYÖNTEKIJÄN NÄKÖKULMASTA**



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO  
INFORMAATIOTEKNOLOGIAN TIEDEKUNTA  
2018

## TIIVISTELMÄ

Konsti, Satu

Tietojärjestelmän arvo ja hyöty kirkontyöntekijän näkökulmasta

Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2018, 80 s.

Pääaine, Tietojärjestelmätiede, pro gradu -tutkielma

Ohjaaja(t): Luoma, Eetu

Tänä päivänä digitalisaatio ja tietojärjestelmät ovat osa jokapäiväistä elämää. Tämän pro-gradun tutkimuskysymys, mikä on kirkon työntekijälle arvokasta seurakuntatyössä käytettävissä toiminnanohjausjärjestelmistä, antaa uudenlaisen näkökulman hengellisen yhteisön tietojärjestelmän käyttötarpeeseen.

Tutkielma on haastattelututkimus. Haastattelut toteutettiin Laddering-menetelmää hyödyntäen. Laddering-menetelmän ideana on kysyä perusteita, miksi, päästä syventymään vastaajan arvoihin ja asenteisiin tutkittavasta teemasta. Haastateltavat ovat työntekijöitä kolmesta eri seurakunnasta, kahdesta isommasta ja yhdestä pienestä. Seurakuntien kirkkoherroja pyydettiin välittämään kutsu haastatteluun seurakuntansa työntekijöille. Haastatteluihin ilmoittui 13 vapaaehtoista. Jokainen haastattelu toteutettiin työntekijän työpaikalla kahden kesken tutkielman tekijän kanssa.

Haastattelun kysymykset perustuivat DeLone & Mclean tietojärjestelmän onnistumisen malliin. Mallin mukaan järjestelmän laatu ja tiedon laatu vaikuttavat käyttöön ja käyttäjän tyytyväisyyteen. Tietojärjestelmän henkilökohtaiset vaikutukset ja vaikutukset organisaation muodostuvat käyttäjän tyytyväisyydestä tietojärjestelmään.

Haastatellut työntekijät näkivät laadun olevan yksinkertaisuutta, luotettavuutta ja selkeyttä, jotta järjestelmän käyttö olisi motivoivaa ja aikaa säästävää. Tiedon toivottiin olevan käytettävissä siellä, missä työntekijäkin liikkuu. Järjestelmään tulisi olla pakko tallentaa vain oleellisin tieto. Toiminnanohjausjärjestelmästä odotettiin, että se sopisi niin toiminnoiltaan kuin toimintatavoiltaan seurakunnan käyttöön. Toiminnanohjausjärjestelmän tulisi heijastaa kirkon sanomaa ja tukea seurakuntien hengellistä työtä.

Haastattelujen käsitykset toiminnanohjausjärjestelmästä vastasivat suurelta osin kirjallisuudessa yrityksen ja julkisten yhteisöjen toiminnanohjausjärjestelmästä esiin tullutta. Mutta haastatellut korostivat, että toiminnanohjausjärjestelmän tulisi olla käytettävissä mobiilisti ja paikasta riippumatta. Käytettäessä toiminnanohjausjärjestelmän tulisi vahvistaa työntekijöille ja seurakuntalaisille kuvaa Suomen evankelis-luterilaisesta kirkosta armon yhteisönä. Tähän liittyi esimerkiksi vaatimus saavutettavuudesta erilaisista rajoitteista huolimatta sekä helposti saatavilla oleva käytötuki.

Asiasanat: toiminnanohjausjärjestelmät, arvo, hyöty, Suomen evankelis-luterilainen kirkko, seurakuntatyöntekijä

## ABSTRACT

Konsti, Satu

Value of the information system for the people working in Evangelical Lutheran church of Finland

Jyväskylä: University of Jyväskylä, 2018, 80 pp.

Information Systems, Master's Thesis

Supervisor(s): Luoma, Eetu

Today digitalization and information systems are part of everyday life. This Master's Thesis question is how workers in Evangelical Lutheran church of Finland see Enterprise Resource Planning (ERP) system and what is important for them and why? It provides a new perspective on the needs for a spiritual community information systems.

The thesis is an interview study. The interviews were carried out using the Laddering interview method. The idea behind the Laddering method is to ask why, to get into the defendant's values and attitudes about the topic being studied. The interviewees are employees of three different Parish, two bigger and one small. Vicar were asked to pass on the invitation to an interview to the workers of their parish. 13 volunteers were interviewed. Each interview was carried out at the employee's workplace and alone with author.

The questions of the interview were based on the DeLone & Mclean model of Information System (IS) success. According to the model, System Quality and Information Quality affect the user's satisfaction and use the of IS. Individual Impact and Organizational Impact consists of the user's satisfaction in IS.

Interviewed Parish workers saw System Quality as simplicity, reliability and clarity of the IS. IS should be easy to use and the use of the system should be motivating and timesaving. Information was hoped to be available in the place where the employee is. It should be compulsory to store only the most relevant information. ERP was expected to fit in with its functions and practices for the Parish's use. The ERP should reflect the Church's message and support the Parish's spiritual work.

The views of the interviewees on the ERP system were largely same that in the literature on ERP in company and public sector, but ERP system should be available in mobile and anywhere, where work is done. When used, the ERP system should strengthen employee's and parishioners view that the Church is a community of a grace. This included that ERP, for example, the should be accessibility despite the various constraints or disabilities and help desk of ERP should be easy to access

Keywords: ERP, value, Evangelical Lutheran church of Finland, Parish workers

## KUVIOT

Kuvio 1 Tietojärjestelmän onnistumisen malli (IS success -model) (DeLone & McLean, 2003).....	25
Kuvio 2. Laadun siemen: Tietojärjestelmän laadun merkitys näkyy monella tasolla; työntekijälle, seurakuntalaiselle ja luo mielikuvan koko kirkosta. ....	41
Kuvio 3 Kirkon yhteisen toiminnanohjausjärjestelmän SWOT-analyysi.....	66

## TAULUKOT

TAULUKKO 1 Haastattelu kysymykset suhteessa tietojärjestelmän onnistumisen malliin.....	32
TAULUKKO 2 Haastattelut ammattikohtaisesti n = 13.....	33
TAULUKKO 3. Tiedon tarve työryhmittäin.....	46
TAULUKKO 4. Toiminnanohjausjärjestelmän tärkeimmät ominaisuudet.....	55
TAULUKKO 5 Haastattelun tulokset yhdistettynä tietojärjestelmän onnistumisen malliin.....	69

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ .....	2
ABSTRACT .....	3
KUVIOT .....	4
TAULUKOT .....	4
SISÄLLYS.....	5
1 JOHDANTO.....	7
1.1 Tutkimuskonteksti: Kirkon työntekijän ääni kehitystyössä .....	7
1.2 Käsitteiden määrittely: Suomen evankelis-luterilainen kirkko? Toiminnanohjausjärjestelmä? Arvo?.....	9
1.3 Motivointi: Toiminnanohjausjärjestelmä hengellisen yhteisön käytössä? .....	10
1.4 Tutkielman tavoite ja tutkimusmenetelmä .....	11
2 KIRJALLISUUSKATSAUS: TIETOJÄRJESTELMÄT .....	13
2.1 Tietojärjestelmä .....	13
2.2 Toiminnanohjausjärjestelmä .....	13
2.3 Työkulunhallintajärjestelmä.....	17
2.4 Resurssienhallinnan ja henkilöstöhallinnon järjestelmät .....	19
2.5 Yhteenveto: Toiminnanohjausjärjestelmä - kehitystyön tulos.....	19
3 KIRJALLISUUSKATSAUS : MITÄ ON ARVO ? .....	22
3.1 Arvo - yhteiskunnan näkökulmasta .....	22
3.2 Arvo - yrityksen näkökulmasta .....	24
3.3 Käyttönoton jälkeinen arvo - menestys.....	25
3.4 Yhteenveto: Arvo - mittavissa vai ei?.....	29
4 TUTKIMUSKYSYMYS JA - MENETELMÄ.....	30
4.1 Tutkielman tutkimuskysymys .....	30
4.2 Tutkielman tutkimusmenetelmä .....	30
4.3 Tietojärjestelmän onnistumisen malli haastattelukysymysten pohjana .....	31
4.4 Haastateltavien valinta .....	33
4.5 Haastattelun toteutus .....	34
4.6 Haastattelujen analyysi.....	35
5 HAASTATTELUIEN ANALYYSI.....	37
5.1 Laatu - käyttäjälle suunniteltu ja opittava .....	37
5.2 Tieto - oleellinen saatavilla tietoturvallisesti .....	41

5.3	Millainen olisi seurakunnan toiminnanohjausjärjestelmä? .....	47
5.4	KIRKON YHTEISET JÄRJESTELMÄT .....	56
	5.4.1 Positiivisia odotuksia tulevaisuuteen.....	56
	5.4.2 Tulevaisuuden haasteita.....	59
6	POHDINTA.....	64
	6.1 Johtopäätökset.....	64
	6.2 Kirkon työntekijät samoilla linjoilla tutkimusten kanssa .....	66
	6.3 Kertovatko haastatellut kirkon työntekijän mielipiteen? - Tutkielman luotettavuudesta ja yleistettävyydestä .....	69
7	YHTEENVETO - PYHÄ YKSINKERTAISUUS.....	71
	LÄHTEET.....	74
	LIITE 1 ENSIMMÄISEN HAASTATTELUN KYSYMYKSET .....	79
	LIITE 2 HAASTATTELUKYSYMYKSET .....	80

# 1 JOHDANTO

Tutkielman johdanto tutustuttaa Suomen evankelis-luterilaisen kirkon tietohallinnon haasteisiin sekä perustelee, miksi työntekijän äänen kuuluminen tietojärjestelmien kehittämisessä olisi tärkeää. Lopuksi määritellään tutkielman kanalta keskeiset käsitteet.

## 1.1 Tutkimuskonteksti: Kirkon työntekijän ääni kehitystyössä

*”Arvostamme asiakasyhteistyötä enemmän kuin sopimusneuvotteluja”*

Slogan on yksi ketterän ohjelmistokehityksen julistuksen mainitsemia avaimia parempaan ohjelmistokehitykseen (Agile Alliance, 2001). Tämän tutkielman tarkoituksena on tuoda kirkon työntekijän ääni kuuluviin Suomen evankelis-luterilaisen kirkon, myöhemmin ev.lut. kirkon, yhteiseen tietojärjestelmän kehityshankkeisiin, erityisesti toiminnanohjaus tai varausjärjestelmän kehittämiseen. Tutkielman kysymyksenä on, mikä on kirkon työntekijälle arvokasta

Tutkielman näkökulma tietojärjestelmän merkityksestä kirkontyöntekijälle, syntyi keskustelussa kirkkohallituksen tietohallintojohtaja Jukka Tamminsen (keskustelu, joulukuussa 2016) kanssa. Kirkon yhteisen varausjärjestelmän tai toiminnanohjausjärjestelmän kehittäminen on vasta suunnitteluvaiheessa. Jukka Tamminen (keskustelu, joulukuussa 2016) koki mielenkiintoisena kuulla seurakunnan työntekijöiden näkökulmia ja tarpeita kehittämistyön tueksi.

Digitalisaatio ja uuden tietotekniikan hyödyntäminen on kysymyksenä esillä paitsi ev.lut. kirkossa myös julkisen sektorin toiminnassa yleisemmin. Tämä kuvastuu mm. Suomen hallituksen hallitusohjelmassa. ”Digitalisoidaan julkiset palvelut” - julistus Suomen hallituksen kärkihanke vuosille 2015 – 2019. Hallitusohjelman tavoitteena on sitouttaa julkinen hallinto toteuttamaan automatisointiin ja digitaalisiin palveluihin perustavat uudistukset. Julkiset palvelut toteutetaan jatkossa hyödyntäen nykyistä digitaalista tietotekniikkaa. Tällä haetaan julkisten palveluiden tuottavuuden kasvua. (Valtioneuvosto, 2018).

Digitalisaatio muuttaa myös uskontojen ja uskonnollisten yhteisöjen toimintaympäristöä. Yksi esimerkki tästä on sureminen ja kuoleman käsittely verkkoympäristössä. Sosiaalisessa mediassa paitsi jaetaan suru-uutisia ja otetaan osaa sekä muistellaan edesmennyttä hänen muistoprofiilissa. Toisaalta syntyy uusia hengellistä merkitystä omaavia internet pohjaisia yhteisöjä, kuten Googlekirkko, jonka keskusteluissa Google nähdään jumalallisena ja pyhänä sekä rinnastetaan perinteisiin käsityksiin jumalasta (Lapper, 2017; Sleigh, 2017).

Tähän toimintaympäristön muutokseen Suomen evankelis-luterilainen kirkko on vastannut kouluttamalla työntekijöitä sosiaalisen median käyttöön osana Hengellinen elämä verkossa -hanketta 2008-2012. Hankkeen loppuraportti on toteutettu blogiteksteinä. Blogeissa esitellään hankkeen vaiheita ja tuloksia mm. lastenkirkko<sup>1</sup> - lapsille suunnattu toiminnallinen ympäristö netissä, Kirkon palvelevan puhelimen rinnalle syntyivät Palveleva Netti ja Palveleva Chat<sup>2</sup>-palvelu, joissa kirkon työntekijät tai koulutetun vapaaehtoiset ovat tavoitettavissa luottamuksellisia keskusteluja varten. (Majamäki, 2012).

Suomen ev.lut. kirkon tietohallintostrategiavisio näkee nykyisen teknologian yhteistyön syventämisen mahdollistajana: "Kirkon tietohallinto toteutetaan suunnitelmallisella ja tavoitteellisella yhteistyöllä kustannustehokkuuden ja toiminnallisen vaikuttavuuden lisäämiseksi kirkon työssä." (Kirkkohallitus, 2013).

Samalla visio tuo esiin ev.lut. kirkon tietohallinnon haasteita. Tavoitetilaksi määriteltiin, että vuonna 2017 päällekkäisyys tietotekniikan palveluissa on vähentynyt. Palveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen seurakuntatyötä tukevaksi pystytään laittamaan enemmän resursseja kuin perustietotekniikan ylläpitoon. Kirkon seurakunnat on jaettu IT-alueisiin. IT-aluekeskus vastaa oman alueensa seurakuntien tietohallinnon tehtävistä. IT-alueiden rooli on selkeytynyt ja palvelut kyetään tuottamaan kustannustehokkaasti eri puolilla Suomea ja kaikki seurakunnat ovat liittyneet mukaan kirkon yhteisiin tietojärjestelmiin. - Näin on säästetty säästöjä henkilöstökuluissa sekä saatu voimistettua yhteistyötä. (Kirkkohallitus, 2013).

Kirkon haasteita muuttuneessa toimintaympäristössä pohtinut Kirkon tulevaisuuskomitea tunnistaa kehittyvän teknologian, digitalisaation ja sosiaalisen median kirkolle tuomia haasteita ja mahdollisuuksia kannanotoissaan. Työ- ja toimintakulttuuria pohtiessa todetaan, että etäyhteydet ja etätyö ovat kirkon tulevaisuuden kannalta tärkeitä mahdollisuuksia. Samalla teknologian nähdään asettavan myös haasteen, että kirkon työntekijän tulee olla entistä nopeammin ja paremmin tavoitettavissa vastaamassa niin sosiaalisessa mediassa käytäviin keskusteluihin kuin ihmisten hätään kriisitilanteissa. (Kirkon tulevaisuuskomitea, 2016).

Kirkon tulevaisuuskomitea (2016) huomauttaa, että seurakunnan tulee olla huolellinen, ettei sen toiminnassa toteudu uhkakuva, että seurakuntaan mukaan tullakseen täytyy omata hyvät tietotekniset ja erilaisen teknologian käyttötaidot.

<sup>1</sup> Lastenkirkon nettiosoite on <https://www.lastenkirkko.fi/> haettu 27.10.2018

<sup>2</sup> Kirkon Palveleva Puhelin, Palveleva Chat ja Palveleva Netin sekä nuorille suunnatun tekstari Tupun perustiedot on koottu sivulle <https://www.kirkonkeskusteluapua.fi/> Haettu 27.10.2018



Seurakuntien ja kokonaiskirkon tulee edelleen huolehtia siitä, että kirkko toivottaa tervetulleeksi myös ei teknologiasta kiinnostuneet henkilöt. (Kirkon tulevaisuuskomitea, 2016).

Kirkon tietohallinnon johtamis- ja kehittämisvastuu nähdään tulevaisuuskomitea mietinnössäkkin edelleen kirkkohallituksen vastuulla (Kirkon tulevaisuuskomitea, 2016). Tällä hetkellä seurakunnat on jaettu eri IT-alueiden vastuulle. IT-alueet ovat seurakuntien yhteistyössä hallinnoimia siten, että jokaisella IT-alueella on oma isäntäseurakunta, jonka työntekijöinä IT-alueen työntekijät ovat. Siitä huolimatta, että heidän työtehtävänsä toteutuvat kaikissa IT-alueeseen kuuluvissa seurakunnissa. (Kirkkohallitus, 2013).

Nykyisin suurena haasteena on, että iso osa IT-aluekeskuksen työajasta menee perustietotekniikan ylläpitämiseen. Näin ollen IT-aluekeskuksen kehittäminen tai seurakunnan hengellisen työn tukeminen tietoteknisiä ratkaisuja kehittämällä, jää vähäiseksi. Kehityshankkeet ovat hajanaisia ja paikallisia. Kirkkohallituksen tietohallintostrategiassa yhtenä tärkeimpänä asiana nähdään, että erilaisia tietohallinnon hankkeita toteutettaisiin yhdessä koko kirkon tasolla. Niihin saisi tulla mukaan eri seurakunnat sekä kehittämään että käyttämään jo valmista ratkaisua. (Kirkkohallitus, 2013).

## **1.2 Käsitteiden määrittely: Suomen evankelis-luterilainen kirkko? Toiminnanohjausjärjestelmä? Arvo?**

Suomen evankelis-luterilainen kirkko on julkisoikeudellinen Suomen suurin hengellinen yhteisö, noin neljällä miljoonalla jäsenellä (Suomen ev.lut. kirkko, 2018a). Kirkkolain (1054/1993, 2 §) määrittelee kirkon tehtävän:

Tunnustuksensa mukaisesti kirkko julistaa Jumalan sanaa ja jakaa sakramentteja sekä toimii muutenkin kristillisen sanoman levittämiseksi ja lähimmäisenrakkauden toteuttamiseksi.

Jukka Tamminen (keskustelu, joulukuu 2018) kuvasi kirkkohallituksen asemaa Suomen ev. lut. kirkon organisaatiossa. Kirkon ylin päättävä elin on kirkolliskokous. Kirkkohallitus saa toimeksiantonsa suoraan kirkolliskokouksessa ja toimii sen ohjauksessa. Kirkkohallitus on käynnistämässä projektia kirkon yhteisen toiminnanohjausjärjestelmän luomiseksi. Tamminen (keskustelu, joulukuu 2017) näkee toiminnanohjausjärjestelmän keskeisenä seurakuntien yhteistyön mahdollistajana. Lisäksi toiminnanohjausjärjestelmä sitoisi yhteen jo olemassa olevia kirkon yhteisiä tietojärjestelmiä, kuten Kipa – kirkon henkilöstöhallinnon järjestelmän ja Kirkon tilastointijärjestelmän Nuotan.

Toiminnanohjausjärjestelmä (eng. Enterprise Resource Planning System) tarkoituksena on tarjota organisaation kaikille tasoille ajantasaista informaatiota

jokapäiväisen työn helpottamiseksi. Toiminnanohjausjärjestelmän toiminnallisuudet ovat yhdistelmä henkilöstöhallinnan, resurssienhallinnan ja asiakassuhteiden hallinnan tarvitsemia työkaluja. (Nikte & Bach, 2016).

Kirkossa toiminnanohjausjärjestelmän keskuksiksi on ajateltu kirkon toiminnan tarvitsemia erilaisia resurssienhallintaa: tiloja, laitteita, työkaluja ja työntekijöitä sekä vapaaehtoisia. Kirkon toiminnanohjausjärjestelmässä erityisenä haasteena on tapahtumatiedottaminen ja kirkon toiminnallisen tilastoinnin helppo toteuttaminen, kertoo Jukka Tamminen (keskustelu, joulukuu 2016). Tämän tutkielman tavoitteena on tuoda esiin työntekijöiden näkemyksiä, millaisille toiminnanohjausjärjestelmän toiminoille olisi arvoa seurakuntatyön ja toiminnan kannalta.

Arvoa voidaan tarkastella monesta näkökulmasta. Rahallisesti mitattuna arvo yksinkertaistuu valmistuskustannusten ja valmiista tuotteesta saadun hinnan eroksi. Tämän tutkielman näkökulmasta arvoa kuvaa kuitenkin paremmin informaatioteknologian arvon kuvaus. Informaatioteknologian arvo on tuottavuuden paranemisessa, ajansäästöissä sekä työnlaadun paranemisessa. (Fattahi & Afshar, 2006). Julkisen sektorin tietojärjestelmä ratkaisuihin myös kansalaisten luottamus on tärkeä arvon mittari. Mooren teorian näkee koko julkisen sektorin tehtävän arvon muodostamisena kansalaisille. Julkinen sektori tuottaa yleistä arvoa, hyvää koko yhteiskunnalle. (Moore, 1995).

Haastateltujen kirkon työntekijöiden kuvauksista sana arvo saa vielä lisää merkitystä. Arvot kertovat, mikä henkilölle on tavoiteltavaa, mikä hänelle tuottaa hyvän elämän perusteita. Sosiaaliset arvot luovat yhteisiä tarveteltavia asioita samassa organisaatiossa toimivien kesken. Arvoja ja asenteita luovat ja ylläpitävät myös maailmankatsomukset, uskonnot ja ideologiat. (Rohan, 2000).

### **1.3 Motivointi: Toiminnanohjausjärjestelmä hengellisen yhteisön käytössä?**

Hengellisen yhteisön käyttämät tietojärjestelmät ovat olleet vähän esillä tietojärjestelmätieteen tutkimuksessa. En löytänyt yhtään aihetta käsittelevää tutkimusta yleisimmistä elektronisista kirjastoista, ACM, AIS, IEEE enkä Google Scholar. Liekö tähän syynä mielikuva, että kirkossa ja muissa hengellisissä yhteisöissä ei tarvita IT-teknologiaa tai sitä ei ole käytössä?

Mielikuva on kuitenkin Suomen evankelis-luterilaisen kirkon osalta väärä. Suomen evankelisluterilainen kirkko on panostanut tietotekniikkaan jo alan kehityksen alusta lähtien, koska kirkolla oli vastuu väestökirjanpidosta. 1950 - 1960 - luvuilla Suomessa päädyttiin kehittämään ATK-pohjaista väestörekisterin pitoa. Sekä luterilaiset että ortodoksiset seurakunnat vastasivat itsenäisesti väestökirjanpidosta aina väestörekisterikeskuksen perustamiseen asti vuoteen 1969. (Väestörekisterikeskus, 2018).

Suomen evankelisluterilainen kirkko on organisaation kooltaan rinnastettavissa keskisuureen kuntaa, pohtii kirkkohallituksen tietohallintopäällikkö

Jukka Tamminen (keskustelu, joulukuu 2016). Voisiko kirkontyöntekijöiden näkemyksistä saada viiteitä myös, mitkä asiat näyttäisivät tärkeänä kuntien tai valtion tietojärjestelmien kehityksessä?

Tietojärjestelmien tutkimusaiheissa on keskitytty selvittämään yritysten kokemuksia tietojärjestelmistä. Tutkimuksista on keskitetty kuvaamaan toiminnanohjausjärjestelmän hankintaa, käyttöönoton vaikutuksia yrityksen kilpailukykyyn tai onnistuneeseen käyttöönottoon vaikuttaviin tekijöihin. (Bernroider, 2008; Ngai, Law & Wat, 2008; Nikte & Bach, 2016; Umble, Haft & Umble, 2003; DeLone & McLean, 2003; Zhang, Zhang, Lee, Huang & Huang, 2005).

Julkisen hallinnon tietojärjestelmien käyttötarkoituksen erilaisuus on tutkimuksessa myös tuotu esiin. Julkisen hallinnon tietojärjestelmiä on tarkasteltu arvon muodostuksen näkökulmasta. (Mills, Carter & Belanger, 2010; Try & Radnor, 2007; Wang, Liu & Fang, 2016). Tässä tutkielmassa Suomen ev.lut. kirkontyöntekijöiden näkemyksiä arvioidaan julkishallinnon tietojärjestelmistä tehtyjen tutkielmien valossa, koska Suomessa ev.lut. kirkko on julkisoikeudellisia kirkollisverolla rahoitettavia hengellisiä yhteisöjä.

## 1.4 Tutkielman tavoite ja tutkimusmenetelmä

Tutkielman tavoitteena on luoda kuva haastateltujen kirkon työntekijöiden asenteista ja arvoista tietojärjestelmien käyttäjinä. Haastateltuja rohkaistiin ilmaisemaan omia mielipiteitä ja arvokkaita asioita, joita he toivovat työssä käytössä olevilta tietojärjestelmiltä nyt ja tulevaisuudessa.

Haastateltujen mielipiteitä käytetään taustatietona kirkkohallituksen kirkon yhteisten tietojärjestelmien kehittämistyössä. Samalla tutkielma avaa näkökulman seurakuntien tietojärjestelmien käytön mahdollisuuksiin ja haasteisiin. Lisäksi se antaa mahdollisuuden vertailla käsityksiä yrityksiin tai muiden julkisen sektorin toimijoiden näkemyksiin.

Tutkielman tutkimuskysymys on, mikä on kirkon työntekijälle arvokasta seurakuntatyössä käytettävissä toiminnanohjausjärjestelmissä? Tässä kysymyksessä tärkeää on havaita, että kysymys on nimenomaan seurakuntatyön tarpeista. Tutkielmassa ei ole haastateltu seurakuntien hallinto- ja toimistotehtävissä olevia. Haastateltavat valittiin tarkoituksella sellaisista ammattiryhmistä, joiden työ on luonteeltaan seurakuntalaisten parissa ja yhdessä heidän kanssaan tehtävää työtä.

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui haastattelututkimus Laddering-haastattelumenetelmällä, koska haastattelututkimus on todettu hyväksi menetelmäksi selvittää arvoja ja asenteita sekä saada syvempää tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Tutkielman aihepiiri vaikuttaa myös vähän tutkimuksissa käsitellyltä. Haastattelututkimus on myös hyvä tapa lähestyä suhteellisen uutta tai vierasta ilmiötä. (Myers & Newman, 2007). Laddering-haastattelumenetelmää on käytetty markkinointitutkimuksissa asenteiden ja arvojen parempaan ymmärtämiseen. Laddering-menetelmän perusajatuksen voisi kuvata kysymyksellä -miksi? Kysymällä haastateltavalta toistuvasti miksi, päästään syvemmällä syihin, arvoihin ja

asenteisiin valintojen taustalla. (Reynolds & Gutman, 1988; Trocchia, Swanson & Orlitzky, 2007).

Seuraavissa kahdessa kappaleessa on kirjallisuuskatsaukset kahdesta tutkielman avaintemasta, tietojärjestelmästä ja arvosta. Sen jälkeen esitellään tarkemmin tutkielman tutkimuskysymys- ja menetelmää. Luvussa 5 on haastattelujen analyysiä. Analyysin pohjalta syntyy johtopäätökset, jotka esitetään luvussa 6. Lopuksi paneudutaan tutkimuksen merkitykseen ja jatkotutkimusta kai- paaviin aiheisiin.

## 2 KIRJALLISUUSKATSAUS: TIETOJÄRJESTELMÄT

Tässä tutkielmassa tietojärjestelmän käsite on keskeinen. Kirjallisuuskatsaus tietojärjestelmäkäsitteestä kuvaa käsitteen laaja-alaisuutta. Lisäksi tutustutaan työkulunhallinnan, henkilöstöhallinnan ja toiminnanohjausjärjestelmien kehittymiseen sekä nykyiseen sisältöön.

### 2.1 Tietojärjestelmä

Tietojärjestelmä (eng. Information System) on käsitteenä laaja, vaikka arkikokemuksena miellämme yleensä tietojärjestelmän tietokoneohjelmistoksi, joka mahdollistaa jonkun palvelun saamisen. Tietotekniikan käsikirjassa, jonka on koonnut Juha Paananen (2005, s.338) Risto Pohjonen määrittelee tietojärjestelmän olevan sellainen kokonaisuus, joka tuottaa jonkun palvelun tai toiminnon hyödyntämällä tietokoneohjelmistoja ja -laitteistoja. Pohjonen täsmentää, että nykyiset tietojärjestelmät ovat yleensä usean ohjelmiston yhteenliittymiä, joissa käyttäjä käyttää useampaa ohjelmistoa yhdestä käyttöliittymästä.

Samalla Pohjonen muistuttaa, että tietojärjestelmän osana voidaan nähdä myös käyttäjille annetut toimintaohjeet. Tietojärjestelmä muodostuu sekä teknologiasta että ihmisen toiminnasta tietyn tehtävän tai tavoitteen saavuttamiseksi. (Paananen & Granlund, 2005, s.339).

Jyväskylän yliopiston informaatioteknologian tiedekunnan opettaja Veikko Halttunen toi luennollaan (syksy 2014) esiin vielä laajemman näkökulman tietojärjestelmiin. Halttusen mukaan tietojärjestelmää voisi kuvata sosio-tekniseksi järjestelmäksi nykyaikana, koska tietojärjestelmä jäsentyy aina osaksi sen yhteisön toimintamallia, jossa ohjelmistoa käytetään. Tietojärjestelmä rakennetaan aina tietyn organisaation tai yksilön tarpeisiin.

### 2.2 Toiminnanohjausjärjestelmä

Toiminnanohjausjärjestelmä (eng. Enterprise Resource Planning System) yhdistää hankintaketjunhallinnan, henkilöstöhallinnan, tuotannonohjauksen -ja resurssienhallinnan sekä asiakassuhteiden hallinnan. Toiminnanohjaustietojärjestelmän tarkoituksena on tarjota organisaation kaikille tasoilla ajantasaista informaatiota jokapäiväisen työn tueksi. (Nikte & Bach, 2016).

Tyypillisiä toiminnallisia osia ovat myyntiin ja jakeluun liittyvät tiedot, varastonhallinta, valmistus- ja tuotannon suunnittelu, laadunhallinta, huoltotarpeiden hallinta, henkilöstöhallinto, taloushallinto ja kirjanpito, budjettiseuranta, projektienhallinta ja omaisuudenhallinta. Myyntitiedoissa näkyvät niin asiakastiedot, tilaukset ja toimitusaikataulu, kuin hinnoittelukin. Materiaalihankinta ja

varastonhallinta sisältää raaka-aineiden hallinnan, keskeneräiset tuotteet ja lopputuotevaraston saldot. Tuotannonsuunnittelu auttaa näkemään tuotannon tilanteen, hallitsemaan kapasiteettia ja suunnitelmaan valmistusaikataulua. Laatusertifikaattien hallinnoinnin voi myös tehdä osaksi tuotannonohjausjärjestelmää. Henkilöstöhallinnon järjestelmässä on sekä rekrytointiin että työntekijöiden palkkaukseen ja koulutukseen sekä palkitsemiseen liittyviä tietoja. (Iskanius, Klaavu & Myllyoja, 2009).

Henkilöstöhallinnon kaikkia toimintoja ei välttämättä liitetä osaksi toiminnanohjausjärjestelmää. Työntekijän työajanhallinta, palkanmaksu ja työsuunnittelu sekä matkalaskut ovat yleisiä toimintoja. Toiminnanohjausjärjestelmän toimintojen ja ominaisuuksien määrä riippuu käyttöympäristön tarpeista. (Umble ym., 2003)

Toiminnanohjausjärjestelmä on kuitenkin organisaation kannalta haastavaa ottaa käyttöön. Jos hankinta epäonnistuu, se vaikuttaa koko organisaation toimintakykyyn (Nikte & Bach, 2016). Toimintaohjausjärjestelmän hankinta onkin usein organisaation tarpeiden ja järjestelmän ominaisuuksien kompromissi, toteaa Iskanius ym. (2009). Toiminnanohjausjärjestelmät ovat usein joustamattomia ja toimivat omalla logiikallaan. Tämä johtaa siihen, että organisaation pitää muuttaa toimintaansa järjestelmään sopivaksi eikä toisin päin. (Iskanius ym., 2009). Nikte & Bach (2016) korostavat, että toiminnanohjausjärjestelmän hankintaprosessi ja käyttöönotto pitää harkita tarkkaan, koska järjestelmällä on iso vaikutus organisaation toimintakykyyn ja toimintamalleihin.

Toiminnanohjausjärjestelmäprojekti ja sen käyttöönotto voivat johtaa välittömään lisääntymiseen organisaatiossa. Tämä johtuu siitä, että toiminnanohjausjärjestelmästä tulee hallinnollinen paha. Yksittäiset henkilöt organisaatiossa voivat myös vaikuttaa omalla toiminnallaan siihen, että toiminnanohjausjärjestelmässä tulee kontrollin ja yksilön vapauksien rajoittamisen väline. (Dillard, Ruchala & Yuthas, 2005).

Nykyiset toiminnanohjausjärjestelmät mahdollistavat työsuoritusten ja informaation kulun valvonnan ja sitä kautta tiukan kontrollin. On esitetty näkemys, että nykyiset toiminnanohjausjärjestelmät mahdollistavat tilanteen, että työntekijän toimintaa voidaan valvoa hänen tietämättään reaaliaikaisesti ja tarkasti yhdistämällä toiminnanohjausjärjestelmästä löytyviä tietoja. Tätä kutsutaan kirjallisuudessa panoptiikaksi, kaiken näkemiseksi (kreikaksi panoptês). Klassisesti panoptiikan ongelma on esitetty vankilana, jossa kameravalvonta mahdollistaa vankien elämän valvonnan kaikkialla, mutta vangeilla ei ole mitään tietoa, milloin valvonta on käytössä, eikä mihin se milloinkin kohdistuu, vai onko valvonta koko ajan kaikkialla. Klassisesti on ajateltu tämän vaikuttavan ihmisten käyttäytymiseen kurinpidon tavoin. Nykyinen erilaisiin tietokantoihin ja niiden väliseen tiedonkulkuun perustava tekniikka antaa teoriassa mahdollisuuden ilman fyysisesti näkyviä kameroita valvoa esimerkiksi työntekijöitä heidän tietämättään. (Kayas, McLean, Hines & Wright, 2008).

Vaikka valvontaan ei sinänsä pyrittäisi eikä sitä toteuttaisi toiminnanohjausjärjestelmän avulla, on järjestelmän käyttöönotolla selkeitä vaikutuksia orga-

nisaatiokulttuuriin. Organisaation kulttuuri voidaan ymmärtää filosofisesti kahdesta eri sosiologian näkökulmasta. Sosiologisesti voidaan katsoa, että ihminen oppii organisaatiokulttuurin, kun hänestä tulee organisaation jäsen. Organisaatioon liittyjä oppii organisaation tavan ratkaista ongelmia, annetut toimintaohjeet ja muut tavat sekä sisäisen puhutavan. Tästä näkökulmasta organisaatiokulttuuria voidaan lähestyä todellisena ilmiönä ja arvioida. Sen sijaan, kun organisaatiokulttuuri nähdään ihmisen subjektiivisena kokemuksena kyseisessä organisaatiossa toivotusta käyttäytymis- ja ajattelumalleista, on organisaatiokulttuuri ilmiönä vaikeammin arvioitava. Organisaatiokulttuuri on tällöin ennen kaikkea yksilön kokemukseen ja uskomuksiin perustuva käsitys organisaation säännöistä, ihmisen kertomista tarinoista, käytöstavoista, rituaaleista, ja sisäisistä viesteistä sekä kielestä. Tällöin voidaan argumentoida, että ei ole olemassa yhtenäistä yhden organisaation kulttuuria, vaan jokaisella yksilöllä on oma näkemyksensä organisaation kulttuurista. (Kayas ym., 2008).

Kayas ym., (2008) tulivat siihen tulokseen, että Iso-Britannian finanssialan yrityksissä organisaatiokulttuuri vaikutti siihen, miten toiminnanohjausjärjestelmää käytettiin. Työntekijät eivät varsinaisesti kokeneet liiallista valvontaa, vaan suhtautuivat luottavaisesti työnantajan ja esimiesten tekemiin analyysiin. Organisaatiokulttuuri on siis tekniikkaa vahvempi, eikä teknologia suoraan kykene muuttamaan olemassa olevaa organisaatiokulttuuria. Sen sijaan, mikäli teknologia koetaan organisaatiokulttuuriin sopimattomaksi, sitä käytetään vain siltä osin kuin se koetaan hyödylliseksi. Tämä haastaa käsityksen siitä, että toiminnanohjausjärjestelmä voisi tuoda mukanaan uuden liiketaloudellisen prosessin.

Kayas ym., (2008) huomauttaa kuitenkin, että tulosten yleistämisessä tulee olla varovainen, koska tutkimus on tehty vain Iso-Britannian tiettyä finanssialan käytössä olevaa toiminnanohjausjärjestelmää hyödyntäen. Tutkimusta tarvittaisiin vielä lisää, jotta organisaatiokulttuurin ja toiminnanohjausjärjestelmän keskeisestä vaikutuksesta saataisiin kattava kuva.

Umble ym. (2003) Yhdysvalloissa tekemässä tutkimuksessa jopa 65% yrityksen edustajista epäili, että toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto voisi vahingoittaa heidän liiketoimintaansa, koska käyttöönotto voi epäonnistua.

Umble ym. (2003) mukaan useat tutkijat ovat kuvanneet seuraavien tekijöiden olevan ratkaisevia toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton onnistumiselle:

1. Koulutus järjestelmän oikeaan käyttöön: Käyttäjien kouluttaminen toiminnanohjausjärjestelmän oikeaan käyttöön on laajimmin tunnustettu onnistumisen edellytykseksi tutkimuksissa, sillä puutteellinen ymmärrys järjestelmän toiminnasta johtaa siihen, että käyttäjät käyttävät järjestelmää eri tavoin ja järjestelmästä ei saada täyttä hyötyä irti. Käyttöönottokoulutukseen tulisi alkaa jo hyvissä ajoin ennen järjestelmän käyttöönottoa, kuivaharjoittelemalla uusia prosesseja ja varsinaisen käyttöönoton jälkeen tulisi järjestää vielä seurantaa sekä lisäkoulutuksesta järjestelmän käyttöön. Koulutuksen osuus projektin kokonaiskustannuksista tulisi olla 10-15%.

2. Strategisten tavoitteiden selkeys – ymmärrys siitä, miten yrityksen tulee toimia seuraavan 3-5 vuoden tähtäimellä pitääkseen asiakkaat tyytyväisinä, mitkä ovat yrityksen tavoitteet ja miten toiminnanohjausjärjestelmä liittyy näihin tavoitteisiin.
3. Johdon sitoutuminen: Johdon tulee kyetä uudelleen ajattelemaan yrityksen toimintamalleja tulevaan toiminnanohjausjärjestelmään.
4. Erinomainen projektin hallinta: Projektin selkeät tavoitteet, suunnittelu ja seuranta. Päätetyissä ratkaisuissa pysyminen.
5. Organisaatiomuutoksen johtaminen: Toiminnanohjausjärjestelmä ei yleensä ole suoraan yhteensopiva organisaatiokulttuuriin, vaan muuttaa sitä. Siksi toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottoa ei tulisi lähestyä pelkästään teknisenä projektina, vaan organisaatiokulttuurin ja sosiaalisten suhteiden merkitys on keskeinen. Organisaatiokulttuurin joustavuus on tärkeää, jotta muutokset saadaan onnistumaan.
6. Hyvä käyttöönottotiimi – käyttöönottotiimi huolehtii projektisuunnitelmasta, aikatauluista ja siitä, että tarvittavat resurssit ovat oikea-aikaisesti käytettävissä.
7. Oikea tieto järjestelmässä - koska toiminnanohjausjärjestelmässä sama tieto välittyy useaan paikkaan, on väärän tiedon syöttämisellä järjestelmään pitkäkantoiset seuraukset.
8. Projektin arviointi ja suorituskyvyn mittarit - projektin alussa soveltavat arviointi ja mittaukset avaavat mahdollisuuden arvioida projektin etenemistä sekä sitouttaa johtoa, työntekijöitä ja toiminnanohjausjärjestelmän tekijää projektiin. Samalla organisaation tulee varautua käyttöönoton jälkeiseen tuottavuuden laskuun, koska uusi järjestelmä on aluksi vieras.
9. Koko konsernin tason ja yksittäisen yksikön välisen eron ja toimintaympäristön erojen ymmärtäminen. Tässä toiminnanohjausjärjestelmää miettiessä vastakkain ovat konsernin tason tarpeet ja paikalliset tarpeet. (Umble ym., 2003).

Umble ym. (2003) kertoo tutkimusraportissaan Yhdysvalloissa Information week - lehdessä tehdystä kyselystä, jonka mukaan IT-projekteista 26% keskeytetään kokonaan, koska riskit yritykselle kasvavat liian suuriksi. Voikin hyvällä syyllä kysyä, miksi yritykset tai yhteisöt ottavat järjestelmän hankkimiseen ja käyttöönottoon liittyvän riskin?

Toiminnanohjausjärjestelmien kiinnostavuus perustuu niihin liittyviin lupauksiin. Yrityksille luvataan tehokasta informaation kulkua yrityksen sisällä ja myös se, että yksi sama ohjelmisto on käytössä kaikissa yrityksen kannalta keskeisissä toiminnan osa-alueissa. Tämä tuntuu yrityksen johtajista unelmien toteutumiselta, vastaa Umble ym.(2003). Toiminnanohjausjärjestelmä ratkaisee eri järjestelmien välisen integraatio-ongelman ja tarjoaa näin mahdollisuuden säästää huomattavasti rahaa ja aikaa. Toiminnanohjausjärjestelmän yleisimmät toi-



mintokokonaisuudet ovat talous- ja henkilöstöhallinnon tarvitsemat ominaisuudet sekä yrityksen toimintaan, logistiikkaan, myyntiin ja markkinointiin liittyvät toiminnot. Toiminnanohjausjärjestelmä voi tarjota tarkempia tietoja ja mahdollisuuden yrityksen kasvuun. (Umble ym., 2003).

Nikte & Bach (2016) analysoivat järjestelmistä tehtyjä tutkimuksia ja löysivät seuraavia keskeisiä syitä toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottoon: nykyisen järjestelmän korvaaminen, yrityksen kasvun tukeminen, liiketoiminnan parantaminen, lain määräysten noudattaminen ja raportoinnin mahdollistaminen, työntekijöiden työn helpottaminen sekä toiminnan standardisoiminen eri toimintapisteissä yrityksen sisällä. Vähintään kymmenen prosenttia tutkimukseen vastaajista mainitsivat edellä mainitut keskeisiksi käyttöönoton syiksi.

Lisäksi toiminnanohjausjärjestelmä koetaan Suomessa usein varsinkin pk-yrityksissä nykyaikaisena ja satsauksena yrityksen tulevaisuuteen, vaikka varsinaisia hyötyjä tai haittoja ei osattaisi arvioida tarkkaan. Usein hankintapäätökseen vaikuttaa myös kilpailijoilla jo käytössä olevat järjestelmät. (Iskanius ym., 2009).

## 2.3 Työkulunhallintajärjestelmä

Työkulunhallintaa (eng. workflow management) on pyritty kehittämään teollisen vallankumouksen alusta lähtien. Työkulunhallinta on yhteiskunnassa tärkeää, jotta voimme tehokkaasti tuottaa elämänlaadun kannalta tarvittavia tuotteita ja palveluita. Van der Aalst & Van Hee (2004) leikittelevät ajatuksella, että tänä päivänä jokainen pyrkisi itse tuottamaan kaikki elämässään käyttämänsä hyödykkeet ja palvelut. He toteavat, ettei edes kaikkien taitojen opetteluun riittäisi koko elämän aika. Siksi on järkevää, että työtä tehdään tiettyihin tehtäviin erikoistuneissa yksiköissä, joilla jokaisella on oma tarkoituksenmukainen liiketoiminnan malli.

Työkulunhallinta on erityisesti liiketoiminnan prosessin hallintaa ja sen tarkoituksenmukaisuuden kehittämistä. Työkulunhallintaa on tarkasteltu niin psykologian, sosiologian, kirjanpidon, liiketoiminnan johtamisen, kuin tietotekniikan näkökulmasta. Kaikissa näkökulmissa tiedonkulku ja käsittely ovat keskiössä. Nykyinen teknologinen kehitys on mahdollistanut työkulunhallinnan informaatioteknologian avulla. (Van Der Aalst & Van Hee, 2004).

Informaatioteknologiaa hyödyntävä työkulunhallinta on kehittynyt 1960-luvulta tähän päivään. Aluksi 1960 -luvulla työkulun yksittäisessä tehtävässä voitiin hyödyntää tietotekniikkaa. Jokaista yksittäistä tehtävää varten tarvittiin oma sovellus, eivätkä sovellukset voineet välittää tietoa toisilleen. Näin tietotekniikka ei vielä tukenut itse työnkulkua, vaan helpotti vain yksittäistä työvaihetta. 1970 -luvulla ja vielä 1980 -luvulla työkulunhallintaa ohjelmoitiin osaksi sovellusta niin, että kun yksi vaihe saatiin valmiiksi, käynnistyi seuraava sovellus. Tämä kuitenkin tarkoitti, että liiketoimintamalli piti ohjelmoida osaksi sovellusta. Tällöin joka kerta, kun liiketoimintaa muutettiin, piti sovellustakin muuttaa. Lisäksi prosessin kokonaisuuden työkulunhallinta oli vaikeaa. Ohjelmistoyritykset

kehittävät vasta 1990-luvulla järjestelmiä, joissa työkulunhallinta oli omana osanaan. Näin myös oli mahdollista seurata, missä vaiheessa itse ohjelmisto oli menossa ja mitkä vaiheet on jo tehty. Muutos liiketoiminnassa tai työkulussa oli helppo toteuttaa muuttamalla työkulunhallinta-sovelluksen toimintaa. (Van der Aalst, 1998). Tämä kehitys kuvaa, että työkulunhallintaa on tarvittu myös tietojärjestelmän sisällä, jotta monivaiheisten prosessien tilaa voidaan seurata ja tarvittaessa toimintaa muuttaa.

Työkulunhallinnassa yrityksissä tai yhteisöissä on kysymys tietyn liiketoimintaprosessin vaiheiden hallinnasta. Perinteisesti on nähty tärkeänä ensin ymmärtää liiketoimintaprosessi ja sen vaiheet, ennen kuin on erilaisia metodologioita ja työkulunhallinnan mallintamista hyväksikäyttäen kuvattu prosessi työkulunhallinnan ohjelmistoa varten. Työkulunhallinnassa ihmisen rooli on perinteisesti nähty keskeisenä ja työkulunhallinnan ensisijaisena tehtävänä on ollut kuvata tietyn työtehtävän kulku niin, että se huomioi tietokoneen ja ihmisen vuorovaikutuksen prosessissa. (Van Der Aalst & Van Hee, 2004).

Uuden vuosituhannen alussa Van Der Aalst & Van Hee (2004) uumoilevat automaattisten työkulunhallintaprosessien aikakautta. Ihmisen rooli työnkulussa ja työkulunhallinnassa saattaa vähentyä. Ihmisestä tulee enemmän työkulunhallinnan prosessin valvoja. (Van Der Aalst & Van Hee, 2004).

Työkulunhallinnan ohjelmiston kehittämiseksi liiketoiminnan prosessista pyritään tunnistamaan työn etenemisen eri vaihtoehdot ja luomaan niitä vastaava malli. Näin määritellään tietyn työtehtävän kulku organisaatiossa. Määritellyn työtehtävän kulun pohjalta voidaan mallintamisen kieliä hyväksikäyttäen luoda varsinaisen työkulunhallinnan ohjelmisto. (Georgakopoulos, Hornick & Sheth, 1995). Liiketoimintamallien mallinnuskieleksi on jo 1960-luvulla kehitetty Petri nets -kieli. Kielen avulla voidaan mallintaa ja analysoida erilaisia prosesseja. Kieli on kehittynyt erityisesti työkulunhallinnan ohjelmistojen tarpeisiin sopivaksi. (Van der Aalst, 1998). Työkulunhallinta on tästä näkökulmasta katsottuna kokoelma tehtäviä, jotka suoritetaan tietyssä järjestyksessä tietyn liiketoimintaprosessin läpiviemiseksi (Georgakopoulos ym., 1995).

Työkulunhallinnan tietojärjestelmän kehittäminen lähtee liikkeelle liiketoimintamallin ymmärtämisestä ja siihen liittyvien prosessien kuvauksesta. Tietojärjestelmässä liiketoimintaprosessin rakenne tulee olla tunnistettavissa niin, että käyttäjä sen tunnistaa. Tietojärjestelmän suunnittelussa tulee huomioida koko työnkulku siltäkin osin, mikä ei ole tietojärjestelmän toiminnallisuutta. Liiketoimintamallin toteutuksen tietojärjestelmässä tulee olla helposti muokattava, koska liiketoimintaympäristö on koko ajan muuttuva. Tietojärjestelmän on annettava riittävästi tietoa, missä vaiheessa liiketoimintaprosessia ollaan menossa, jotta mahdolliset ongelmat voidaan havaita mahdollisimman aikaisin ja niihin ehditään reagoida. Tietojärjestelmän liiketoimintaprosessin tehokkuutta tulisi voida arvioida ja mitata helposti. Tietojärjestelmän tulisi tukea ihmisten työtä ja lisätä tehokkuutta ja tuottavuutta. (Van Der Aalst & Van Hee, 2004).

## 2.4 Resurssienhallinnan ja henkilöstöhallinnon järjestelmät

Työkulunhallintajärjestelmän rinnalla toiminnanohjausjärjestelmän kehityksen taustalla voidaan nähdä resurssienhallintajärjestelmä ja henkilöstöhallinnan järjestelmät. Molempien järjestelmien ominaisuuksia on nykyisin toiminnanohjausjärjestelmissä.

Resurssienhallintajärjestelmien lähtökohta on materiaalihallinnan järjestämisessä. 1960-luvulla ensimmäiset järjestelmät tukivat inventaarion tekemistä. 1970-luvulla keskityttiin materiaalihankintojen ja -kulutuksen hallintaan, jotta varastot voisivat olla järkeviä. 1970-luvulla tietokoneet tulivat laajemmin avuksi materiaalitarpaiden laskentaan. (Umble ym., 2003).

1980-luvulla tietotekniikan kehityksen myötä oli mahdollista ottaa materiaalihallinnan rinnalle taloudelliset laskelmat. Näin syntyi ensimmäiset materiaalihallinnantietojärjestelmät. 1990-luvulla informaatioteknologian kehityksen myötä oli mahdollisuus luoda ensimmäisiä koko yrityksen toiminnon kattavia resurssienhallintajärjestelmiä. Järjestelmän käyttöönottoon rohkaisi halu saada kilpailuetua mahdollisimman tarkoituksenmukaisesta yrityksen voimavarojen käytöstä. Resurssienhallintajärjestelmät muuttuivat kehityksen myötä moniosaisiksi ohjelmistopaketeiksi, toiminnanohjausjärjestelmiksi. (Umble ym., 2003).

Henkilöstöhallinnolla tarkoitetaan organisaation tavoitteita toteuttavaa henkilöstövoimavarojen kehittämistä sekä koko työyhteisön tasolla että yksittäinen työntekijä huomioiden. Henkilöstöhallinnan tarkoituksena on organisaation menestyminen. Työntekijät ovat arvokkaita, jotta yritys tai julkinen yhteisö voisi menestyä. (Armstrong & Taylor, 2014).

Henkilöstöhallinnan tietojärjestelmän tulee myös tukea henkilöstöhallinnolle asetettuja strategisia tavoitteita. Armstrong & Taylor (2014) esittävät henkilöstöresurssien hallintajärjestelmän hyödyiksi:

- Selkeä pääsy henkilöstötietoihin.
- Mahdollisuus luoda standardisoituja prosesseja
- Ajantasaiset tiedot kaikista työntekijöistä
- Yhtä laajat tiedot kaikista työntekijöistä

Henkilöstöhallintojärjestelmän yleisiä toimintoja ovat henkilötiedot, työurat, palkkatiedot, koulutustiedot, sekä organisaation henkilöstön kehittämiseen liittyvät tiedot. Lisäksi henkilöstöhallinnontietojärjestelmä voi tarjota tukea henkilöstön palkitsemiseen ja terveyden sekä työhyvinvoinnin hallintaan. (Armstrong & Taylor, 2014).

## 2.5 Yhteenveto: Toiminnanohjausjärjestelmä – kehitystyön tulos

Edellä on käynyt ilmi, että toiminnanohjausjärjestelmän kehityksen edellytyksenä on ollut teknologian kehittyminen ja oivallus, että tietojärjestelmän sisällä

tarvitaan myös työkulunhallintaa, jotta voidaan tietää, miten seuraavaksi tietoa käsitellä.

Nykyisellään toiminnanohjausjärjestelmään voidaan liittää monenlaisia toimintoja ja osioita resurssienhallinnasta henkilöhallintoon. Työkulun hallintajärjestelmän, resurssienhallintajärjestelmän ja henkilöstöhallinnon tietojärjestelmät voi tavallaan nähdä toiminnanohjausjärjestelmän kehitysaskeleina. Nykyiset toiminnanohjausjärjestelmät yhdistelevät näiden tietojärjestelmien toimintoja. Toiminnanohjausjärjestelmän toimintoja ei enää rajoita suoraan teknisten ratkaisujen tai soveltuvan tekniikan puute, vaan enemmän kohteen tarpeet ja kehitystyöhön olemassa olevat taloudelliset resurssit.

Tässä nousee haasteeksi järjestelmän käytettävyys. Kun toimintoja ja erilaisia vaihtoehtoja on paljon, vaatii käyttäjältä enemmän ymmärtää käsillä olevaan tilanteeseen sopiva vaihtoehto ja käyttää toimintoa. Käyttöönottokoulutusten on helppo nähdä olevan avainasemassa, että toiminnanohjausjärjestelmästä saadaan organisaation näkökulmasta maksimaallinen hyöty. Missään tutkimusartikkeleista ei kuitenkaan erikseen mainita ohjelmistontuottajan antaman käyttötuen merkitystä, miksi näin? Kun koulutuksella on iso painoarvo käyttöönoton onnistumisessa, voisi kuvitella, että saatavalla asiakastuella ohjelmistonkäyttöön olisi myös merkitystä. Tällöin mahdolliset ohjelmavirheet tai ohjelmiston käyttövirheet saataisiin nopeasti korjattua.

Lisäksi kerätty informaationmäärä kasvaa koko ajan toimintojen monimutkaistuessa. Tämä asettaa haasteen tietoturvalle ja tiedon oikealla ja oikeanaikaiselle käytölle tietojärjestelmän sisällä, sekä käyttäjän näkökulmasta. Yhteiskunnassa tiedolla ja käytettävissä olevalla erilaisella analyysitekniikoilla näyttäisi olevan tulevaisuudessa entistä keskeisempi rooli. Miten vältetään kaiken näkyvyyteen ja analysointiin liittyvät ongelmat? Muistammeko yksilöinä ja yhteiskuntana, että tieto ja analyysi ei suoraan kerro, miten asioiden tulisi olla? Eikä tiedosta pääse suoraan päättämään, miten asiat menevät jatkossa?

Yhteistä kirjallisuuden kuvauksille tietojärjestelmän tavoitteista ja merkityksestä on, että järjestelmä tekee käyttäjille työtehtävien suorittamisesta helpompaa ja säästää näin työaikaa sekä mahdollistaa toimintatapojen kehittämisen informaation avulla. Nämä asiat korostuivat, oli kyseessä resurssienhallinnan, henkilöstöhallinnon, työkulunhallinta tai kaikkia näitä sisältävä toiminnanohjausjärjestelmä. Tämä voidaan tiivistää tietojärjestelmän käyttäjätyytyväisyydeksi.

Samalla tutkimuksista käy ilmi, että toiminnanohjausjärjestelmän hankkiminen on iso ja riskialtis päätös yrityksille, koska projektin onnistumiseen vaikuttaa moni tekijä. Valitettavasti vastaavaa tietoa toiminnanohjausjärjestelmien merkityksestä ja onnistumisesta julkisen hallinnon käytössä ei ole.

Olisiko julkisella puolella suurin riski kansalaisten tai seurakuntalaisten luottamuksen menettäminen, tai huonosti kontekstiin suunnitellut tietojärjestelmä, jonka käyttäminen vie työntekijöiden ajan varsinaiselta työltä? Tästä näkökulmasta on helppo ymmärtää, että tietojärjestelmä on sosiaalisten suhteiden

ja teknologian yhteenliittymä. Käyttöympäristön sosiaalinen ympäristö vaikuttaa teknologian suunnitteluun ja käyttöön. Teknologia vaikuttaa käyttäjiinsä sekä yksilöinä että koko yhteisöön luoden tietyn tavan tehdä tietty tehtävä.

Toiminnanohjausjärjestelmä ja organisaation toimintakulttuuri ovat vuorovaikutuksesta toisiinsa. Toisaalta toiminnanohjausjärjestelmä voi pakottaa työntekijän sopeuttamaan työtapaansa järjestelmään. Toisaalta järjestelmää käytetään organisaatiokulttuuriin sopivalla tavalla. Toiminnanohjausjärjestelmän hankintaprosessissa nämä vaikutukset hankkivaan organisaatioon tulisi tunnistaa ja organisaation työkuulttuurin muutosta tulisi tukea ja ohjata aktiivisesti. Tavoitteeksi pitäisi asettaa, että organisaatiokulttuuri ja toiminnanohjausjärjestelmä ovat positiivisesti suhteessa toisiinsa ja muuttavat organisaation kulttuuria siihen suuntaan, johon sen toivotaan muuttuvan uuden järjestelmän käyttöön oton myötä. Kirjallisuuskatsauksen pohjalta uskoisin, että näin saataisiin toiminnanohjausjärjestelmästä suurin hyöty kyseiselle organisaatiolle ja yksittäisille työntekijöille kokemus, että käytetty järjestelmä aidosti helpottaa ja tukee työtä.

### 3 KIRJALLISUUSKATSAUS : MITÄ ON ARVO ?

Arvo -sanalla on englanniksi monta synonyymia: value, merit, benefit, utility, worth effectiveness ja moral values or moral code (English Oxford living dictionaries, 2018). Tämä kuvaa arvo -sanana laajaa merkitystä rahalla saatavasta arvosta aina arvoihin, arvokkaisuuteen periaatteisiin. Kirjallisuuskatsauksessa arvoksi otettiin myös onnistuminen (eng. success), koska se kuvaa tietojärjestelmän arvoa käyttöönoton jälkeen. Onnistunut projekti tuottaa arvoa.

Tietojärjestelmän arvoa voidaan tarkastella eri tasoista ja -näkökulmista: yhteiskunnan, yksittäisen yrityksen, organisaation verkoston tai yksilön näkökulmista. Tämä kuvastuu siinä, että tutkimuksessa informaatioteknologian arvosta on käytetty erilaisia termejä, kuten tehokkuus, hyöty tai menestys ja onnistuminen. (Yassaee & Mettler, 2015).

Yassaee & Mettler (2015) huomasivat kirjallisuuskatsauksestaan viimeisten kymmenen vuoden ajalta, että IT-arvoa on suuremmassa osassa tutkimuksia tutkittu vain yhdestä näkökulmasta ja usein rahalla mitattuna. Sen sijaan yhteiskunnalliset, ei niin helposti rahassa mitattavat, näkökulmat ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Arvoa yhteiskunnan näkökulmasta on arvioitu vähiten. Siinä hallitsevana teoriana oli edelleen kirjallisuuskatsauksen mukaan Mooren teoria vuodelta 1995 (Moore, 1995). Kaikissa julkisen puolen tietojärjestelmien arvoa käsittelevissä tutkimusartikkeleissa mainittiin Mooren teoria.

#### 3.1 Arvo - yhteiskunnan näkökulmasta

Digitalisaatio haastaa myös julkisen sektorin palveluiden tuottamisen. Julkisen sektorin palvelut muuttuvat digitaalisiksi ja tähän muutokseen satsataan rahaa. Siksi on tärkeä kysymys, millaista arvoa digitaaliset palvelut ja informaatioteknologiaa hyödyntävät tietojärjestelmät tuottavat julkiselle sektorille. (Mills ym., 2010).

Julkisen sektorin ja kaupallisen sektorin arvon muodostus on erilaista, koska monet oletukset ja mittarit eivät toimi samalla tavalla näillä sektoreilla. Esimerkiksi hinta, kilpailutilanne ja palvelun käytön vapaaehtoisuus ovat erilaisia. Lisäksi on vaikeampi määrittellä, kuka oikeastaan on julkisten palveluiden asiakas. (Mills ym., 2010).

Klassisin teoria julkisen sektorin arvon muodostuksesta on Mooren teoria julkisen sektorin arvon muodostumisesta vuodelta 1995. Mooren julkisen arvon teoria väittää, että itse asiassa kaikki julkisen sektorin toiminta on yleisen, julkisen arvon muodostamista. Mooren teorian näkökulmasta julkista arvon tuottoa ohjaavat poliittiset päättäjät ja yhteiskunnassa laillistetut toimijat, toisin kuin yksityistä arvon tuottoa ohjaavat asiakkaan toiveet. Voisiko jokaisen kansalaisen nähdä suhteessa julkisiin toimijoihin yhteisenä asiakkaana? Toisaalta, onko ajatus asiakkaasta harhaanjohtava? Julkisen sektorin palveluita tarvitsee jokainen

kansalainen jossain määrin. – pohtii Moore (1995 s.29-30.). Julkisen sektorin päämäärä on tuottaa yleistä arvoa, hyvää koko yhteiskunnalle (Moore, 1995 s.28).

Toisaalta Mooren teoriassa nähdään, että tämän yleisen arvon tuoton näkökulman ja tavoitteen yleiseen hyvään tulisi ohjata julkisen sektorin toimintaa. Mooren teoria rohkaisee julkista sektoria kiinnittämään huomiota kolmeen asiaan: palveluihin, lopputulokseen sekä luottamuksen ylläpitämiseen. Palveluiden tulee olla laadukkaita ja hintatietoisia. (Moore, 1995 s.53).Kuitenkin niin, kuten Try & Radnor (2007) huomauttaa, että lopputulokset ja seuraukset ovat toivottuja kansalaisten kannalta. Kansalaisilla säilyy ja on silloin hyvä luottamus julkisen sektorin toimintaan. (Moore, 1995; Try & Radnor, 2007).

Mooren teorian ajattelussa tulee mielestäni hyvin esille julkisen sektorin arvonmuodostuksen erilainen logiikka. Kansalaisten luottamus on laajempi kokonaisuus, kuin asiakastyytyväisyys, kuten Mills ym. (2010) tuo esiin. Mooren mallissa julkinen arvo nousee laillisuuden ja poliittisesti kestäväen toimintamallin ja toteutettavissa olevien hallinnollisten päätösten vaikutuksista. Julkisen palvelun tulee olla uskottava myös poliittisesti ja laillisuuden näkökulmasta sekä hallinnollisesti toimiva. (Try & Radnor, 2007).

Mooren mallia on kritisoitu monimutkaiseksi ja johtamiskeskeiseksi. Mooren mallin on myös katsottu unohtaneen julkisen sektorin sosiaalisen ulottuvuuden. Mooren mallin hyväksi puoleksi on nostettu, että se tunnistaa julkisen sektorin arvon avainasiat: palvelut, tuloksen ja luottamuksen merkityksen. (Wang ym., 2016).

Mooren mallia on päivitetty vastaamaan paremmin nykypäivän internet-pohjaisten verkkopalveluiden tilannetta. Wang ym. (2016) päätyivät esittämään, että julkinen arvo syntyy palveluiden laadusta, oikeudenmukaisuudesta, tyytyväisyydestä saatuun palveluun ja yleisestä luottamuksesta.

Wang ym. (2016) huomasivat tutkimuksessaan, että palveluiden hyvä laatu lisäsi selvästi yleistä luottamusta ja oikeudenmukaisuuden kokemusta. Tyytyväisyys puolestaan määräitti luottamuksen ja oikeudenmukaisuuden kokemusta. Näin osoittautui, että luottamus on riippuvainen sekä palveluiden laadusta että tyytyväisyydestä. (Wang ym., 2016).

Julkisen sektorin palvelut ovat verovaroin rahoitettuja. Julkisen sektorin palvelut ovat ehkä maksullisia, mutta maksuilla ei yleensä kateta kaikkia kuluja, kuten yrityksissä toimitaan. Julkisen sektorin palvelut on tarkoitettu kansalaisille ja usein niiden käyttäminen on enemmän tai vähemmän pakollista, jotta saisi asiansa hoidettua. (Mills ym., 2010).

Mills ym. (2010) tiivistää, että julkisen sektorin palveluiden arvo on koettua ja oletettua arvoa, johon vaikuttaa voimakkaasti julkisen sektorin luotettavuus. Tärkeitä tekijöitä arvonmuodostuksessa on palvelun laatu ja tyytyväisyys palveluun.

Näiden lisäksi Grimsley & Meehan (2007) nostavat esiin tarkemmin, mitä kansalaiset odottavat luotettavalta julkiselta palvelulta. He kehittävät tutkielmassaan Iso-Britanniaan sopivaa arviointimenetelmää julkiselle arvolle ja luottamukselle. Heidän mukaansa kansalaiset odottavat saavansa riittävästi tietoa käyttämästään palvelusta kaikissa vaiheissa sekä itse tietojärjestelmästä että

muusta heidän tarvitsemaansa palveluun liittyvistä asioista, esimerkiksi tietoa hakemuksen käsittelyajasta. Palvelun käyttäjä haluaa myös voida itse vaikuttaa antamansa tiedon laajuuteen. Hänelle tulee syntyä hallinnan tunne ja tunne siitä, että hän voi vaikuttaa siihen, miten hänen tietojaan käsitellään. Lisäksi julkisen palvelun käyttäjällä tulee olla mahdollisuus vaikuttaa käyttämiinsä palveluihin ja saada tunne, että hänen tarpeensa otetaan huomioon. (Grimsley & Meehan, 2007).

### 3.2 Arvo - yrityksen näkökulmasta

Arvoa voidaan tarkastella arvonlisäyksenä. Silloin yksinkertaisimmillaan mitataan valmistuskustannusten ja valmiista tuotteesta saadun hinnan eroa. Tämä ero on se arvonnousu, joka valmistusprosessissa on tapahtunut. Markkinahintaa voi nostaa tuotteen muodonmuutos, saatavuuden parantuminen tai markkinoille sijoittumisen paraneminen ja kysynnän syntyminen. (Fattahi & Afshar, 2006).

Toisaalta informaatioteknologian arvo voidaan nähdä ajansäästönä, tuottavuuden sekä työnlaadun parantumisena. Näissä näkökulmissa keskeistä on, että teknologian avulla pystytään käsittelemään enemmän informaatiota nopeammin kuin ilman sitä. Johdolle informaatio voi tuottaa arvoa helpottamalla päätöksentekoa. Arvo syntyy siitä, että informaatiota pystytään tulkitsemaan ja käyttämään kilpailuedun synnyttämiseen. (Fattahi & Afshar, 2006).

Fattahi & Afsharin (2006) mukaan informaatio luonnostaan synnyttää yritystoiminnalle lisäarvoa. Tietoa voidaan ostaa ja myydä. Sitä voidaan käyttää lukemattomia kertoja uudestaan, analysoida uudesta näkökulmasta ja jakaa. Informaatiota voidaan myös välittää ajan ja paikan välillä. Vaikka informaatio tallennettaisiin tietystä muodosta, voidaan muotoa myöhemmin muuttaa. Informaatiota voidaan siirtää pienillä kustannuksilla hyödyntäen nykyistä teknologiaa. Tietoa voidaan prosessoida ja näin tuottaa uutta informaatiota. Tiedosta syntyy ymmärrystä ja tietämystä, näin informaatio luo mahdollisuuden löytää kilpailuetua.

Yrityksen kannalta toinen keskeinen näkökulma on tuotteen asiakasarvo. Yhtäältä asiakkaalle arvo voi olla yksinkertaisesti tuotteen halpa hinta. Toisaalta arvo on asiakkaan olettama tuotteen hyöty ja käytettävyys suhteessa siihen, mitä tuote maksaa. Todellinen tuotteen arvo asiakkaalle selviää vasta oston jälkeen, miten tyytyväinen asiakas on tuotteeseen. Asiakasarvo muodostuu siis tuotteen hinnan, asiakkaalta vaadittavan ajan ja muun panoksen arviona suhteessa tuotteen hyötyihin. Tuotteen asiakasarvo on korkea, kun se on asiakkaan käytössä monipuolinen ja hyödyllinen, vaikka tuote olisi kallis ja vaatisi opettelua. (Mills ym., 2010). Asiakasarvoa on kuitenkin vaikea määritellä ja mitata tarkkaan, sillä asiakasarvoon vaikuttaa toimintaympäristö, jossa sitä arvioidaan. Mikä on sopiva panos suhteessa hyötyyn ja mitä hyöty on, riippuu paljon tuotteesta tai palvelusta ja sen ostajista. (Mills ym., 2010).

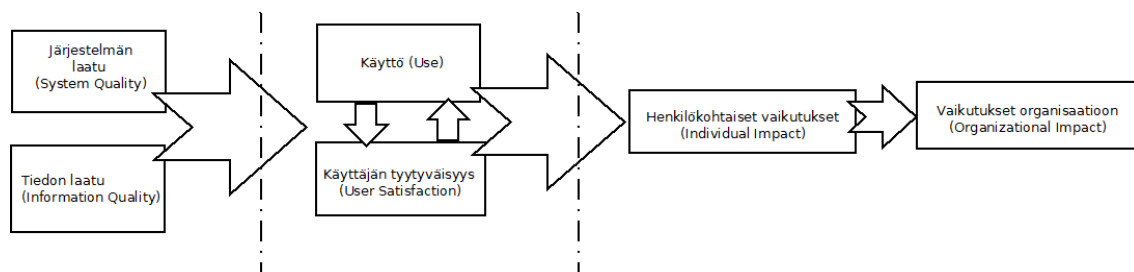


### 3.3 Käyttöönoton jälkeinen arvo - menestys

Tietojärjestelmäprojektin onnistumiseen vaikuttaa monta tekijää. Tietojärjestelmän tulisi täyttää sille asetettuja odotuksia ja tavoitteita sekä olla linjassa organisaation strategian kanssa. Koko tietojärjestelmän hankinta- ja käyttöönottoprojektin onnistumisen kannalta keskeistä ovat seuraavat tekijät: muutoksen johtaminen, ylimmän johdon sitoutuminen, oikein mitoitettut resurssit projektin toteuttamiseen, aito tarpeiden ymmärtäminen, jotta vaatimukset osataan määrittellä oikein, sekä hyvä projektin hallinta ja sen arviointi. Käyttöönottovaiheessa keskeiseksi nousevat myös tulevien järjestelmän käyttäjien riittävä koulutus tietojärjestelmän käyttöön. (Iskanius ym., 2009).

Toiminnanohjausjärjestelmän menestystekijöitä tutkineessa kreikkalaisessa kyselytutkimuksessa onnistumisen edellytyksiksi paljastuivat edellä mainitut tekijät: johdon ja käyttäjien tuki. Lisäksi konsultin käyttöönotolla havaittiin positiivinen vaikutus. Projektien ongelmien ratkaisu yhdistettynä tehokkaaseen ja selkeään viestintään auttoi toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotossa. Organisaation muutoksen johtaminen nousee myös tärkeäksi kreikkalaisilta yrityksiltä tehdyssä kyselyssä. Kun muutoksessa huomioidaan henkilöstön tunnot ja annetaan vapaus ilmaista niitä, niin toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto sujuu paremmin. (Madininos, Chatzoudes & Tsairidis, 2011).

DeLone & McLean (1992) tekivät kirjallisuuskatsauksen tietojärjestelmien menestystekijöistä. Tietojärjestelmän menestystekijät ovat sekä järjestelmän sisäisiä että ulkoisia. Järjestelmän menestystekijöitä ovat järjestelmän laatuun vaikuttavat tekijät, informaation laatuun vaikuttavat tekijät, tiedon käyttö, käyttäjätyytyväisyys sekä järjestelmän vaikutukset yksilön työskentelyyn että organisaation toimintaan. Kirjallisuuskatsauksen pohjalta syntyi tietojärjestelmän onnistumisen malli (IS success model), joka on esitetty kuviossa 1. (DeLone & McLean, 1992).



Kuvio 1 Tietojärjestelmän onnistumisen malli (IS success -model) (DeLone & McLean, 2003)

Järjestelmän laatuun vaikuttavia sisäisiä asioita ovat datan tarkkuus ja paikansäilyvyys, tietokannan sisältö, järjestelmän luotettavuus ja suorituskyky sekä joustavuus, järjestelmän hyvä integroituminen ja sofistisuus. Ulkoisia järjestelmän laatutekijöitä ovat helppo opittavuus, helppokäytettävyys ja käyttäjien toiminnallisten vaatimusten täytyminen. (DeLone & McLean, 1992).

Tietojärjestelmän laatua on mitattu mittaamalla järjestelmää itseään, sen teknistä laatua, kuten järjestelmän vastausaikaa annettuun syötteeseen tai järjestelmän teknistä tehoa sekä luotettavuutta. (DeLone & McLean, 1992). Tekniikan kehittyessä tietojärjestelmän laadun arvioinnissa on korostunut käyttäjän kokemus järjestelmän laadukkuudesta DeLone & McLean, 2003).

Tiedon laatua järjestelmässä voidaan arvioida tiedon tärkeyden, relevanssin, käytettävyyden, vertailukelpoisuuden, informatiivisuuden, ymmärrettävyyden, virheettömyyden, muodon selkeyden ja tiedon riittävyyden sekä luotettavuuden näkökulmasta. Järjestelmän onnistumisesta kertoo paljon tiedon käyttäminen eli kuinka monta kyselyä tehdään, missä määrin tietojärjestelmä on käytössä ja ketkä sitä käyttävät. (DeLone & McLean, 1992).

DeLone & McLean (1992) kiinnittivät huomiota siihen, että käyttäjän tyytyväisyys näkyy monella tasolla. Se näkyy kokonaistyytyväisyytenä, mutta myös tyytyväisyytenä ohjelmistoon ja sen antamaan tietoon. Lisäksi se ilmenee käytön tuottamana ilona ja tyytyväisyytenä tehtyihin päätöksiin. Tietojärjestelmää voidaan arvioida myös yksilön käyttökokemuksen näkökulmasta. Tällöin voidaan mitata esimerkiksi: tiedon ymmärrettävyyttä, järjestelmän käytön oppimista, järjestelmän ongelmien selvittämistä ja päätöksentekoa järjestelmässä. (DeLone & McLean, 1992).

Tietojärjestelmän tiedon arvioinnissa DeLone & McLean (2003) korostavat järjestelmän tuotosta. Käyttäjän näkökulmasta on tärkeää, että järjestelmän antama tieto on hänelle ymmärrettävää, oikeaa ja hänen päätöksentekoaan helpottavaa. Lisäksi käyttöä arvioitaessa on hyvä huomioda, että samaa järjestelmää voidaan käyttää eri tarkoituksiin. (DeLone & McLean, 1992).

Käyttäjätyytyväisyys kuvaa sitä, miten hyödylliseksi tietojärjestelmän käyttö ja järjestelmän tuottama tieto (engl. Output) ja käytön vaikutukset koetaan. Käyttäjätyytyväisyydessä näkyy myös käyttäjän asenne tietojärjestelmää kohtaan. (DeLone & McLean, 1992).

Tietojärjestelmä voi vaikuttaa organisaation myyntilukuihin, henkilöstön määrään, kokonaistehokkuuteen ja tulokseen. Tietojärjestelmän hyötyjen myötä saadaan mahdollisesti takaisin tietojärjestelmän hankinta- ja käyttöönottoprojektiin tehty investointi. (DeLone & McLean, 1992). Umble ym. (2003) esittää, että yrityksissä menee keskimäärin kolmesta neljään vuotta, ennen kuin investointi toiminnanohjausjärjestelmään on maksanut itsensä takaisin parempana kokonaistuottavuutena.

Päivitettyssä DeLone & McLeanin (2003) tietojärjestelmän menestystekijät -mallissa käytön vierelle tulee käytön intentio. Lähinnä siksi, jotta malli ottaisi paremmin huomioon käyttöön liittyvät ennakko-odotukset. Lisäksi internet tai sisäiset verkot ovat luoneet ihan uuden ulottuvuuden tietojärjestelmiin verrattuna 1992 vuoden tilanteeseen, verkon hyödyt on siksi lisätty malliin mukaan.

DeLone & McLean (2003) ehdottavat, että nykyisiä kaupallisia palveluita tulisi arvioida samoista näkökulmista kuin aikaisemmin, mutta ottaa mittareihin mukaan tämän hetkisen teknisen kehityksen huomioivia asioita, kuten muokautuvuus käyttäjään, tietoturva sekä empatia ja vastaavuus. Empatialla ja vas-

taavuudella tarkoitetaan ohjelmiston kykyä antaa käyttäjälle hyvä palvelukokemus. SERVQUAL -kysely on yksi tapa muutamalla kysymyksellä arvioida tietojärjestelmän palvelun laatua (DeLone & McLean, 2003):

1. Onko laitteisto teknisesti ajantasainen?
2. Onko järjestelmä luotettava?
3. Reagoiko järjestelmä käyttäjän antamaan syötteeseen ja antaako se vasteen käyttäjälle?
4. Antaako tietojärjestelmä oikeaa tietoa käyttäjilleen?
5. Onko tietojärjestelmä tehty käyttäjien parasta ajatellen (empatia)?

Tietojärjestelmän laatua on arvioitu yleisessä käytössä olevilla Jakob Nielsenin heuristisilla sääntöillä (Nielsen, 1993):

1. Yksinkertainen ja luonnollinen dialogi  
Järjestelmä näyttää yhdellä näytöllä vain sen verran toimintoja, kun on ehdottomasti tarpeen. Suunnittelussa on huomioitu, että toiminto etenee luontevasti. Lisäksi on huomioitu erilaiset käytön esteet, kuten värisokeus.
2. Käyttäjien oma kieli  
Kieli ja käytetyt ikonit ovat tuttuja käyttäjille ja helppoja ymmärtää.
3. Käyttäjän muistikuorman minimointi  
Tämä liittyy yksinkertaisuuteen ja selkeyteen. Jokainen toiminto ja erilainen vaihtoehto tarkoittaa, että käyttäjän täytyy muistaa enemmän. Vähemmän ja harkitumpia vaihtoehtoja tekee järjestelmästä vähemmän muistia rasittavan.
4. Yhdenmukaisuus  
Järjestelmä toimii samalla logiikalla joka kerta, eikä logiikka vaihdu eri toiminoissa.
5. Riittävä palaute  
Käyttäjä tietää, milloin tapahtuu ja mitä.
6. Selkeä poistumistapa eri tiloista ja tilanteista  
Käyttäjän tulisi pystyä perumaan jo tehty toiminto tarvittaessa. Järjestelmän tulisi toipua ja auttaa käyttäjää eteenpäin myös virhetilanteissa.
7. Oikopolut  
Kokenut käyttäjä saa oikopoluilla enemmän aikaiseksi, mutta aloittelijalle oikopolut eivät saa olla oppimisen tiellä.
8. Selkeät virheilmoitukset  
Käyttäjän tulisi ymmärtää, missä teki väärin ja miten se korjataan.
9. Virheiden estäminen  
Käyttäjälle tulisi selkeästi ilmaista, mikä on tärkeää tässä toiminnossa.

10. Riittävä ja selkeä apu ja dokumentointi<sup>3</sup>.

Ohjeet ovat saatavissa helposti, toiminnon yhteydessä. Samalla Nielsen kyllä huomauttaa ettei pidä olettaa, että käyttäjä jaksaa lukea ohjeen tarkkaan. (Nielsen, 1993)

Nämä säännöt toimivat paitsi suunnittelun apuvälineenä ja ohjeena myös arvioitaessa jo valmista tietojärjestelmää. Samaan tapaan kuin DeLone & Mclean (1992; 2003) kysymykset, jotka esiteltiin aikaisemmin.

Bernroider (2008.) hyödyntää DeLone & Mclean mallia omassa tutkimuksessaan tietohallinnon roolista toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton onnistumisessa. Tietohallinnon rooli on nykyisessä yritysmaailmassa keskeinen ja toiminnanohjausjärjestelmän hankinta- ja käyttöönottoprojektit ovat monessa yrityksessä avainasemassa yritysten liiketaloudellisen prosessin kehittämisessä. Näin yrityksille lähetetyn kyselytutkimuksen hypoteeseiksi muodostui (Bernroider, 2008):

1. Toiminnanohjausjärjestelmän hankinta ja käyttöönotto onnistuu todennäköisemmin, kun yrityksellä on selkeä tietotekniikka tai/ja tietojärjestelmä -strategia.
2. Toiminnanohjausjärjestelmän onnistuminen kasvaa, kun yrityksen strategiat ovat linjassa toistensa kanssa.
3. Kun toiminnanohjausjärjestelmän arviointia ohjaa strateginen työote, onnistumisen mahdollisuus kasvaa.
4. Kun yrityksen johto sitoutuu koko toiminnanohjausjärjestelmä projektiin hyvin, kasvaa projektin onnistumisen mahdollisuus
5. Kun toiminnanohjausjärjestelmäprojektiin ja sen päätöksentekoon otetaan mukaan aktiivisesti työntekijöitä yrityksen johdon ja projektivastaavien rinnalle, kasvaa koko projektin onnistumisen mahdollisuus.
6. Jos toiminnanohjausjärjestelmän projektitiimi koostuu pääasiassa yrityksen liiketoiminnan johdosta, heikentää se koko projektin onnistumista.

Tämä kyselytutkimus lähetettiin itävaltalaisille pienille, keskisuurille ja suurille yrityksille. Yrityksillä on toimintaa 38 Euroopan maassa. Kyselyyn vastasi 209 yritystä. Lopputuloksena hypoteesit 1., 3., 5. ja 6. saivat vahvistuksen yrityksen koosta riippumatta. Toiminnanohjausjärjestelmä projekti onnistuu todennäköisemmin, kun projektia ohjaa yrityksen olemassa oleva strategia ja päätöksentekoon osallistuu muutkin kuin yrityksen johto. (Bernroider, 2008).

---

<sup>3</sup> Jakob Nielsenin sääntöjen otsikoiden suomennos Virtuaalit ammattikorkeakoulu; Johdatus käytettävyyteen <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/030308/1111676348138/1111677021119/1161290796532/1161290917294.html>

### 3.4 Yhteenveto: Arvo – mittavissa vai ei?

Ymmärrettävästi arvoa on mielellään lähestytty taloudellisesta näkökulmasta, koska se on helposti mittavissa ja yksiselitteinen. Kuitenkin pelkkinä euroina ymmärrettynä arvo menettää monipuolisen merkityksensä. Onko vaarassa unohtua Mooren teorian oivallus, että julkisen sektorin tehtävänä on yleisen hyvän tuottaminen? Tämä voidaan nähdä arvon tuottamisena sinänsä. Mooren näkökulma on mielenkiitoinen. Samalla se on hyvin filosofinen ja avoin erilaisille tulkinnoille. Minusta Mooren teorian arvo on siinä, että se tuo esiin selkeästi yrityksen ja julkisen sektorin erilaisen roolin ja tehtävän. Samalla teoria jättää kuitenkin monia kysymyksiä avoimeksi.

Miten julkinen sektori kulloinkin toteutuu parhaiten tehtävänsä yhteisen hyvän palveluksessa, on monipuolinen kysymys? Moore tarjoaa arviointiin ratkaisuksi poliittisen ohjauksen yhteiskunnallista merkitystä ja yhteisen luottamuksen. Poliittinen ohjaus määrittelee, mikä on tavoiteltavaa ja hyvää. Poliitikojen taas tulee nauttia kansalaisten luottamusta ja saada mandaattinsa kansalta. Näin Mooren mukaan tunnustetaan yhteinen hyvä. Jää kuitenkin varmistamatta, miten arvioidaan, onko poliittinen vallan käyttö aidosti kansan ja yleisen edun mukaista?

Wang ym. (2016) täydentää tätä näkemystä korostuksella, että palveluiden laatu, oikeudenmukaisuus ja tyytyväisyyden sekä luottamuksen kokemus ja tunne, tulisi huomioida arvioitaessa julkisen sektorin tietojärjestelmäprojektin onnistumista. Ehkä julkisen sektorin arvon tuottoa ja pyrkimystä yleiseen hyvään tulisikin arvioida monipuolisesti, huomioiden kansalaisten luottamuksen, ja oikeudenmukaisuuden kokemuksen sekä tyytyväisyyden palveluihin. Lisäksi tulisi kriittisesti arvioida poliittisen ohjauksen toimivuutta. Minusta näihin kaikkiin vaikuttaa myös arvot ja kulttuuriset asenteet. Yhteinen hyvän tavoite voi tuottaa eri tilanteessa hyvin erilaisia ratkaisuja. Kun arvioidaan julkisen sektorin tietojärjestelmien merkistä, antaisiko tähän lisää syvyyttä, jos huomioitaisiin kansainväliset sopimukset esimerkiksi ihmisoikeuksista ja ympäristöpolitiikasta?

Mielenkiintoista on, että julkisen sektorin työntekijöiden mielipide ja kokemus tietojärjestelmistä ei noussut missään erikseen esille. Ehkä sen ajateltiin sisältyvän tuohon yleisen hyvän tavoittelemisen -teemaan. Voiko tähän vaikuttaa myös se, että julkinen sektori on yleisten mielikuvien pohjalta vastuultaan laajempi suomalaisessa pohjoismaisessa hyvinvointivaltio – mallin yhteiskunnassa kuin anglosaksisissa maissa tai Kiinassa, joissa tutkimukset on kirjoitettu? Arvo ja arvostettavat asiat ovat suhteessa kulttuuriin ja siihen yhteisöön, jossa niitä arvioidaan (Rohan, 2000).

Tietojärjestelmien kohdalla eniten arvioita oli tehty tietojärjestelmän käyttöönoton menestyksen ja onnistumisen näkökulmasta. Tämä näkökulma on ymmärrettävä, koska yksi tietojärjestelmätieteen isoista haasteista on projektien onnistumisen parantaminen selvittämällä, mitkä tekijät auttaisivat vähentämään epäonnistumista.

## 4 TUTKIMUSKYSYMYS JA - MENETELMÄ

Tutkielma on laadullinen haastattelututkimus tietojärjestelmään kohdistuvista arvoista ja odotuksista Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa. Tässä luvussa kuvataan tarkemmin tutkielman tutkimuskysymykset, tutkimusmenetelmä sekä kerrotaan haastateltavien valinnasta ja haastattelujen toteutuksesta.

### 4.1 Tutkielman tutkimuskysymys

Tutkielman tutkimuskysymyksenä on selvittää kirkon työntekijöiden näkemyksiä tietojärjestelmän arvokkaista ominaisuuksista sekä perusteluja että arvoja näkemyksien takana.

Mikä on kirkon työntekijälle arvokasta seurakuntatyössä käytettävissä toiminnanohjausjärjestelmissä?

### 4.2 Tutkielman tutkimusmenetelmä

Haastattelututkimuksessa on hyödynnetty Laddering-haastattelu menetelmää ja puolistrukturoitua haastattelurunkoa. Haastattelu on tietojärjestelmätiiteen laadullisissa tutkimuksesta paljon käytetty keino saada hyvää informaatiota tutkittavasta ilmiöstä. Haastattelu on parhaimmillaan tapa saada laaja ja syvä kuva tutkimuksen kohteena olevasta asiasta. (Myers & Newman, 2007). Haastattelu valikoitui tutkimusmenetelmäksi, koska kirkon työntekijöiden näkemyksiä tietojärjestelmistä haluttiin saada syvä ja monipuolinen kuva. Tutkielmassa halutaan selvittää tietojärjestelmiin, erityisesti toiminnanohjausjärjestelmään liittyviä asenteita ja arvoja.

Haastatteluun tiedonkeruun tapana liittyy myös haasteita. Haastattelutilanne on keinotekoinen, haastattelijan ja haastateltavan välinen luottamus voi olla puutteellinen. Haastattelut ovat aina myös aikarajallisia. Tämä tarkoittaa sitä, että haastattelijan on suhteellisen nopeasti kysyttävä kysymykset ja reagoitava annettuihin vastauksiin. Haastateltavan on taas pohdittava vastaus nopeasti. Tämä voi johtaa siihen, että jotain oleellista unohtuu sanoa tai tarkentava kysymys jää kysymättä. (Myers & Newman, 2007).

Haastattelutilanne vaikuttaa syntyvään keskusteluun ja saattaa muuttaa ihmisten käyttäytymistä. Haastatteluun voi valikoitua vain tietyssä asemassa olevia tai asiasta kiinnostuneita, koska näin organisaatio voi antaa itsestään hyvän kuvan. Näiden haasteiden tunnistaminen auttaa tutkijaa tekemään haastattelut paremmin (Myers & Newman, 2007).

Myers & Newman (2007) esittelivät myös dramaturgisen mallin, jolla haastattelutilanteeseen vaikuttavia tekijöitä voi tunnistaa paremmin. Mallin ajatuksena oli heidän mukaansa, että haastattelutilanne on eräänlainen näytelmä, jossa haastattelijalla ja haastateltavalla on omat roolinsa ja molemmat ovat tietyssä tilanteessa ja kulttuurisessa kontekstissa. Myers & Newman (2007) huomasivat, että hyvin harvassa tutkimusartikkelissa kerrotaan haastattelujen toteuttamisesta ja tilanteesta. He haastoivat tietojärjestelmätieteilijät kertomaan haastattelutilanteista, jotta lukijalla on mahdollisuus arvioida tilanteen merkitystä tutkimukselle.

Tutkielman aineiston keruuseen hyödynnettiin Laddering-haastattelumenetelmää. Labbering haastattelutekniikkaa erityisesti markkinoinnin tutkimusten käyttöön esittelee Reynolds & Gutman (1988). Laddering -haastattelutekniikan tarkoituksena on saada selville arvoja ja asenteita mielipiteen takana. Tämä tapahtuu kysymällä, miksi joku asia on tärkeä ja kuuntelemalla annettua vastausta nimenomaan arvojen ja asenteiden näkökulmasta, sekä kysymällä tarkentavia syitä paljastavia kysymyksiä näistä arvoista ja asenteista. Laddering-menetelmä vaatii onnistuakseen luottamusta haastateltavien ja haastattelijan välillä. Haastateltava saattaa myös kokea haastavana ja vieraana omien arvojen ja asenteiden pohdiskelun ja sen, että haastattelusta tulee hyvin henkilökohtainen. Tämän haasteen vuoksi on tärkeää, että haastattelija rohkaisee haastateltavaa. (Reynolds & Gutman, 1988).

Tässä tutkielmassa Laddering-menetelmää sovellettiin niin, että jokaisen tietojärjestelmää kuvaavan aspektin yhteydessä kysyttiin haastateltavalta tarkempia perusteita ja selityksiä kysymällä, miksi hänen mainitsemansa asia kuvaa tätä aspektia tai näkökulmaa. Esimerkiksi jos laadusta kertovat haastateltavan mielestä hyvä ja kaunis ulkoasu, kysyttiin miksi hyvä ja kaunis ulkoasu on tärkeä laatutekijä. Vastauksen jälkeen kysyttiin vielä tarkentava miksi kysymys ajatuksella, että mikä on mainitun asian ja aspektin merkitys haastateltavalle käytännön työssä ja hänen arvojensa näkökulmasta.

### **4.3 Tietojärjestelmän onnistumisen malli haastattelukysymysten pohjana**

Haastattelukysymysten pohjana on tietojärjestelmän onnistumisen malli (IS success model). Mallissa hahmotetaan tietojärjestelmän onnistumista järjestelmän laadun, tietojen laadun, käytön ja käytettävyyden näkökulmasta sekä tietojärjestelmän organisatoristen vaikutusten näkökulmasta. (DeLone & McLean, 1992;2003)

Haastattelukysymyksissä nousee esiin tietojärjestelmän onnistumisen mallin (IS succes model) kuvaavat tietojärjestelmän menestystekijät: laatu, tieto, ominaisuudet, käyttökokemus, vaikutus yksilöön ja vaikutus organisaatioon. Seuraavassa taulukossa 1 on esitetty, miten tutkimushaastattelun kysymykset liittyvät tietojärjestelmän onnistumisen mallin näkökulmiin.

TAULUKKO 1 Haastattelu kysymykset suhteessa tietojärjestelmän onnistumisen malliin.

Tietojärjestelmän onnistumisen- malli	Haastattelukysymys
järjestelmän laatu	Mikä mielestäsi kertoo tietojärjestelmän laadusta?
tiedon laatu	Millaista tietoa järjestelmästä tulee löytyä työsi kannalta?
järjestelmän käyttö ja käyttäjän tyytyväisyys	Millaisia ominaisuuksia järjestelmässä tulisi olla?
käytön henkilökohtaiset vaikutukset	Miten toivot hyötyväsi järjestelmässä työssäsi?
vaikutukset organisaatioon	Miten kirkon yhteiset järjestelmän muuttaisivat seurakuntasi toimintaa? Missä parantaisi? Millaisia riskejä näet?

Haastattelukysymyksellä tietojärjestelmän laadusta saadaan vastauksia käyttäjien näkökulmasta siihen, millainen tietojärjestelmä on laadukas ja miksi.

Tietojärjestelmän tiedon arvioinnissa Delone & McLean(2003) korostavat järjestelmän tuotosta. Käyttäjänäkökulmasta on tärkeää, että järjestelmän antama tieto on hänelle ymmärrettävää, oikeaa ja hänen päätöksentekoaan helpottavaa. (DeLone & McLean, 1992). Haastattelukysymys, millaista tietoa järjestelmän tulisi sisältää työsi kannalta, korostaa juuri tiedon hyödyllisyyttä ja ymmärrettävyyttä käyttäjän näkökulmasta.

Käyttäjätyytyväisyys kuvaa sitä, miten hyödylliseksi tietojärjestelmän käyttö ja järjestelmän tuottama tieto (engl. Output) ja käytön vaikutukset koetaan. Haastattelussa tyytyväisyyttä lähestyttiin toivottujen ominaisuuksien kautta. Käyttäjätyytyväisyydessä näkyy käyttäjän asenne tietojärjestelmää kohtaan. (DeLone & McLean, 1992). Haastattelussa asennetta tietotekniikkaan kartoitettiin kysymyksellä, millaisena käyttäjänä vastaaja kokee itsensä. Haastatellut suhtautuivat tietojärjestelmiin pääsääntöisesti myönteisesti, vaikka taidot ja kokemus tietotekniikasta vaihtelivat.

Tietojärjestelmän vaikutusta arvioitiin haastattelussa kysymällä tietojärjestelmän käytön merkitystä omassa työssä ja yleisemmin seurakunnan työn näkökulmasta. Samalla kysyttiin myös uhkia, joita tietojärjestelmän käyttöön liitettiin. Delone & McLean (1992) toteavat, että tietojärjestelmän henkilökohtaisia vaikutuksia on vaikea arvioida. Nämä vaikutukset voivat näkyä parempana tuloksena yhtä hyvin kuin paremmin perusteltuina päätöksinä. Tietojärjestelmän tuottamalla informaatiolla ei ole koskaan itsenäistä arvoa, vaan se saa arvonsa käytännön tilanteissa ja vaikutuksesta niihin, pohtivat Delone & McLean (1992). Tietojärjestelmän tehostavat vaikutukset organisaation toimintaan ovat usein tärkein tekijä, jonka perusteella hallinto haluaa hankkia tietojärjestelmän. Tietojärjestelmän vaikutuksia organisaatioon mitataan yleensä rahassa. (DeLone & McLean, 1992). Tässä haastattelussa korostuvat vaikutukset toimintaan. Koska seurakunta on luonteeltaan yhteisö, joka toteutuu erilaisissa tapahtumissa ja toiminnan kautta. Seurakunnan työntekijän ei ole yleensä helppo arvioida kustannustehokkuutta.



#### 4.4 Haastateltavien valinta

Haastateltavat valikoituivat vapaaehtoisuuden pohjalta kolmesta eri seurakunnasta, kahdesta isommasta ja yhdestä pienestä. Seurakuntien valinta tehtiin ennakkoselvityksen perusteella. Mukaan valittiin eri toiminnanohjausjärjestelmiä käyttävät seurakunnat ja yksi seurakunta, jossa ei haastatteluhetkellä ollut käytössä mitään toiminnanohjausjärjestelmää.

Koska tutkielmassa halutaan selvittää peruskäyttäjien kokemusta tietojärjestelmien käytöstä, rajattiin haastattelujen ulkopuolelle hallinto- ja toimistotyöntekijät sekä IT-aluekeskuksissa toimivat työntekijät. Sillä he ovat usein ohjelmistojen pääkäyttäjiä ja huolehtivat seurakunnassa tietojärjestelmän ylläpidosta. Haastattelujen tekemisestä sovittiin seurakuntien kirkkoherrojen kanssa ja haastattelut sai toteuttaa työntekijän työpaikalla ja työaikana. Kahdessa seurakunnassa kirkkoherra lähetti työntekijöille tiedoksi haastattelupyynnön tutkielman tekijän saatekirjeen pohjalta. Yhdessä seurakunnassa tutkielmantekijä lähetti haastattelupyynnön eri työalojen työntekijöille kirkkoherran luvalla.

Saatekirjeessä kuvattiin lyhyesti tutkielman aihe, tarkoitus, tutkielman yhteistyökumppani sekä tutkielman ohjaaja. Kirjeessä rohkaistiin mukaan ja annettiin tutkielman tekijän yhteystiedot, jotta haastattelusta kiinnostuneet voisivat ottaa yhteyttä ja sopia haastattelun ajasta ja paikasta. Kaikki haastattelut tehtiin työntekijän työpaikalla kahden kesken haastattelijan kanssa.

Kaikki haastatteluun vapaaehtoisiksi ilmoittautuneet haastateltiin. Haastattelut toteutuivat kolmessa erässä seurakuntakohtaisesti vuonna 2017. Ensimmäiset haastattelut tehtiin huhti- ja toukokuun vaihteessa. Seuraavat elokuussa ja viimeiset haastattelut saatiin sovittua marraskuulle.

Haastatteluja tehtiin kaikkiaan 13. Haastateltavat edustavat kirkon eri työaloja ja työtehtäviä, kuten taulukko 2 Haastattelut ammattikohtaisesti osoittaa. Haastatelluista osa on esimiesasemassa ja hoitaa hallinnollisia- ja toimistotyötehtäviä osana työnkuvaa. Lapsi- ja nuorisotyöntekijöistä kukaan ei ollut kiinnostunut osallistumaan haastatteluun. Osaltaan tähän voi vaikuttaa haastattelujen ajankohta. Lapsi- ja nuorisotyössä kesän työ painottuu leireihin ja retkiin.

TAULUKKO 2 Haastattelut ammattikohtaisesti n = 13

<b>Ammattikunta</b>	<b>Lukumäärä</b>
diakoniatyöntekijät	5
papisto	4
kanttorit	2
kiinteistö -ja kirkonpalvelijat	2

Haastatelluista suurin osa oli 40 - 50 vuotiaita. Kaksi oli 50 -vuotiasta ja yksi 30 - 40 vuotias. Haastateltavien ikäjakauma vastaa kirkontyöntekijöiden yleistä ikäjakaumaa hyvin. Kirkontyömarkkinalaitoksen keräämien palvelusuhde - ja palkkatietojen perusteella Kirkon vakinaisen henkilöstön keski-ikä

vuonna 2017 oli 50 vuotta ja koko henkilöstön 44 vuotta. Kirkon työntekijöistä puolet on yli 48 vuotiaita. (Kirkon työmarkkinailaitos, 2018). Haastatteluista 4 on miestä ja 9 naista. Sukupuolijakauma vastaa kirkon henkilöstön sukupuolijakaumaa. Vuonna 2017 koko kirkon henkilöstöstä naisia oli 70,7% ja miehiä 29,3 % (Kirkon työmarkkinailaitos, 2018).

Tutkielmassa haasteluihin viitataan keksityillä etunimillä. Etunimi kuvastaa kuitenkin vastaajan sukupuolta. Nimet on otettu Suomen yleisimpien etunimien listasta väestörekisterikeskuksen sivuilta.

## 4.5 Haastattelun toteutus

Kaikki haastattelut toteutettiin työntekijän työpaikalla hänelle sopivana aikana. Haastattelutilanne toteutui suljetussa huoneessa kahden kesken haastateltavan kanssa. Haastatteluihin oli pyydetty varaamaan tunti aikaa, joka osoittautui riittäväksi ja keskustelut olivat rauhallisia, kiireettömiä. Jokaiselle haastateltavalle annettiin mahdollisuus katsoa kysymyksiä haastattelun aikana.

Osa haastatelluista oli tutkielman tekijälle tuttuja erilaisista yhteyksistä, työtovereina tai yhteisistä koulutuksista kirkon työssä. Kaikki haastateltavat tiesivät haastattelijan olevan pappi Suomen ev.lut. kirkossa. Tämä tuttuus saattoi vaikuttaa haastatteluun sekä positiivisesti että negatiivisesti. Toisaalta haastateltajaan oli helppo luottaa ns. saman alan ihmisenä. Toisaalta tuttuus loi myös ylimääräisiä paineita ja välillä haastattelu karkasi varsinaisista kysymyksistä.

Marraskuun 2017 haastateltuihin vaikutti se, että tutkielman tekijä oli vaihtanut työpaikkaa seurakunnasta IT-alalle. Tämä muutos oli kaikkien marraskuussa haastateltujen tiedossa. Haastattelutilannetta ennen kuitenkin tutkielman tekijä korosti, että haastattelussa näillä rooleilla ei ole merkitystä ja ettei haastateltaja edusta tiettyä yritystä, mutta on todennäköistä, että haastatellut kokivat haastattelijan kuitenkin enemmän IT-alan yrityksen edustajana kuin pappiskollegana. Tämä tuli esiin vastauksien painotuksessa.

Haastateltaville kerrottiin etukäteen, että haastatteluissa haluttaisiin kuulla nimenomaan perusteita mielipiteiden takana ja siksi kysyttiin usein miksi. Heille myös korostettiin, että ei ole olemassa oikeita tai vääriä vastauksia ja heidän kokemuksensa ja näkemyksensä ovat arvokkaita tutkielman kannalta, kuten Laddering-menetelmää hyödynnettäessä Reynolds & Gutman (1988) kehottavat tekemään. Kuitenkin huomasi, että osa haastateltavista koki, miksi -kysymyksen kiusallisena ja siihen vastaamisen ärsyttävänä. Välillä haastatelijastikin tuntui, ettei enää uskalla kysyä miksi. Tämä oli odotettavissa Reynolds & Gutman (1988) Laddering-menetelmän kuvauksen mukaan.

## 4.6 Haastattelujen analyysi

Haastattelut analysoidaan teemoittamalla. Teemoittaminen on haastatteluaineiston analysointimenetelmä, jossa haastattelut käydään läpi teemoittain. Teemat voivat perustua haastattelujen teemoihin. Usein analyysissä löytyy myös uusia teemoja, jotka nousevat esille haastateltavien vastauksista haastattelulle alun perin annettujen teemojen ulkopuolelta. (Lähdesmäki, Hurme, Koskimaa, Mikkola, Himberg, 2018).

Tämän tutkielman haastatteluaineiston analyysin pohjana toimii haastattelukysymysten teemat sekä Delone & McLean (1992) tietojärjestelmän onnistumisen - malli (IS succes model). Teemoitetun tavoitteena on vastata tutkimuskysymyksiin ja antaa monipuolinen kuva kerätystä haastatteluaineistosta.

Teema-analyysissä haastattelu järjestetään ensin teemojen mukaan. Sen jälkeen aineistosta etsitään alateemoja. Näiden avulla etsitään yhteneviä ja erottavia tekijöitä. Kun aineistosta on teemojen avulla luotu kokonaiskuva, seuraavaksi argumentoidaan aineistosta löydetyt teemat lukijalle taustakirjallisuuden ja teorioiden avulla. (Aronson, 2014; Lähdesmäki ym., 2018).

Haastatteluaineistosta tehtyjä analyysisiä perustellaan sitaatein, joiden tehtävä on esitellä lukijalle aineistoa ja perustella tehtyä tulkintaa. Lähdesmäki ym. (2018) kuitenkin varoittaa liiallisesta sitaattien käytöstä. Sitaintien ei tule vaarantaa haastateltavien yksityisyyden suojaa, eikä niitä tule käyttää keinona pidentää tekstiä. Tähän liittyen on myös varottava, ettei teemoittamisesta tule vain aineiston esittelyä lukijalle, vaan aineistoa myös analysoidaan ja siitä tehdään johtopäätöksiä. (Lähdesmäki ym., 2018). Parhaimmillaan teemoitetusta aineistosta koostuu itseään argumentoiva aineiston kertomus, joka antaa vastauksia tutkimuskysymykseen ja kertoo tutkielman lukijalle uskottavasti, miten johtopäätöksiin on päästy (Aronson, 2014).

Haastatteluaineiston analyysiä syventämään on sovellettu SWOT-analyysiä. SWOT on lyhenne sanoista **S**trengths (Vahvuudet), **W**eaknesses (heikkoudet), **O**pportunities (Mahdollisuudet) ja **T**hreats (Uhat). SWOT on käytetty erityisesti liiketoimintastrategian kehittämisen työkaluna. SWOT -analyysin on kehittänyt Albert Humphrey 1960 - 70 luvuilla johtaessaan yritysten onnistumisen ja epäonnistumisen syitä tutkineen projektin työtä Stanfordin yliopistossa. (Narku & Agyapong, 2011).

SWOT -analyysiä on käytetty myös muissa yhteyksissä, esimerkiksi selvittäessä virtuaalitodellisuuden hyödyntämistä neurologisessa kuntoutuksessa. SWOT-analyysi on kehittämisen ja päätöksenteon apuvälineenä kuntoutuksen tutkimuksessa. (Rizzo & Kim, 2005). Haastattelujen analyysissä SWOT-analyysiä sovelletaan kirkon yhteisen toiminnanohjausjärjestelmän vahvuuksien ja heikkouksien tunnistamiseen.

SWOT-analyysi on yksinkertainen työkalu, nelikenttä, johon listataan sisäiset vahvuudet ja heikkoudet sekä ulkoiset uhat ja mahdollisuudet. Koska on kysymys pohjimmiltaan yksinkertaisesta työkalusta, tulee huomata, ettei SWOT-

analyysi jää vain jo havaittujen yksityiskohtien listaamiseksi. Analyysillä pyritään hahmottamaan päätöksenteon ja kehityksen kannalta oleellisia asioita. (Pickton & Wright, 1998) Tässä tutkielmassa SWOT-analyysillä on tunnistettu haastatteluissa esille tulleita uhkakuvia ja mahdollisuuksia yleisyyden perusteella.

## 5 HAASTATTELUJEN ANALYYSI

### 5.1 Laatu – käyttäjälle suunniteltu ja opittava

Tietojärjestelmän laatua kuvattiin pääasiassa käyttäjän kokemuksen näkökulmasta. Tietojärjestelmä on laadukas, kun se on luotettava, selkeä, yksinkertainen, helppo ja ymmärrettävä. Sen tulisi säästää aikaa ja sen käyttämisestä pitäisi jäädä hyvä olo. Haastattelussa nousi keskeiseksi laadun mittariksi myös järjestelmän sopivuus kirkon työhön. Selkeys, yksinkertaisuus, helppous ja ymmärrettävyys tiivistyivät käyttäjäystävällisyydeksi.

Minulle laatua on yksinkertaisuus. Se on sitä käytettävyyttä. Se kuvaa sitä, kuinka paljon minulla menee energiaa, aikaa ja vaivaa sen järjestelmän käyttämiseen. (Hannele)

Ohjelmiston yksinkertaisuus näkyy käyttäjälle, käyttäjän näkökulmasta mietittynä ulkonäköinä, joka on helppo hahmottaa ja hyvin sijoiteltu näytölle. Selkeästä tietojärjestelmän käyttönäkymästä on helppo hahmottaa, mitkä toiminnot tai kentät ovat tärkeimpiä. Helppoon hahmottamiseen liittyen yksi haastateltava mainitse erikseen tietojärjestelmän sopivuuden näkövammaisten käyttämille apuohjelmille.

Laatua on monenlaiset erilaiset asiat ensinnäkin ulkonäkö, että on mietitty, mikä on tärkeää ja miten se on sijoitettu näytölle... että se on selkeä yksinkertainen ja kieli, jota järjestelmässä käytetään on selkeä. (Juhani)

Toisaalta yksinkertaisuus on toimintojen karsimista vain niihin, jotka ovat kulloisenkin käyttäjän näkökulmasta tarpeellisia. Käyttäjän pitäisi voida valita, miten laajasti haluaa järjestelmää käyttää, kuinka paljon erilaisia hienoja lisäominaisuuksia hän tarvitsee. Yksi haastateltava vertasi tätä siihen, kun kameraa ottaessa voi valita, ottaako käyttöönsä peruskameran vai järjestelmäkameran, omien mieltymystensä ja tarpeiden mukaan. Haastateltava toi myös esille, että tämä säästäisi laitehankinnoissa, kun ohjelmistot toimisivat vähemmän suorituskykyä omaavalla vanhalla laitteella tarvittaessa. Lisäosia ja ominaisuuksia voisi ottaa käyttöön ja käytöstä pois joustavasti. Järjestelmän laatua on se, että sillä voi tehdä perusasiat hyvin.

Peruskäyttäjä ei tarvitse kaikkia niitä hienoja juttuja. Ennen oli paljon enemmän peruskarvalakkimalleja, jolla sai perusasiat tehtyä hyvin. Esim. kamerat, ihan peruskameralla sai ihan hyviä kuvia ja sitten oli harrastelijoille kamerat, joihin saa vaikka mitä linssejä, lisäosia ja muita hienouksia... Tämä toimi. Nykyään kaikki haluaa ne hienoudet ja lisäosat, vaikka eivät niitä käyttäisikään. Toivoisin nykyäänkin, että järjestelmissä voisi tarvittaessa ottaa käyttöön lisäosia. Lisäosat ja hienoudet hidastavat usein laitteiden toimintaa ja vaativat laiteilta enemmän suorituskykyä. (Kaarina)

Tietojärjestelmän luotettavuus on kirkon työntekijöille tärkeää. Luotettavuus on toimintavarmuutta. Tietojärjestelmän tulee olla käytettävissä ja toimia odotetulla tavalla paikasta, viikonpäivästä tai kellonajasta riippumatta. Luotettavuutta on myös huomaamattomuus. Huomaamaton tietojärjestelmä on työn luonteva apuväline. Tietojärjestelmä on kaikkien kirkon työntekijöiden näkökulmasta vain apuväline varsinaisen työntekemiseen.

Tietojärjestelmä on laadukas silloin, kun se toimii ilman, että siihen tarvitsee pysähtyä ja käyttää hukkaminuutteja. Laatua on, että tietojärjestelmä on huomaamaton. (Maria)

Laatu on helppokäyttöisyys ja toimivuus. Helppokäyttöisyys säästää aikaa, se on näppärää. Tietojärjestelmä ei ole pääasia vaan apuväline, ei tarvitsisi käyttää kovin paljon aikaa. (Sari)

Kirkon työntekijät nostivat erityisiksi luotettavuuden haasteiksi järjestelmän käytettävyyden paikasta ja laitteista riippumatta ja tuen viikonloppuna. Laadukkaan järjestelmän tulisi olla käytettävissä jokapäivä. Luotettavuuteen liitettiin myös kattavat lokitiedot siitä, kuka ja milloin on tehnyt tai muuttanut tallennettuja tietoja. Nämä tiedot tulisi olla myös käyttäjän saatavissa, jotta tarvittaessa muutoksen tekijään voi olla yhteydessä ja kysyä lisätietoa. Haastatellut toivoivat tietojärjestelmältä läpinäkyvyyttä ja avoimuutta. Erityisesti kirkonpalvelijat ja kiinteistötyöntekijät korostivat sen merkitystä, että tietojärjestelmän tulisi selvittää häiriötilanteista itsenäisesti. Ongelma- tai virhetilanteissa tulisi saada tukea myös viikonloppuisin, koska seurakuntien tiloissa toiminta on vilkkaimmillaan juuri viikonloppuisin ja pyhisin.

Luotettava järjestelmä, viikonloppuisin ei ole ketään tueksi, esim. sähkökatkot tai joutain erikoista. Päivystys ja tuki viikonloppuisin loisi luotettavuutta... Laadukas järjestelmä osaisi itsekin toipua. (Anneli)

Laadukas se on silloin, kun se on heti käytettävissä. Ne ovat usein monen järjestelmän ketjuja, jo ihan nettiyhteydestä lähtien... silloinhan ollaan pulassa, jos järjestelmä jätetään viikonlopuksi huoltotilaan, ettei se ole joka työpäivä saavutettavissa. (Johannes)

Kaikki haastatellut nostivat esille laatutekijänä käytetyn kielen. Laadukas tietojärjestelmä käyttää kieltä, jota käyttäjän on helppoa ja luonnollista ymmärtää. Kun ohjelmiston termit ovat vaikeita, menee käyttäjältä aikaa järjestelmään perehtymiseen. Silloin tutunkin toiminnon oikein tekemisen muistaminen on hankalaa ja ohjeita joutuu etsimään. Tämä koettiin turhauttavana. Erityisesti ihmeteltiin englanninkielen hallitsevaa asemaa. Vaikka tietokoneen ja asennettujen ohjelmien kielenä olisi suomi, saattaa silti osa toiminnoista olla saatavilla vain englanniksi. Ohjeitakaan ei aina järjestelmästä saa suomeksi, vaan joutuu etsimään erikseen tehdyn suomenkielisen ohjeen.

Se ei ole ollenkaan selkeä ennen kuin tietenkään pääsee sisälle (ymmärtää järjestelmän logiikkaa, mutta siihen pitäisi päästä niin, että se on yksinkertaista ja selkeää. Eikä niin, että täällä on ohjeet, mutta ne ovat englanninkieliset enkä ymmärrä niitä ollenkaan. (Marjatta)

Kun tietojärjestelmän laatu ei ole kunnossa, koettiin sen aiheuttavan paljon ylimääräistä työtä ja ajanhukkaa, josta seurasi työmotivaation laskua, hermostumista ja osaamattomuuden tunnetta. Haastatellut kuvasivat kokevansa, etteivät hallitse omaa työtään ja siihen liittyviä tehtäviä. Muutama haastateltava mainitsi jättävänsä vaikeaksi koetun tietojärjestelmän käytön mahdollisimman vähälle tai välttävänsä vaikean toiminnon tekemistä. Moni haastateltava ilmaisi vakavan huolensa siitä, että tietojärjestelmät ovat kirkossa siirtymässä apuvälineen roolista välttämättömäksi osaksi työasioiden hoitamista.

Laatua on se, että tietojärjestelmä auttaa työntekijää työn tekemisessä, on apuväline, ei lisätyö. – Nyt niin ei valitettavasti ole niin. Se on tärkeää, että me pysytään ydintyössä, jonka takia tälle alalle on hakeuduttu. (Hannele)

Mitä enemmän joutuu käyttämään työaika tietokoneen ääressä istumiseen sitä enemmän se pois siitä oman työalan työstä. (Maria)

Vakavaksi haasteeksi koettiin myös se, että pahimmillaan tietojärjestelmä on ohjaamassa työtä ja työaika yhä enemmän tietokoneen ääressä istumiseen pois seurakunnan ydintehtävästä, oman työalan työstä. Haastateltavat näkivät surullisena kehityksen, että yhä enemmän seurakunnissa on käytössä tietojärjestelmiä, joihin kerätään tietoa, jonka merkitystä kirkon tehtävän kannalta, haastateltavat kertoivat ymmärtävänsä huonosti. Moni kertoi, että on epäselvää, miksi ja mihin tätä laajaa ja monipuolista tietoa tarvitaan ja käytetään. Moni koki, että tietoa kerätään järjestelmiin turhaa ja turhan pitkältä ajalta.

Nykyisessä järjestelmässä Primessä vaatii kymmeniä klikkauksia, joku oli laskenut, että 50 klikkausta, että saa tehtyä avustuspäätöksen, niin eihän siinä ole mitään järkeä sellaisessa, käyttää aikaa niin paljon siihen. Saatikka, että olet siinä vuorovaikutustilanteessa asiakkaan kanssa samalla... Tämähän on tämä pyhä kolminaisuus tässä diakonin työssä, että on asiakas, tietokone ja minä (nauraa). (Vakavasti) Tämä on se, jota olen joskus miettinyt, että se tietokone hallitsee tosi paljon. (Jari)

Erityisesti oltiin huolissaan siitä, miltä kirkko näyttää ulospäin, puhuvatko kirkon käyttämät tietojärjestelmät kirkon työntekijälle ja seurakuntalaiselle siitä armon ja rakkauden todellisuudesta, aidon kohtaamisen mahdollisuudesta, joka kuitenkin on kirkon olemassaolon ytimessä ja tarkoituksena. Kirkon käyttämien tietojärjestelmien tulisi olla kirkon ydintehtävää hengellisenä yhteisönä tukevia ja heijastaa niitä arvoja, jotka kirkossa ovat tärkeitä.

Me kirkkona olisimme ulospäin sitä, mitä meidän sisäinen viesti on, että jokainen ihminen ja kohtaaminen on arvokas, että meillä edes olisi se keskiössä... Olisi meidän aatteen mukaista olla, helposti lähestyttävä, yksinkertainen, helppokäyttöinen, käyttäjälähtöinen ja selkokielineen. (Helena)

Tulevaisuuden tietojärjestelmiltä odotetaan älykkyyttä. Haastateltavat uskoivat tietojärjestelmien kehittyvän älykkääseen suuntaan. Älykkyydellä he tarikoivat ohjelmiston kykyä muistaa käyttäjän tekemiä valintoja ja osata tehdä

rutiineja itse, sekä ehdottaa tilanteeseen ja käyttäjien tarpeeseen sopivia vaihtoehtoja.

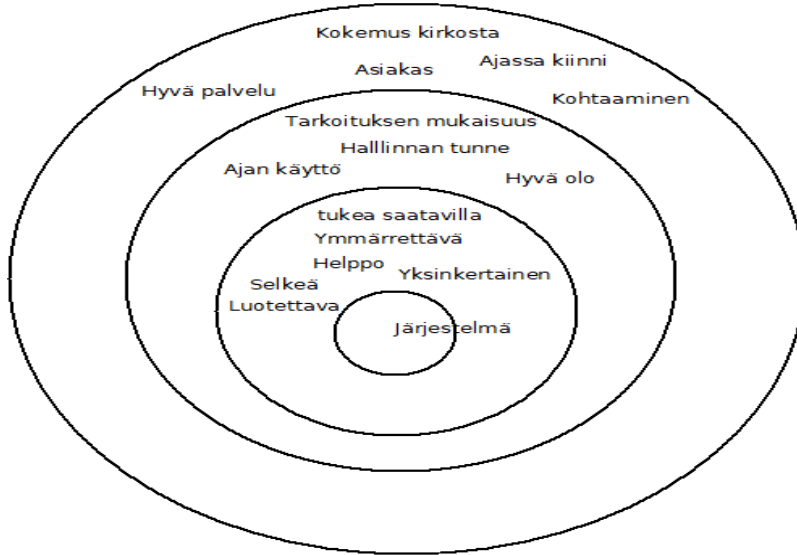
Jos järjestelmä muistaisi käyttäjän tekemiä valintoja, se laskisi kynnystä käyttää järjestelmää ja tekisi asioiden hoitamisesta nopeampaa. Vastenmielistä, kun joutuu aina aloittaa alusta. (Helena)

Koko järjestelmän pitäisi varmasti olla sellainen, että se toimisi automaattisemmin esimerkiksi, kun sinne tekisi henkilöstä merkinnän, se tilastoituisi automaattisesti oikein. Silloin mentäisiin siihen, että tietojärjestelmän käyttö olisi hyvin paljon yksinkertaisempaa kuin nykyisin. Tämä säästäisi aikaa ja vaivaa. (Jari)

Laadun siemen (Kuvio 2) kuvaa tietojärjestelmän laadun kokemuksen suhteita. Tietojärjestelmältä odotetaan luotettavuutta, yksinkertaisuutta, selkeyttä ja sitä, että tukea on saatavilla. Kun järjestelmä täyttää laadulliset odotukset luottavuudesta, yksinkertaisuudesta ja ymmärrettävyydestä, niin järjestelmää käyttävä työntekijä kokee hyvää oloa, oman työnsä hallinnan tunnetta, eikä järjestelmän käyttöön kulu ylimääräistä aikaa. Näin järjestelmä tuntuu tarkoituksenmukaiselta seurakunnan käytössä. Seurakuntalaiselle järjestelmän laadullinen onnistuminen näkyy hyvänä palveluna, laadukkaina kohtaamisina asiakkaiden, seurakuntalaisten kanssa ja kokemuksena kirkosta ajassa kiinni olevan yhteisönä. Näin tietojärjestelmä on osana koko kirkon tehtävän toteuttamista hyvällä tavalla, kun sen laatutekijät ovat kunnossa. Laadun onnistuminen järjestelmässä vaikuttaa ensin työntekijöihin, heidän kauttaan asiakkaisiin ja seurakuntalaisiin.

Jos toiminnanohjausjärjestelmään tulee ominaisuuksia, joita seurakuntalaiset käyttävät internetissä, niin nämä ominaisuudet luovat suoraan kuvaa, millainen kirkko on ja millaisia palveluita se tarjoaa. Haastatellut toivoivat, että seurakuntalaiselle kirkon tietoteknisten palveluiden käytöstä syntyvä kokemus kirkosta olisi linjassa kirkon tehtävän kanssa. Seurakuntalainen kohtaisi kirkon internet-palveluita käyttäessään armon ja rakkauden yhteisön, siksi kirkon palvelun tulisi olla yksinkertainen, selkeä, helppo käyttää, ja käytön tukea tulisi olla helposti saatavilla.





Kuvio 2. Laadun siemen: Tietojärjestelmän laadun merkitys näkyy monella tasolla; työntekijälle, seurakuntalaiselle ja luo mielikuvan koko kirkosta.

Kaikki haastatellut kirkon työntekijät mainitsivat yksinkertaisuuden ja kielen. Järjestelmän luotettavuuden mainitsi suurin osa haastatelluista. Luotettavuudella tarkoitettiin toisaalta sitä, että tietojärjestelmä on käytettävissä ja toimii samalla tavalla riippumatta paikasta ja ajasta. Lisäksi luotettavuus tarkoitti haastatelluille ohjelmiston kykyä antaa riittävää palautetta ja estää käyttäjän virheitä. Haastatellut kertoivat tarpeesta olla varma, että he ovat osanneet antaa tietojärjestelmän toiminnon kannalta tarvittavat tiedot oikein ja järjestelmä on saanut suoritettua toiminnon loppuun. Virheiden estämiseen ja tietoturvaan liitettiin myös toive, että järjestelmästä voisi nähdä varauksien tekijät ja muokkaajat sekä tiedon poistajat. Riittävän ja selkeän avun toi esiin puolet haastatelluista. Avuksi kirkon työntekijät toivoivat heille räätälöityjä koulutuksia ohjelmiston käyttöön, sekä henkilökohtaista tukihenkilön antamaa puhelimitse saatavaa apua ongelmatilanteissa.

## 5.2 Tieto - oleellinen saatavilla tietoturvallisesti

Haastateltavat kokevat tarvitsevansa hyvin erilaista tietoa riippuen työstään ja myös suhtautuminen tiedon keräämiseen tietojärjestelmään vaihtelee ammattiryhmittäin. Kriittisimmin erilaisten seurakuntalaisia koskevien tietojen, asiakastietojen ja muiden tilastojen keräämiseen suhtautuivat diakoniatyöntekijät. Papit ja kiinteistötyöntekijät taas kokivat, että työn tekemisen kannalta oleellista tietoa oli vaikeasti tai ei ollenkaan saatavilla.

Haastatelluista diakoniatyötä tekevät korostavat muita selkeämmin, että tietoa tulisi olla saatavilla vain tarpeellinen määrä turhaa tai ei välttämätöntä tie-

donkeruuta tulisi välttää. Diakoniatyöntekijät näkevät tämän tärkeäksi asiakkaan yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden suojaamiseksi. Diakoniatyössä asiakkaan tulisi olla keskiössä ja hänen auttamisensa on työn tarkoitus. Ihmiseen tutustumalla ja hänet todesta ottamalla asiat selviävät, totesivat monet haastatelluista. Useat haastatellut diakoniatyöntekijät kokevat, etteivät nykyiset järjestelmät tue diakoniatyön näkemystä, että ihminen ja hänen tilanteensa sillä hetkellä on auttamistyön keskiössä. Asiakashistoriasta voi muodostua turha taakka.

Asiakastietoja pitää olla, mutta... joskus aikaisemmin oli joku pieni käsintehty asiakastietokortti tai joku yksinkertainen systeemi ja nyt on tosi massiivinen systeemi. Minä ajattelen, että jonkin verran asiakkaista tarvitaan tietoa, mutta emme niin paljon... Joka käynnistä tehdään päiväkirja tyylinen merkintä... Ehkä se on vähän väärinkin asiakasta kohtaan, että hänkin joutuu kantamaan mukanaan koko asiakashistoriaansa vuosien takaa. (Tuula)

En osaa vastata, millaista tietoa tarvitsisin. En tiedä. En mielelläni laittaisi kenenkään tietoja mihinkään järjestelmiin, ihan suoraan sanottuna, enkä minä näe sitä tarpeellisenä... Pienessä seurakunnassa tarpeetonta. Seuraajan kannalta voisi olla hyvä, mutta se tuntuu liioittelulta laittaa rekisteriin.... Asiat selviävät tutustumalla ihmiseen. (Sari)

Nyt pitää tilastoida monenlaisia asioita. Pitäisi joskus ihan oikeasti pysähtyä miettimään, mitä tietoa oikeasti työntekijä tarvitsee, jotta se riittää. Niitä ei ole kauheasti... tietysti tilannekohtaista, mitä tarvitaan... käytännön työssä haasteellista, kun pitäisi muodostaa perusteet ratkaisuille ja samalla kuitenkin miettiä sitä asiakkaan etua, että hänelle ei koituisi tallennetusta tiedosta haittaa, eikä tietoa tallentuisi liikaa. Pitäisi löytää yksinkertaiset muodot ja tapa kertoa... Keskitie tietojen määrästä... Varmaan tilastot ja tiedot toimivat perusteena... Minä pohdin niin asiakaslähtöisesti tätä, että minulle järjestelmä ei ole kuitenkaan merkittävä, vaikka menisi minne tieto, niin se ihminen on minulle kaiken keskiössä, hänen auttamisensa on se fokus. (Jari)

Tieto on kuitenkin tärkeää työturvallisuuden kannalta ja väärinkäytösten estämiseksi. Diakoniatyön ja asiakkaan etu on, että asiat kirjataan oikein ja riittävän selkeästi, jotta tehdyn ratkaisun perusteet käyvät ilmi. Moni haastatelluista diakoniatyöntekijöistä myös suhtautuu kriittisesti tiedonkäytön rajoittamiseen tietoteknisesti. He näkevät, että kaikilla diakoniatyössä on jo selkeä salassapitovelvollisuus.

Tästähän olemme puhuneet IT-ryhmässä, että kun mennään kotikäynnille tai muualle, niin mihin ne (asiakkaan nimi ja osoite) tiedot oikein voidaan merkata... Minä näen, että meillä kaikilla seurakunnan työntekijöillä on kyllä sen verran salassapitovelvollisuutta, että en näe syytä miksi tästä pitäisi tehdä ongelmaa. Turvallisuusnäkökulmastaan sitä laitetaan, että missä ollaan menossa. Jos katoan, on tieto, missä olen ollut, tämäntyyppinen seuranta on ihan hyvä. (Juhani)

Kyllähän kirjaamisessa sillai saa tukea työlle, että voit muutamasta sanasta hahmottaa asiakkaan tilanteen, kun ei kaikkea kuitenkaan muista ja myös ne väärinkäytökset... kun näkee toisen työntekijän (merkinnät) ja pystyy keskustelemaan asiakkaasta toisen työntekijän kanssa. (Jari)

Diakoniatyöntekijöiden kanssa samalla linjalla ovat papit ja kirkonpalvelijat tarpeellisen tiedon tulisi olla helposti saatavilla. Heidänkin mielestään tietoturvaan vetoamalla on luotu tiedonsaannin rajoitteita, jotka estävät tarpeellisen tiedon saamista ja hankaloittavat työntekoa.<sup>4</sup> Haastatellut toivat papin työtä vaikeuttavista asioista esille esimerkiksi toimituslomakkeiden tarkempien tietojen näkymättömyyden älypuhelimella tietojärjestelmää käytettäessä. Toisena esimerkkinä mainittiin kastettujen ja vainajien muistaminen. Nykyisin tiedon kerääminen kastetuista tietyltä alueelta ja ajalta koettiin aikaavieväksi ja valitettavan epävarmaksi. Helppoa koontia kastetuista ei ole saatavilla suoraan tietojärjestelmästä. Sama koskee pyhäinpäivän kuolleiden listaa, senkin tekeminen vaatii tarkkaa tietojen hakemista. Molempiin liittyy seurakuntalaisten odotukset, että heille tärkeitä asioita muistetaan ja pettymys tiedon puuttumisesta on iso.

Meillä on käytössä kastettujen muistaminen... Kasteita tekee muutkin, kun me oman alueen papit. Tietojärjestelmästä nämä joutuu etsimään hakukenttien avulla ja jotta saan näkyviin toimituslomakkeen tiedot, pitää itsensä lisätä varaukseen... Salapoliisitoimintaa vaatii, että saan oikeat tiedot, jotta voimme muistaa kastettua ja kutsua vanhemmat kirkkoon. (Helena)

Pyhäinpäivän listan kuolleiden muistamista varten teemme tällä hetkellä kirjallisten kuolleiden kirjojen kautta ja se on kyllä tosi työlästä selvittää, kuka on kuollut, milloin ja milloin on siunattu... En ole kokeillut, saisiko tiedon helpommin Kirjurista. Tämä tieto on kuitenkin tärkeää seurakuntatyössä. (Kaarina)

Useat haastateltavat toivat esiin, että seurakuntien käyttämien tietojärjestelmien tulisi tukea myös seurakunnan perinteisiä tapoja elää mukana seurakuntalaisten arjessa. Kirkonpalvelijoista yksi kuvasi varausjärjestelmän keskeisyyttä työssään muistuttaen, että kirkon varaustilanne on työvuorosuunnittelun lähtökohta ja ohjaa työpäivän kulkua, mitä pitää valmistella seuraavaksi ja miten kirkontilat tulee olla käytettävissä. Jos varauksia puuttuu tai tiedot ovat puutteelliset, ei suntiolla ole riittävästi aikaa ja mahdollisuutta varmistaa, että kirkontilat ovat asianmukaisessa kunnossa ja tarvittavat, esimerkiksi tarjoilut hoituvat. Hänen kokemuksensa mukaan nykyisiin järjestelmiin olisi kyllä mahdollista tallentaa kaikki tarvittavat tiedot. Jotta näin myös käytännössä tapahtuisi, olisi hyvä sopia yhteisiä pelisääntöjä ja kertoa, mikä tieto on kenenkin näkökulmasta oleellista.

Haastatellun kirkonpalvelijan näkökulmasta tietojärjestelmä on nykyisellään suunniteltu siitä näkökulmasta, että varauksista tietoa tarvitsevat henkilöt ovat varattuina varauksiin. Näin ei kuitenkaan tietyistä tiloista vastaavien työntekijöiden kohdalla yleensä ole. Infona tai lisätietona tilojen varauksiin kirjoitettujen muutosten huomaaminen varauksissa on nykyisellään haastavaa, koska

---

<sup>4</sup> Haastattelut toteutettiin ennen Eu-tietosuojasetusten voimaan tuloa 25.5.2018. (Tietosuojavaltuutetun toimisto, 2018) Eu-tietosuojasetuksen myötä keskustelua on käyty esimerkiksi kotimaa Pro sivuilla kastepuu- käytännöstä, että onko se nykyisen lainsäädännön sallima ja miten sitä pitää muuttaa täyttämään tietosuojasetuksen vaatimukset. <https://www.kotimaapro.fi/artikkeli/lapsen-nimeen-kastepuussa-tarvitaan-jatkossa-vanhempien-kirjallinen-suostumus/?katselukoodi=b4d3f889ecc5b0c455be461c7e271fece029108aecb13e67e9274668cb4281b1>

järjestelmä ei tiedota muuttuneista lisätiedoista tilojen kalenterissa. Samoja haasteita voi tulla myös poistuneista varauksista, peruuntuneista tilaisuuksista, kun työvuorot on jo suunniteltu. Hänestä varausten muutoksista, joihin olisi tarpeen heti reagoida, olisi hyvä olla joko järjestelmän antama selkeä tieto tai selkeä vaatimus yhteydenottoon ja asian sopimiseen suntion kanssa puhelimella, ennen kuin varaus hyväksytään. Hienoimmillaan tietojärjestelmän pitäisi kyetä vertaamaan suntion työvuoro tilannetta ja tehtyjä varauksia toisiinsa realistisesti suntion työn sisältö huomioiden, jotta voitaisiin varmistua siitä, että toivottu muutos onnistuu ja suntio pystyy joustamaan. Tiedoiltaan kattavalla ja ajantasaisella sekä suntion työvuoro suunnitelman huomioivalla varausjärjestelmällä voitaisiin säästää ylityö- ja iltatyökorvauksissa, summaa haastateltu kirkonpalvelija.

Meidän pitää voida luottaa siihen, mitä kiinteistön varauskirjassa näkyy. Ja meidän työvuorotkin määräytyvät sen mukaan, mitä varauksia on kirkolla...niin varauksen selitteiden käyttäminen... vaikka se onkin kätevää, niin käytännössä muuttunut tieto ei saavuta meitä suntioita, koska tälläkin kirkolla on viikossa 50-60 varausta viikossa ja meidän pitäisi jokainen niistä katsoa yksitellen läpi muutoksen huomaamiseksi... (Johannes)

Toinen kirkonpalvelija nosti esiin erityisenä kysymyksenä kiinteistöihin liittyvien järjestelmien tiedot. Nykyisellään kiinteistöjen toimintojen valvonta tapahtuu usein tietojärjestelmien kautta. Kirkonpalvelijat olivat huolissaan siitä, ettei heillä ole pääsyä tietoihin, koska valvontaa hoitaa ulkopuolinen yritys, vaikka vastuu kiinteistön huolenpidosta on kirkonpalvelijalla, kiinteistön vahtimestarilla.

Suntio on kiinteistöhoitaja ja ennen me tehtiin testejä ja luettiin mittareita. Osa on ulkoistettu, joku muu valvoo ja me ei aina edes tiedetä. Me (suntiot) seurataan vaan koneelta, jaksako kukaan suntio käydä oikeasti katsomassa, onko vaikka putki rikki.. Näyttääkö tietokone aina oikein? Onko anturi kunnossa?

Yhteisenä haasteena nostettiin esille työn liikkuvuus. Tietojärjestelmän käytön tulisi olla yhtä helppoa ja samat tiedot tulisi olla saatavilla työpisteellä olevalla tietokoneella, kannettavalla tietokoneella leirikeskuksesta tai omalla älypuhelimella seurakuntalaisen kodissa tai laituskäynnillä. Erityistä harmia aiheutti se, että useissa tietojärjestelmissä älypuhelimella on saatavilla vain rajoitettu määrä tietoa verrattuna saman järjestelmän käyttämiseen tietokoneella.

Monesti työssä mennään kirjojen ja muun rekvisiitan kanssa ympäriinsä, eikä haluaisi kantaa painavaa läppäriä mukana... Puhelimesta näkee vain summittaisesti, mitä tapahtuu, kaikki tieto ei näy... Ei sitä läppäriä edes voi ottaa mukaan joka paikkaan... Tiedot menevät nyt muuta kautta paljon helpommin. (Maria)

Mobiiliin - ja tietokonekäyttöliittymän tulisi sisältää samat tiedot. (Juhani)

Suurin juttu on, kun meillä on järjestelmiä, jotka toimivat kirkkoverkossa, sitten on sellaisia, joihin voi kytkeytyä kirkkoverkkoon ja sitten sellaisia, joita voi ilman muuta

käyttää mistä vaan. Käytännössä olen huomannut, että voin käyttää vain näitä (järjestelmiä, joita voi käyttää) ilman muuta mistä vaan. Vaikka yrittäisi yhteyttä kirkkoverkkoon, on usein oikeasti käveltävä kirkkoverkossa olevalle koneelle, tähän menee aikaa turhaan. (Tapani)

Kaksi haastateltavista toi esiin myös sen, ettei kaikkia järjestelmiä voi käyttää aidosti paikasta ja ajasta riippumatta. Tarvittavat tiedot eivät ole työntekijän käytettävissä siellä, missä niitä tarvittaisiin, vaikka ne tietojärjestelmästä löytyisivätkin. Nettiyhteydet eivät ole yhtä helposti saatavilla kaikkialle. Lisäksi ongelmana mainittiin, että osa kirkon järjestelmistä ja tiedoista osa vaatii kirkkoverkkoyhteyden. Vaikka etäkäyttöoikeuksia on tarjolla, koettiin ne hankalaksi ja toimimattomiksi käytännön työssä.

Haastateltavilla yhtä tärkeää kuin oikea informaatio ja tieto oli se, miten järjestelmä käyttää tietoa. Haastateltavien mukaan juuri tässä informaation käytössä ja prosessoinnissa järjestelmän sisällä olisi paljon kehitettävää. Moni näki, että nykyisiä järjestelmiä käyttäessä tuntuu liikaa siltä, että sama asia, joka ennen tehtiin kynällä ja paperilla, on nyt vain laitettu tietokoneelle, eikä järjestelmä prosessoisi saamaansa tietoa parempaan muotoon tai helpota tehtäviä.

Kirkon työntekijöille tietojärjestelmien tarjoama tieto on osa jokapäiväistä työtä. Haastatelluista suurimman osan työtehtävät löytyvät nykyään sähköisestä kalenterista tai varausjärjestelmästä.

Kalenteri- tai varausjärjestelmän keskeisimmät tiedot ovat:

- Tilaisuuden varsinainen aika ja valmistelu-aika
- Tilaisuuteen varatut henkilöt ja heidän roolinsa
- Tilaisuuden paikka, osoitetiedot
- Tilaisuuteen varatut muut resurssit esim. lainattavat laitteet
- Tilaisuuden tarkoitukseen liittyvät tiedot

Tilaisuuden varsinaisella ajalla tarkoitetaan aikaa, jolloin tilanne, tapahtuma tai tapaaminen tiedotetaan olevan, tai on sovittu alkamaan seurakuntalaisen kanssa. Tätä aikaa ennen eri työntekijä ryhmät tarvitsevat eri tavalla aikaa valmistautumiseen ja aikaa virkamatkoihin. Valmistautuminen voi olla tilajärjestelyjä, tilanteen kulun suunnittelua, puheen tai esityksen valmistelua tai vaikka henkistä valmistautumista vaativaan työtilanteeseen. Tilaisuuden jälkeen voidaan tarvita aikaa siivoamiseen tai muihin jälkitöihin, esimerkiksi virallisten paperien toimittamiseen kirkkoherranvirastoon.

Usein seurakuntien työntekijät tekevät töitä eri työalojen työntekijöiden kanssa, siksi kalenterista tulee käydä myös ilmi, että ketä muita työntekijöitä ja missä tehtävissä tilaisuuteen osallistuu. Työntekijän kannalta paikka ja osoitetiedot varmistavat, että hän osaa saapua oikeaan paikkaan. Lisäksi varaukseen on hyvä voida varata esim. datatykki, jos sitä tarvitaan tai muita seurakunnissa yhteiskäytössä olevia resursseja.

Suuri osa seurakuntien tilaisuuksista liittyy johonkin tiettyyn tarkoitukseen ja tähän liittyen tarvitaan erilaista tietoa. Esimerkiksi konserttiin tarvitaan erilaista tietoa, kuin kasteeseen, jumalanpalvelukseen tai kotikäynnille. Esimerkiksi

jumalanpalvelukseen tarvitaan tietoa kirkkovuoden ajankohdan mukaisesta pyhästä, väristä, kynttilöiden määrästä, teksteistä ja synnintunnuksesta, virsistä, kolehdin kohteista ja esirukousaiheista sekä kirkollisesti ilmoitettavista asioista: kastetut, avioliittoon aikovat ja haudataan siunatut. Tämä kaikki tieto voisi olla helposti saatavilla ja sopivassa muodossa varauksessa niin, että mitään tulosteita ei tarvitsisi erikseen ottaa.

Vaikka sähköiset kalenterit ovat yleistyneet, kolmella haastatelluista ei ollut ollenkaan sähköistä kalenteria. Lisäksi kolme haastateltua kertoi käyttävänsä paperikalenteria sähköisen kalenterin tukena. Heillekin kuitenkin tietojärjestelmät ovat läsnä arkityössä, sillä kirkkohallituksen vaatiman tilastoinnin tekee tietojärjestelmään jokainen haastatelluista. Tilastoinnista kerättävän tiedon merkitys on kuitenkin jäänyt epäselväksi monelle. Sen toivottiin antavan perustelut työlle ja kertovan kirkon työn merkityksestä päättäjille seurakunnassa ja valtakunnallisesti.

Lisäksi lähes kaikki haastatellut kertovat hoitavansa matka- ja muut laskut tietojärjestelmän kautta. Isona haasteena tietojärjestelmien käytölle nähtiin se, että nykyiset järjestelmät eivät tue työn liikkuvuutta ja sitä, että työ on ajasta ja paikasta riippumatonta. Taulukko 3. kokoaa eri työntekijä ryhmien tiedon tarpeita ja tiedolle annettua merkitystä yhteen. Ensin käsitellään kaikkien haastateltujen mainitsemat tiedontarpeet ja sen jälkeen erikseen jokaisen ammattiryhmän erityistarpeet.

TAULUKKO 3. Tiedon tarve työryhmittäin

Työntekijäryhmä	Mitä tietoa?	Miten tulisi olla saatavilla?	Merkitys
<b>Kaikki</b>	Työtehtävät ja tilastointia varten tarvittavat tiedot.	Liikkuvan työn vaatimusten mukaan ja eri laitteilla samat tiedot. Helpompi tilastointi automaattisesti lisäämällä.	työn suunnittelu ja työ tehtävien hyvä hoitaminen Tilastoinnin osalta merkitys on epäselvä.
<b>Diakonia-työntekijät</b>	asiakastiedot, avustustiedot perusteluneen, tieto sovitusta tapaamisista	Riittävät tiedot saatavilla älypuhelimesta, vain tarpeellinen tieto, ilman turhia rajoituksia tiedon saantiin	keskeisintä asiakkaan kohtaaminen ja auttaminen, asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu, työturvallisuus
<b>Kirkonpalvelijat</b>	Työvuorot, tiedot tilaisuuksista ja niihin tarvittavista järjestelyistä sekä tiedot kiinteistöstä	Riittävät tiedot työtehtävistä sekä tiedot järjestelytarpeista realistisessa aikataulussa	Onnistuminen työssä sekä seurakuntalaisten palveleminen hyvin, kiinteistön kunnossapito

<b>Kanttorit</b>	Jumalanpalvelusten ja hartauksien musiikki, matkalaskujen ja muiden laskujen hoitaminen	Työtehtävien laajat tiedot saatavilla älypuhelimessa. Nuotit helposti saataville tietojärjestelmään.	mahdollisuus keskittyä musii-kin toteuttamiseen, onnistuminen työssä, sujuvuus työpäivässä,
<b>Papit</b>	Jumalanpalvelukset, kirkolliset toimitukset, matkalaskujen ja muiden laskujen hoitaminen ikäluokkatiedot, kummioikeudet	Työtehtävien laajat tiedot saatavilla älypuhelimessa. Tieto saatavilla seurakuntalaisten muistamiseen erilaisissa elämäntilanteissa	Onnistuminen työssä, seurakuntalaisuuden vahvistaminen, hallinnon helppo hoitaminen

Haastatelluille tieto ei ole itseisarvo. Tietoa tarvitaan työn sujuvaan suorittamiseen. Tietoa halutaan käyttää ja kerätä vastuullisesti toisen ihmisen parasta ajatellen. Seurakunnantyöntekijät toivoivat tiedon auttavan seurakuntaa olemaan oikealla tavalla läsnä eri elämän tilanteissa olevien seurakuntalaisten elämässä.

### 5.3 Millainen olisi seurakunnan toiminnanohjausjärjestelmä?

Tietojärjestelmän toimintaan liittyviä odotuksia kysyttiin haastateltujen seurakunnan työntekijöiden lisäksi kirkkohallituksen edustajalta. Tässä luvussa käsitellään kaikkia vastauksia samanarvoisina. Tietojärjestelmän laatuun kohdistuneet odotukset näkyvät myös ominaisuuksista ja toiminnoissa, joita tuotiin esille.

Haastateltujen vastaukset tietojärjestelmältä toivotuista ominaisuuksista pohjautuivat haastatelluille tuttuihin ja työssä jo käytössä oleviin tietojärjestelmiin. Suomen ev.lut kirkon yhteisistä järjestelmistä tuttuja olivat Kirkon palvelukeskuksen ylläpitämät talous- ja henkilöstöhallinnon järjestelmät Kipa-ikkuna ja Populus sekä kirkon jäsenkirjanpito järjestelmä Kirjuri ja Kirkkohallituksen tilastointijärjestelmä Nuotta. Monilla oli myös kokemuksia verkkosivujen julkaisujärjestelmä Lukkarista. Nuotta ja Lukkari tosin olivat nimityksinä monille vieraita. Lisäksi osa käytti vertailukohtina seurakuntientoiminnan ohjausjärjestelmiä Innofactor Prime ja Katrina -ohjelmistoja. Lisäksi mainittiin Googlen ja Outlookin ohjelmistoja vastauksissa. Haastateltuja ohjasi pohtimaan erityisesti toiminnanohjausjärjestelmää ja kirkon yhteisiä käytössä olevia järjestelmiä se, että tutkielman aihe on odotuksen toiminnanohjausjärjestelmää kohtaan ja tutkielman tekemisestä oli sovittu kirkkohallituksen kanssa.

Nuotan tilastointilomakkeita moni haastateltu piti suhteellisen yksinkertaisina ja helppokäyttöisinä, vaikka tilastointilomakkeilta onkin välillä vaikea löytää vaihtoehtoa, joka tuntuisi tilanteeseen sopivalta. Nykyisiä aikarajoja myös kritisointiin yleisesti sekä koettiin, että muutos on tehty liian nopeasti. Moni

haastatelluista käyttää tilastointilomakkeita seurakunnassa käytössä olevan toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Tämä oli monen mielestä hyvä ratkaisu, vaikka automatisointia toivotaankin lisää. Mahdollisesti kehitettävään yhteiseen toiminnanohjausjärjestelmään toivottiin, että tilastointi olisi automatisoitu.

Minusta se on sakastissa, se nykyinen tilastointi siis... Se oli aika yksinkertainen ja niitä vaihtoehtoja oli vähemmän kuin paperisessa ennen oli... Sekin minulta jäi nyt sitten... Se olisi ihan hyvä... Kun sen voisi tehdä sitten, kun ehtii ja on muusta työstä hyvä aika, niin sitten se ois tosi ok. (Sari)

Tilastointi, kun on aikaan sidottu, niin se luo haasteita. Aika moninaisia ja hyvin erilaisia asioita pitää laittaa... Koko järjestelmän pitäisi varmaan olla sellainen, että kun sinne jonkun merkinnän tekee niin se tilastoituisi automaattisesti oikein... Että riittäisi että joku tarkistaisi, että järjestelmän tekemät valinnat ovat oikein... Tämä säästäisi aikaa. (Jari)

Kirjurin käytön haastatellut papit tuovat esiin Kipaa helpompana järjestelmänä, että konfirmaatitiedot kummiutta varten on helppo tarkistaa. Kaikilla haastatelluilla papeilla ei tosin vielä ole mahdollisuutta tarkistaa kummioikeuksia suoraan Kirjurista. Yksi haastateltu mainitsi Kirjurista, että se tuntuu tavalliselle ihmiselle kehitetyltä järjestelmältä. Kirjuriin toivotaan parannusta, että esimerkiksi ikäluokka-ajaja olisi helpompi tehdä. Syntymäpäiväkäynnit ja syntymäpäiväjuhlat, joihin tietyn ikäiset kutsutaan ovat perinteistä seurakuntatyötä.

Kirjurissa, kun minä olen lähtenyt sitten käyttämään, niin ihan kuin se olisi helpompi... Minä tarvitsen tiedon kummioikeudesta, niin se on helppo tarkistaa... Se (Kirjuri) on sellainen tavalliselle ihmiselle tarkoitettu ohjelma. Ikäluokka ajot, kuten syntymäpäivä kutsuja varten... Sihteeri tekee ne. Se on kuulemma tullut vähän vaikeammaksi.... (Marjatta)

Vaikeimmaksi kirkon yhteisessä käytössä jo olevista järjestelmistä koetaan Kipa ja Populus. Suurin osa haastatelluista käytti Kipa-akkunaa vähän. Kipa-akkunassa, jota kautta tietojärjestelmää käytetään, kritiikkiä herättävät epäselvät sanat ja englanninkieliset ohjeet, sekä ohjelmiston sisäinen tiukka logiikka, asiat pitää tehdä juuri oikeassa järjestyksessä, jotta ne saa tehtyä. Kipaa kuvataan vaikeaksi hahmottaa. Useimmat haastateltavat pohtivat, että Kipan käyttämät termit tuntuvat vierailta, ehkä taloushallinnon erityistermeiltä. Haastatellut epäilevät, että taloushallinnon käyttäjät ymmärtävät termit sujuvasti, mutta useille haastatelluista se on kuin vieras kieli. Toisena ongelmana Kipa-järjestelmässä haastatellut näkivät, että järjestelmä ei anna selkeää palautetta. Käyttäjänä he eivät tiedä, onko haluttu toiminto suoritettu loppuun onnistuneesti vai ei. Kolmantena vaikeutena Kipa-järjestelmässä nostettiin esiin se, ettei virheitä voi helposti korjata. Usein se on haastateltujen mukaan jopa mahdotonta. Tämä tuottaa käyttäjälle ahdistusta ja tunteen, ettei hän hallitse työtään ja tehtäviään. Kun haastatellut pohtivat uutta yhteistä varausjärjestelmää, moni toivoikin, ettei siinä olisi Kipan huonoja puolia.



Kun Kipassa ottaa esiin palkkasysteemit siellä niin, kun sen ottaa esille ja hyväksyy, niin siltikin jää tunne, että onko se nyt varmasti mennyt eteenpäin, onko se nyt varmasti kunnossa se asia. Se ei ole selkeää. Kun miettii niin, jos menen vaikka pankkiohjelmaan, tiedän helposti, mistä löydän tilitiedot tai pääsen maksamaan laskut, tai vaikka hakemaan lainaa... Pääsen myös helposti takaisin, eikä tietoa katoa vahingossa. Joku tällainen puuttuu Kipasta. (Marjatta)

Kuten jo aikaisemmin on tullut esille kalenteri ja varausjärjestelmä on keskeinen seurakuntatyössä. Vaikka seurakunnassa ei olisi käytössä sähköistä kalenteria tai varauskirjaa, muodostuu seurakuntatyöntekijän työpäivä erilaisista kalenteriin kirjautuista tapaamisista, tapahtumista ja tilaisuuksista, joihin valmistaudutaan ja tilaisuuden jälkeen hoidetaan siivousta ja muita hallinnollisia tehtäviä. Tämän vuoksi seurakuntien työntekijöiden toiveissa kalenteri- tai varausjärjestelmä on keskeisin järjestelmä, johon kaikki muut toivotut ominaisuudet ja käyttömahdollisuudet integroituvat. Seurakunnan työntekijöistä jokainen ideoi nykyisiin järjestelmiin uusia toimintoja oman työnsä näkökulmasta. Toiveet toiminnoista vaihtelivat paljon, vain tilastoinnin helpottamisen mainitsivat kaikki haastatellut. Seuraavana on esitetty lista toivotuista ominaisuuksista. Kursoituja toimintoja toivottiin useamman kuin kerran.

#### Toivotut toiminnot ja tekniset asiat:

- *Tilastoinnin aikarajan purkaminen / automatisoiminen*
- *Tilojen aukiolojen hallinta ja kulunvalvonta/etävalvonta – jotta kirkkotila voisi olla auki ihmisiä varten*
- *Yhteisen työhuoneen varaustilanne tiedoksi kollegoille*
- *Työtehtävien älykäs rytmittäminen; Kalenterivarausten rytmittäminen niin, että valmistelu- ja järjestelyaika jää riittävästi*
- *Älykäs ja muistava matkalaskutus /kokonaan automatisoitu laskutus*
- *Varausvahti; kertoo tiettyihin tiloihin tai muihin resursseihin kohdistuvasta varauksesta ja sen muutoksista*
- *Seurakuntalaisille mahdollisuus tietää paremmin, milloin työntekijät ovat tavoitettavissa:*
  - *Yksittäisen työntekijän varaustilanteen näkeminen netissä tai kuuleminen, kun ottaa puhelimella yhteyttä*
  - *Ajanvaraus diakonian tapaamiseen*
- *Kokonaistilanteen tarkastelu tietyn tyyppisten tilaisuuksien osalta osana toiminnan suunnittelua*
- *Suunnittelun apuvälineenä, tilaisuuden suunnittelu; viestittely ja keskustelu kaikille saatavilla tieto tilaisuudesta samaan aikaan.*
- *Leirikeskusten varaustilanteen tuominen näkyviin valtakunnallisesti, jotta ulkopuoliset tahot voivat helposti varata seurakunnan omalta toiminnalta vapaita aikoja*

- Hautaustoimen ja potilasjärjestelmän rajapinta, hautauslupa ja vainajasta tarvittavat tiedot suoraan seurakunnan järjestelmään.
- Varausjärjestelmästä tapahtumien helppo tiedottaminen eri medioihin:
  - Internet-sivut.
  - Sosiaalinen media sen mukaan, mikä on tapahtuman kohderyhmässä käytetyin
- Työvuorosuunnittelunäkymä: lomalistamerkinnot ja työvuorot samaan näkymään.
- Diakonian asiakastiedot yhdelle sivulle.
- Pilvipalvelin työssä tarvittaville tiedostoille suoraan työtehtävän varauksen yhteyteen.
- Älykäs ohjelmankäytössä opastava enkeli
- Tarkoituksenmukaisten laitteiden ja tekniikan kehittäminen kirkon arvokiinteistöihin

Tilastoinnin helpottamiseksi pienimmillään muutokseksi toivottiin, että nykyinen tilastojen tallennuksen aikaraja poistuisi käytöstä, koska se koettiin liian tiukkana. Aikaraja ei huomioi sitä, että työntekijällä ei ole aina mahdollisuutta varata aikaa tilastointiin työnruuhka aikana, eikä nykyiselle aikataululle ole annettu selkeitä perusteita sen tarpeellisuudesta. Suurimmillaan toivottiin koko tilastoinnin automatisointia tekoälyn avulla. Kaksi haastatelluista mainitsi, että nykyiset heillä käytössä olevat järjestelmät helpottavat tilastointia ja tilastointilomakkeen vaihtoehdot ovat vuoden 2017 Kirkon tilastouudistuksen<sup>5</sup> jälkeen selkeämpiä. Yksi haastatelluista mainitsi, että tilastointisovellus on juuri sitä kehitystä, jota hän toivoisi tietojärjestelmiltä kirkon käytössä ja työssään, yksinkertainen ja selkeä työkalu.

Siitä on iloa, että nyt minulla on se kalenteri puhelimesta, ei tarvitse mennä tietokoneelle, että kyllä tää menee hyvään suuntaan, vaikka välillä tulee ansapaikkoja (järjestelmissä), mutta hyvä että kehitetään... Järjestelmien pitäisi puhua sitä puhekieltä... niin kuin vaikka siinä tilastoapissa, että siinä ei ole montaa eri juttua, jota voi tehdä, että se on sillai aika yksinkertainen... Minusta se tilastoappi puhelimesta on aika luopaava jo. (Maria)

Järjestelmien hankintaa on perusteltu kirkkohallituksen tilastoinnilla.... Kirkkohallituksen tilastojen keruu on ymmärrettävää, kun tilastot nousee työstä... Nykyinen tilastointi vaikuttaa tosi monimutkaiselta, ainakin tässä muutosvaiheessa. Rinnakkain on monta järjestelmää saman tiedon tallentamiseen. (Hannele)

---

<sup>5</sup> Haastattelut toteutettiin vuoden 2017 aikana, joten kirkon tilastouudistus oli uusi asia. Uudet tilastot ja Nuottajärjestelmä otettiin käyttöön 1.1.2017. (H. Kirkkohallitus, 2016) Tämä voi osaltaan selittää sitä, miksi tilastointi nousi kaikissa haasteluissa selkeästi esiin asiana, johon toivottiin selkeitä muutoksia.

Kirkonpalvelijat nostivat esille tarpeen, että kirkkotilat olisivat ihmisiä varten enemmän auki, että voisi helposti tulla hiljentymään. Tämän mahdollistaisi parempi kulunvalvonta ja etävalvonta. Suntioiden lisäksi työskentelevät paljon yksin, joten selkeämpi valvonta lisäisi työturvallisuutta. Valvonta voisi hälyttää apua tai työntekijän paikalle tarvittaessa. Näin myös esimiehet saisivat selkeämmän kuvan työturvallisuuden tilanteesta ja mahdollisesti tapahtuneita vaikeita tilanteita voitaisiin selvittää.

Samaan teemaan liittyi toive liikkuvan työn paremmasta huomioimisesta. Liikkuva työ ja tilanteiden vaihtuvuus tulisi huomioida riittävällä siirtymä- ja valmisteluajoilla tietojärjestelmään tallennetuissa varauksissa, kun varauksia järjestelmään tehdään. Kirkon työntekijät vaihtavat useaan kertaan päivän aikana työntekemisen paikkaa. He tarvitsevat aikaa siirtymisiin paikasta toiseen. Usein tähän liittyy paitsi fyysinen siirtyminen, myös valmistautuminen käsillä olevaan tilaisuuteen niin suunnittelemalla tilaisuus kuin henkisestikin ja sopivilla varusteilla. Kirkontiloista vastaavat työntekijät taas tarvitsevat järjestelyaikaa ennen ja jälkeen tilaisuuden, jotta tilaisuudet voidaan viedä läpi tarkoituksenmukaisissa ja siisteissä tiloissa. Kaikkeen tähän valmistautumiseen tarvitaan oikeaa tietoa: matka-ajoista, tilaisuudesta ja käytettävistä tiloista. Kun tietojärjestelmä osaisi huomioida valmistautumisen ja jälkityön, välttyttäisiin työntekijöiden liialliselta kiireeltä sekä stressiltä ja varmistettaisiin hyvä palvelu seurakuntalaisille.

Olisi huomaavaista, jos varauksia tehtäessä huomioitaisiin järjestelyyn (tilan järjestely, virret) menevä aika ennen ja jälkeen tilaisuuden. Kun järjestelyihin jää liian vähän aikaa, on se todella inhottavaa.... Se aiheuttaa kiirettä ja joutuu selittämään seurakuntalaisille, että miksi ollaan sovitusta aikataulusta myöhässä... Ettei tarvitsisi pahoitella huonoa ajankäytön suunnittelua, ja näin parantaisi palvelua seurakuntalaisiin päin. (Johannes)

Kalenterivarausten hallittavuutta parantaisi myös kattavat lokimerkinnät varauksista, jotta varausten tilannetta voidaan seurata. Tarvittaessa vahingossa tai väärinkäsityksen seurauksena poistettu varaus tulisi voida helposti käyttäjän palauttaa ja palata järjestelmän aikaisempaan tilanteeseen.

Varauksessa tulisi olla näkyvillä tietoja järjestelmän käytöstä:

- Varauksen tekijä
- Varauksen muokkaaja
- Muokkauksen yhteydessä muutetuista tiedoista ilmoitus
- Poistettu tieto
- Palautus vahingossa poistetuille tiedoille

Useat haastateltavat toivoivat järjestelmiin lisää älykkyyttä, automatiikkaa, kykyä muistaa ja tunnistaa käyttäjän valintoja, sekä älykkäästi sopeutua käyttäjän tarpeisiin kulloisellakin hetkellä ja käyttötilanteessa, tekoälyä. Yksi haastateltavista nosti tämän kaikkein tärkeimmäksi kehityskohdaksi. Älykkyyttä kaivattiin niin järjestelmän toimintoihin kuin käyttöohjeisiin.

Varausta tehdessä järjestelmän olisi hyvä tunnistaa käyttäjä ja ehdottaa käyttäjälle hänen yleisimmin käyttämiään vaihtoehtoja esimerkiksi tilojen suhteen. Järjestelmä voisi arvata, mitä aiotaan kirjoittaa, koska monesti samantyyppisiä varauksia tekee samat työntekijät heidän vastuualueensa mukaan. Tämä säästäisi aikaa ja sujuvoittaisi järjestelmän käyttöä.

Automatisointia ja älykkyyttä toivottiin lisää myös matkalaskun tekoon. Matkalasku voisi hyvin muistaa yleisimmät matkat ja kilometrit tai vielä pidemmälle kehitettynä matkalasku voisi muodostua kalenterin varausten perusteella taustalla. Tällöin työntekijältä riittäisi matkalaskun tarkistaminen ja hyväksyminen. Nykyisellään matkalaskujen tekeminen koettiin työlääksi ja hankalaksi, aikaa vieväksi toiminnaksi. Muutama haastateltu kertoi välttävänsä laskujen tekoa, koska koki sen niin stressaavaksi. Samoin toivottiin, että kululaskujen käsittelyssä hyödynnettäisiin paremmin järjestelmässä jo olevaa tietoa ja käsittelyä automatisoitaisiin. Esimerkiksi laskun sisällöstä voisi usein päätellä, mihin kustannuspaikkaan se on tarkoitettu ja työntekijän tehtäväksi tulisi tarkistaa järjestelmän tekemät päätelmät sekä korjata tarvittaessa tulkintavirheet.

Järjestelmän ohjeiden antamisen toivottiin olevan älykästä ja tunnistavan, mitä käyttäjä oli tekemässä. Yksi haastatelluista nimesi toiminnon enkeliksi, ja näki, että tämä voisi tuoda järjestelmään osaltaan kirkon arvoja näkyviin.

Älykkyyden tuomisen mukaan tietojärjestelmään toivottiin säästävän aikaa, nopeuttavan ja helpottavan käyttöä. Älykkyyden koettiin antavan mahdollisuuden kehittää järjestelmiä niin, että käyttäjän tarvitsisi klikkailla ja liikkua järjestelmän sisällä eri välilehdillä vähemmän, kun älykkäät toiminnot karsisivat valmiiksi käyttäjälle sillä hetkellä turhat asiat pois. Kaksi haastateltua toi esille, että monet välilehdet tekevät järjestelmän käytöstä hidasta ja sekoittavat käyttäjää.

Järjestelmä on ehkä se, missä joutuu nyt liikkumaan eri sivuilla paljon, klikkailemaan eri välilehtiä... pitäisi yksinkertaistaa, saada yhdelle sivulle mahtumaan noi asiakkaantiedot ovat varmaan haasteellisempia yksinkertaistaa ja supistaa, mutta nykyisin kun tuli tämä tilastointi ja Kipa järjestelmän laskutuksen... voisi automatisoida, mikäli tietojärjestelmää kehitettäisiin niin pitkälle. (Jari)

Järjestelmän käyttö olisi jouhevampaa, jos järjestelmä muistaisi ja osaisi tunnistaa paremmin käyttäjän yleensä käyttämät tilat ja muut resurssit ja osaisi ehdottaa niitä. Järjestelmä voisi aavistaa jo mitä on tarkoitus, kun alkaa kirjoittaa. Käyttö olisi mukavampaa ja aikaa säästyisi. (Helena)

Haastatelluista kaksi esitti kehitysehdotuksen, että seurakuntalaisten tulisi tietää paremmin, milloin haluttu työntekijä on tavoitettavissa. Yhtenä ehdotuksena, että puhelimeen soittajalle voisi olla mahdollisuus kertoa viesti, milloin työntekijä on tavoitettavissa kalenterimerkintöjen pohjalta automaattisesti, kuten aikaisemmin puhelinvaihteessa olisi toimittu. Toisena mahdollisuutena ehdotettiin, että seurakuntalaisille voisi olla nähtävissä rajattu kalenteri internetissä, jotta asiointi seurakuntalaisten kanssa olisi helpompaa, esimerkiksi diakoniatyöntekijälle voisi varata ajan netissä.

Haastatelluista kaksi näki myös yhtenä mahdollisuutena eri tilojen vuokraamisen ja paremman yhteiskäytön, jos järjestelmän varaustiedoista osa on julkisesti saatavilla internetissä. Erityistä hyötyä tästä voitaisiin saavuttaa leirikeskuksen varauksissa, jotka jo nyt koostuvat sekä seurakunnan että muiden toimijoiden varauksista.

Sekä kirkonpalvelija että diakoniatyöntekijät kaipasivat ”varausvahtia”, toimintoa, joka ilmoittaisi tietystä pyydetyn tilan uusista varauksista tai varausten muutoksista helposti ja kootusti. Tämä helpottaisi esimerkiksi työhuoneen yhteiskäyttö kollegan kanssa tai vahtimestari saisi katsottua yhdellä silmäyksellä tiettyyn kiinteistöön tehdyt varaukset ja niiden muutokset

Työnsuunnittelun apuvälineeksi toivottiin järjestelmään hakutoimintoa, jossa voisi hakea tietyntyyppiset järjestelmään tallennetut tapahtumat nähtäville kalenteripohjassa ja saada helposti hahmotettavan kokonaiskuvan. Tämä auttaisi välttämään päällekkäisyyksiä seurakuntien toiminnassa.

Kaksi haastatelluista toi esille, että periaatetasolla järjestelmä voisi kattaa kaikki tiedot, ettei mitään tarvitsisi erikseen tulostaa tai etsiä muualta. Tämä tarkoittaisi, että järjestelmästä saisi hoidettua tiedotuksen, tilojen lukitukset ja muut kiinteistöasiat, laskutuksen sekä muut taloustoimiston vaatimat asiat. Jos näin olisi, toiminnanohjausjärjestelmässä tulisi olla pilvipalvelun tavoin haettavissa valmistellut saarnat sekä muut esitykset ja kaikki jumalanpalveluksia varten tarvittavat tiedot. Toiminnanohjausjärjestelmä sisältäisi monipuoliset mahdollisuudet hakea tietoa muista yhteistyötahojen järjestelmistä, kuten hautaustoimen tarvitsemat tiedot potilasjärjestelmästä tai diakoniatyöntekijän tarvitsemat tiedot Kelalta tai kunnan sosiaalitoimesta. Kaksi haastateltavista nosti suurimmaksi haasteeksi tämän tyyppiselle järjestelmän toteutukselle, että suunnittelu ja toteutus vaatisi paljon resursseja ja aikaa sekä perehtymistä seurakunnan arkeen ja tarpeisiin sekä yhteistyön syventämistä muiden tahojen kanssa. Seurakunnan työntekijät voisivat ja haluaisivat olla järjestelmän suunnittelussa ja pilotoimassa sen käyttöä.

Ne, jotka käytännössä toimii ja toteuttaa, niin otettaisiin siihen suunnitteluun mukaan, tämä olisi minun iso toive... Ja siinä säästäisi oikeasti paljon rahaa, jos kuunneltaisi sitä ruohonjuuritasoakin. (Anneli)

Tämä nousi esiin myös muiden haastateltujen kokemuksena. Heidän mukaansa seurakuntatyöntekijän toiveita järjestelmien kehittämisessä ei ole kuunneltu, eikä järjestelmiä ole tarpeeksi kehitetty yhdessä seurakunnantyöntekijöiden kanssa. Pahimmillaan koettiin olevan pakko sopeuttaa oma työ järjestelmän ominaisuuksiin.

Useat haastateltavat mainitsivat myös, että usein järjestelmät vaikuttivat siltä, että ne tuotiin seurakunnan käyttöön kuin testattavaksi, eikä jo valmiiksi pohdittuina ja mietittyinä toimivina versioina. Lisäksi järjestelmien käyttöönottoa ja käyttöä koettiin vaikeuttavan se, ettei koulutusta juuri ole tarjolla tai se ei ole omia tarpeita täyttävää. Muutama haastateltu kertoi, että koulutukseen osallistuminen oli turhauttavaa, koska muutaman tunnin koulutuksessa oli vain

muutama oman työn kannalta oleellinen seikka. Joskus he kokivat, että koulutuksessa oletettiin lähtötaso liian korkeaksi tai koulutus epäonnistui toimimattoman tekniikan takia. Koulutuksiin toivottiin monenlaisia vaihtoehtoja: erilaisten työaikojen huomioimista koulutuksen aikataulua sopiessa, taitotasoryhmiä, seurakunnan tukihenkilöä, johon voisi ottaa yhteyttä ongelmasta ja kysyä sekä koulutuksia, joissa pääsisi itse kokeilemaan ohjatusti vaikeina kokemiaan toimintoja tietojärjestelmällä.

Lisäksi haastateltavat toivat esiin, että ongelmia on tullut vastaan myös sopimuksissa seurakunnan ja järjestelmätoimittajan välillä. Esimerkiksi käyttötuesta ei oltu sovittu seurakunnan ja tietojärjestelmän toimittajan välillä jo järjestelmän käyttöönottovaiheessa riittävän selkeästi.

Koulutukseen ja tukeen pitää panostaa... Kun tukeen alkoi oikeasti ottaa yhteyttä, oli se maksullista, eikä tästä tiedetty seurakunnassa etukäteen. Lisäksi siihen, miten tietojärjestelmää käytetään tulee kouluttaa, jotta jokainen työntekijä tietää, mitä tietoa ja miten järjestelmästä saa ja pitää syöttää, jotta käytössä oleva järjestelmä palvelee eri työalojen työntekijöitä hyvin. (Johannes)

Ominaisuuksien lisäksi muutama haastateltu nosti tärkeäksi sen, että laitteet ja oheistarvikkeet sekä laitteiden käytön tilat ovat toimivia ja pohdittua kokonaisuuksia. Kirkon kiinteistöistä monet ovat vanhoja, eikä niitä ole alun perin suunniteltu nykyisiä modernin tietotekniikan vaatimuksia ajatellen, näin olisi tärkeää, että kirkon remonteissa ja tilojen parantamista mietittäessä myös teknologian mahdollisuudet otettaisiin huomioon työntekijöiden ideoita kuunnellen. Muutama haastateltu toi esille, että ihan työpaikan tietokoneet ja näytöt olivat osaltaan aiheuttamassa ongelmia eri järjestelmien käytössä. Toivomuksena esitettiin, että tietojärjestelmien kehittämisessä huomioitaisiin, että seurakunnilla on rajalliset resurssit hankkia uusia tietokoneita ja laiteita. Esimerkiksi kannettava tietokone tai tablettitietokone ei ole vielä kovin yleinen työväline. Kaksi haastateltavaa toivoi työhönsä paremmin soveltuvaa tietokoneen näyttöä.

Vaikka työntekijät toivat esiin oman tarpeensa parempiin työvälineisiin, he muistuttivat myös, ettei kaikilla seurakuntalaisistakaan ole mahdollisuutta viimeisimpään teknologiaan. Seurakunnan ja kirkon käytössä olevan teknologian tulisi olla helposti saavutettavaa monenlaiselle käyttäjäkunnalle. Otettaessa teknologiaa seurakunnan käyttöön tulisi huomioida erilaiset toimintakyvyn rajoitteet tai hahmottamisen ongelmat. Järjestelmän tulisi olla hyvin käytettävissä, vaikka selkokielellä.

Seuraavalla sivulla taulukossa 4 on listattu haastatteluissa useimmin ja tärkeimmiksi nousseet ominaisuudet ja toiminnot. Tilastoinnin helpottaminen oli kaikkien haastatteluiden mielestä tärkein kehityskohde. Taulukkoon 4 on nostettu kalenterivarauksista järjestelmän ominaisuus, että varauksesta kertyy helposti seurattavaa lokitietoa muutoksista. Tämän lisäksi kuvattiin tärkeäksi varauksen tiedot tapahtumasta (katso luettelo sivulta 45). Älykäs laskujen käsittely ja tilojen aukiolojen hallinta nousivat haastatteluissa esille yhtä monta kertaa. Kirkonpalvelijat korostivat tilojen valvonnan etäyhteyksien mahdollisuuksia

muita työntekijäryhmiä enemmän. Papit ja kanttorit taas näkivät matkalaskutuksen ja ostolaskujen käsittelyn tärkeänä kehityskohteena. Eron saattaa selittää työtehtävien erilainen painottuminen. Suntiot ja vahtimestarit vastaavat kiinteistöjen turvallisuudesta ja työskentelevät usein niissä yksin. Kun taas papit ja kanttorit ovat usein vastuussa oman työalansa hankinnoissa ja näin käsittelevät laskuja. Suurin osa yksittäisistä toivotuista ominaisuuksista tuli esille vain yhdessä haastattelussa kerran. Kaikki ehdotukset on kerätty luetteloksi sivuille 49-50.

TAULUKKO 4. Toiminnanohjausjärjestelmän tärkeimmät ominaisuudet

Ominaisuus	Merkitys
helppo tilastointi (kirkkohallituksen vaatimusten mukainen)	Parantaa työn sujuvuutta ja mielekkyyttä, tilastointiin ei haluta käyttää aikaa.
kalenterivarausten automatisoitu sisältö: - Varauksen tekijä -Varauksen muokkaaja - Muokkauksen yhteydessä muutetuista tiedoista ilmoitus - Poistetut tiedot - Palautus vahingossa poistetuille tiedoille	Kalenterivaraus on yleensä työtehtävä. Työtehtävien hoitamista helpottaa, että varaukseen tallentuu automaattisesti sen historia tietoja. Järjestelmä ilmoitukset varmistavat, ettei tärkeitä tietoja jää huomaamatta.
Tilojen aukiolon hallinta ja seuranta	Seurakuntien tilat voisivat olla helpommin seurakuntalaisten käytössä, kun tilat olisivat avattavissa automatiikalla joustavasti ja turvallisuutta voisi seurata myös etänä.
Älykäs matkalaskutus ja laskujen käsittely	Säästäisi työaikaa ja helpottaisi työn rutiinomaista hallinnollista työtä. Antaisi mahdollisuuden keskittyä oman työalan työhön.
Varausvahti: Ilmoitus tiettyyn tilaan tehtyjen varausten muutoksista tai uusista varauksista tilan vastuuhenkilöille.	Varausten seuranta helpottuisi ja työntekijä näkisi kootusti, mitä muutoksia tilavarauksissa on tapahtunut.
Yhteisen työhuoneen varaustiedot tiedoksi kollegalle.	Työn teko olisi sujuvaa. Parantaisi seurakuntalaisten kohtaamisia, kun ei tule vahingossa päällekkäisyyksiä.
Työtehtävien älykäs rytmittäminen, mahdollisuus valmistelun ja jälkitöiden huomioimiseen.	Työn teon sujuvuus, työmäärän läpinäkyvyys sekä seurakuntalaisten kokemuksen paraneminen, kun ei tule liian kiire, eikä päällekkäisyyksiä.
Erilaisilla tavoilla seurakuntalaisille mahdollisuus saada tietoa, milloin seurakunnan työntekijä on tavattavissa.	Parempaa palvelua seurakuntalaisille ja työntekijälle työrauha silloin, kun on varattuna.
Helppo tiedottaminen eri medioihin.	Seurakunnan tapahtumat nousivat paremmin näkyviin. Työntekijän työ tiedottamisesta helpottuisi.

## 5.4 KIRKON YHTEISET JÄRJESTELMÄT

Suomen ev.lut. kirkko on viime vuosina kehittänyt yhteisiä koko kirkon käyttöön tarkoitettuja tietojärjestelmiä sekä sellaisia tietojärjestelmiä, joihin eri seurakuntien on mahdollista liittyä käyttäjiksi ostamalla oikeus kirkon keskushallinnolta, kuvaa kehitystä Jukka Tamminen (keskustelu, joulukuu 2016).

Suomen ev.lut. kirkon yhteisiä tietojärjestelmiä ovat esimerkiksi kirkonjäsenrekisteri Kirjuri ja Kirkonpalvelukeskuksen Kipa – järjestelmä. Seurakunnat voivat vapaasti liittyä esimerkiksi verkkosivujen julkaisujärjestelmä Lukkarin käyttäjiksi tai asiakaskirjahallinta ohjelman Twebin käyttäjiksi, kertoo Jukka Tamminen (keskustelu, joulukuu 2016)

Haastateltujen odotukset kirkon yhteisiltä järjestelmiltä olivat samansuuntaisia kuin tietojärjestelmän laatua kuvaavat vastaukset. Erityisesti johdateltiin pohtimaan kysymystä yhteisestä toiminnanohjausjärjestelmässä. Vastauksissa mietittiin kuitenkin myös muiden järjestelmien merkitystä.

Vastauksissa myös pohdittiin jo yhteisistä järjestelmistä saatuja kokemuksia. Yhteisten tietojärjestelmien kehittäminen jakaa mielipiteitä. Haastateltavien pohdinnoissa siitä löydetään sekä positiivisia mahdollisuuksia että haasteita seurakunnan toiminnan kannalta.

### 5.4.1 Positiivisia odotuksia tulevaisuuteen

Haastateltavat näkivät Suomen ev.lut. kirkon yhteisten järjestelmien kehittämisen parhaana puolena isommat resurssit kehitystyölle kuin yksittäisellä seurakunnalla voisi olla. Tämän toivotaan mahdollistavan laadukkaan, yksinkertaisen ja selkeän järjestelmän kehittämisen, jossa myös seurakunnantyöntekijät voivat olla alusta lähtien mukana kehitysprosessissa. Koska nykyiset yhteiset tietojärjestelmät koettiin haastavina käyttää, kuusi haastateltua korostaakin, että idea yhteisistä tai yhteisestä järjestelmästä on hyvä, kun se tarkoittaa selkeitä, helpokäyttöisiä ja seurakunnan toiminnan tarpeista nousevia tietojärjestelmä ratkaisuja. Lisäksi odotetaan, että kehitystyön myötä nykyinen tietojärjestelmien päällekkäisyys vähenisi.

Jos yhteinen järjestelmä on sellainen, että se on oikeasti helpottaa työntekoa... Järjestelmän tulisi olla mahdollisimman helppo käyttää ja kehitetty työnäkökulmasta... Nyt tuntuu, että lähtökohtana on ollut jonkun muun tarve... (Tuula)

Jos kaikille tarjottava järjestelmä on... ymmärrettävä ja näkee, mitä (toimintoja) on tarjolla niin, ja sitten, kun opettelee jonkun osan tekee, niin osaa käyttää sitä, että logiikka säilyy samana. Se olisi hyvä... Lisäksi se olisi kustannustehokasta, kun tarvitsee koodata vain kerran ja sitten voidaan jakaa kaikille. (Tapani)

Seurakunnan toiminnan ja työnteon kannalta positiivisia odotuksia:

- Huolellisesti suunniteltu ja toteutettu tietojärjestelmä, koska resursseja on enemmän käytössä



- Yksinkertainen, selkeä ja tarkoituksen mukainen tietojärjestelmäkokonaisuus säästää aikaa
- Työn suunnitteleminen helpottuu
- Medianäkyvyyden lisääntyminen
- Työnteon helpottuminen heille, jotka työskentelevät useamman seurakunnan alueella tai vaihtavat työpaikkaa
- Yhteiset palvelut seurakuntalaiseen päin hyvälle tasolle
- Yhdessä tekeminen ja yhteisöllisyyden kokeminen
- Nuorten kohtaaminen on luontevampaa.
- Työn iloa, kun tuntee hallitsevansa työn ja tietojärjestelmä, eikä hallinto eivät vie turhaan työaikaa.

Haastatellut toivoivat, että työn suunnittelu helpottuisi, kun voisi paremmin välttää turhat päällekkäisyydet isoissa tapahtumissa ja toisaalta olisi mahdollista tehdä alueellisia tai valtakunnallisia kampanjoita jonkun teeman ympärille.

Tapahtumalle tai teemalle saa yhdessä enemmän näkyvyyttä erilaisissa medioissa, kuin yksittäisellä seurakunnalla olisi mahdollista saada.

(Yhteinen tietojärjestelmä) voisi olla hieno.. Jos me vaikka tehdään yhteisvastuu konsertti ens tiistaina, niin kone osaisi kertoa, että seurakunnassa on jo konsertti sille päivälle... Sehän ois kaikkien etu, että ei tehdä päällekkäisyyttä ja kilpailla, mihin ihmiset menee... Olisi sellainen älykkyys järjestelmässä... Jos oisi joku tempaus, niin se parantaisi tiedottamista. Se toisi kirkon työille näkyvyyttä, kun voitaisiin samaan aikaan pitää eri seurakunnissa samaan teemaan liittyviä tapahtumia ja tiedottaa se medialle. (Juhani)

Yksinkertainen, selkeä ja tarkoituksen mukainen tietojärjestelmä myös tehostaisi ajankäyttöä. Tietojärjestelmien käyttöön menisi vähemmän aikaa, mutta myös paremmalla työsuunnittelulla saataisiin aikaan ajankäytön tehostumista: kokouksien järjestelystä tulisi nykyistä helpompaa, kun asioita voitaisiin jo ennen yhteen kokoontumista suunnitella yhdessä.

Tietojärjestelmä voisi toimia nykyistä enemmän suunnittelun apuvälineenä, että se olisi yksinkertaista ja selkeää käydä vaikka suoraan tapahtumasta laittamassa infoa ja viestiä, että mitä on suunnitteilla.

Kun samaa tietoa ei tarvitsisi syöttää useaan kertaan eri järjestelmiin, säästyisi aikaa ja työ tuntuisi sujuvammalta. Yksi haastatelluista kertoo esimerkin lomien merkitsemisestä. Ensin hän suunnittelee lomapäivät omaan kalenteriinsa, sitten hän laittaa ne seurakunnassa käytössä olevaan toiminnanohjausjärjestelmään ja saatuaan niille hyväksynnän hän syöttää ne vielä koko kirkon käyttämään Populukseen, jossa ne vielä kerran vahvistetaan.

Esimerkiksi Populus, nyt kun me kirjoitamme lomat, minä kirjoitan ne omaan kalenteriin, sitten sähköiseen kalenteriin, sitten sähköisen kalenterin lomakalenteriin ja sit-

ten vielä Populukseen... No näkeehän ne Populuksesta suoraan, miksi moneen paikkaan kirjataan ja kuka niitä sieltä ehtii käyttää? – Käytännössä me kuitenkin puhelimella soitetaan, onko se ihminen töissä vai ei. Ei voi aina niin kuin kirjautua sisään ja tutkia ja askarrella... (Hannele)

Kehittyneen toiminnanohjausjärjestelmän toivottiin tuovan työntekijöille mahdollisuuden työskennellä helposti eri seurakunnissa niin, että seurakuntien työntekijät näkisivät työtehtävien hoitamisen kannalta tarpeelliset tiedot riippumatta siitä, missä seurakunnassa he ovat varsinaisesti töissä. Tämä olisi tarpeen erityisesti papeille, joita pyydetään suorittamaan kirkollisia toimituksia muualakin kuin oman seurakunnan alueella. Jos varausjärjestelmä olisi yhteinen, voisi kirkollista toimitusta toiseen seurakuntaa toimittava pappi tarkistaa tarvittavat tiedot suoraan järjestelmästä. Tietojärjestelmässä voisi olla tarjolla myös tietoa paikallisista käytänteistä eri toimituksiin liittyen. Tämä parantaisi seurakuntalaisten saamaa palvelua ja helpottaisi työtä.

Koska yhteinen tietojärjestelmä toimisi samalla tavalla kaikissa seurakunnissa, helpottaisi se liikkumista eri seurakuntien välillä. Monet haastateltavat pohtivat, että yhteiset tietojärjestelmät helpottaisivat heidän tilannettaan, jotka jo nyt työskentelevät eri seurakunnille jaetuissa viroissa tai työtehtävissä. Yhteisen tietojärjestelmän nähtiin myös helpottavan työpaikan vaihtamista seurakunnasta toiseen. Lisäksi etuna nähtiin se, että yhtenäiset ja yhteiset järjestelmät mahdollistavat keskusrekisterien toiminnan nykyistä laajemmilla alueilla. Keskusrekisterit voivat ottaa vastaan kirkollisten toimitusten varauksia henkilön kotiseurakunnasta riippumatta, kun jäsenrekisteri ja varausjärjestelmä toimivat samalla tavalla ja ovat saavutettavissa.

Yhteinen järjestelmä: keskusrekisteri asiat ja sellaiset yksinkertaistaa työtä sinne asiakkaaseen päin... (Marjatta)

Olin eilen siunaamassa muualla, niin olisi toisaalta hyvä, jos olisi sama järjestelmä, niin voisi sitten laittaa tietoa siihen seurakuntaan suoraan järjestelmän kautta, eikä tarvitsisi puhelin ja sähköpostikeskusteluja. (Helena)

Haastatelluista yksi toi esiin, että yhteiset tietojärjestelmät voisivat tukea erityisesti nuorten ja nuorten aikuisten kohtaamista kirkossa. Haastateltu pohti mahdollisuuksia luoda yhteisöllisyyttä. Hyvin toimivat laitteet ja teknologian käyttöön suunnitellut asialliset tilat sekä tarkoitukseen hyvin sopivat tietojärjestelmät myös luovat työn iloa. Kirkon tiloissa esim. dataprojektorin käyttö voi olla haastavaa, koska kaikki pitää joka kerta erikseen rakentaa ja sovitella paikalleen. Samoin laitteet voivat olla vanhentuneita. Kokonaisuuden tulisi toimia, jotta tekniikan kehityksestä olisi aitoa hyötyä, välttyttäisiin pettymyksiltä ja työntekijä voisi kokea työn iloa.

Toimiva tekniikka mahdollistaisi paremman yhteisöllisyyden ja nuorten kohtaamisen. Esimerkiksi minulla oli viime kesänä rippikoulu, jossa me loppujen lopuksi unohdimme jakaa kirjat, koska puuhasimme älypuhelimien kanssa, otimme kuvia ja teimme videoita ja keskustelimme niistä yhdessä. Samalla ollaan mukana tässä ajassa,

ja tämän ajan diginatiivien kanssa ja me kaikki oltiin silti samassa tilassa ja kasvokkain... Tilat, tekniikka ja helppokäyttöiset laitteet ja järjestelmät, toisivat työniloa... Ja ihan konkreettisesti välttyttäisiin pettymyksiltä... Minä pyysin luokkaa valmistelemaan kuvia, he tekivät, mutta meillä oli niin huono tykki, ettei niitä kuvia saanut kunnolla kirkossa näkyviin. Minä hermoistuin... Sain lopulta uuden tykin... vien sitä nyt mukanani eri paikkoihin. Työnilo on sellainen asia, joka heijastuu jokaiseen kohtaamiseen ja jokaiseen tehtävään, se sellainen innostus. (Kaarina)

#### 5.4.2 Tulevaisuuden haasteita

Yhteisten tietojärjestelmien kehittämiseen suhtauduttiin myös kriittisesti. Kriittikki ei kohdistunut tietojärjestelmien toimintoihin, vaan kehitysprosessiin, käyttöönottoon, käyttöpakeroon, käyttöön menevään aikaan ja käyttöön saattavaan tukeen.

Nykyisessä tilanteessa yksitäinen asia, josta ollaan eniten huolissaan, on ajankäyttö. Lähes kaikki haastellut olivat vakavasti huolissaan siitä, että erilaisien järjestelmien käyttöön ja niiden tarvitseman tiedon keräämiseen menee yhä enemmän ja enemmän työaika ja tämä aika on poissa varsinaisesta työstä. Tilanne koettiin kuormittavana. Koska tukea antavaa ja toimistotehtäviä hoitavaa työvoimaa on vähennetty, on yhä useammin työalan työntekijän itse hoidettava oman työalansa hallinnolliset ja rahaliikenteeseen liittyvät asiat. Tietotekniikan keskeisyys nähtiin harmillisena asiana ja moni koki sen vuoksi menettäneensä osan työn ilosta ja motivaatiostaan.

Nekin, jotka eivät olleet huolissaan tietojärjestelmien vaatimista työajasta nykyisin, toivat esiin, että yksi hyvän tietojärjestelmän hyöty olisi työajan tehokkaampi ja parempi käyttö. Kaikki haastatellut olivat yhtä mieltä siitä, että kirkossa tietojärjestelmien tulisi olla apuvälineitä työn tekemiseen.

Olen epäluuloinen, mitä kaikkea vielä keksitään ja lisätään tietokoneen ääressä istumista. Olen huolissani kehitysuunnasta. Se vaan sitoo enemmän aikaa ja joskus jopa hankaloittaa työtä, koska ei ole saatu koulutusta. IT-tuki periaatteessa on mutta käy noin kerran vuodessa. Eikä saa enää ottaa suoraan yhteyttä, vaan pitää tehdä järjestelmän kautta kirjallinen pyyntö ja voitte hoitaa. Sekin tekee hankalaksi ja haittaa vaan työtä. (Leena)

Senhän (tietojärjestelmän) pitäisi itseasiassa tehdä se asia yksinkertaisemmaksi. Työssä kuormittaa enemmän meidän systeemi (tietojärjestelmät) kuin meidän asiakkaat, vaikka me olemme työssä sellaisten ihmisten kanssa tekemisissä, jotka on ..kriisissä... Liikaa menee energiaa ja aikaa sen seitsemän systeemin pyörittämiseen. (Tuula).

...Se (tietojärjestelmä) olisi yksinkertaisempi, että kaikki, mikä voidaan, olisi yksinkertaistettu... Sitten on... sellaisia juttuja, joiden kanssa, et ole jatkuvasti tekemisissä niin joutuu aina opettelemaan uudestaan ja hakemaan (tietoa), että miten tämä nyt laiteaan (järjestelmään), miten nämä (tilanteet) voisi käsitellä helposti. Vaikka ne ovat yksittäisiä juttuja, niin niitä on kuitenkin useita ja ne ovat yllättävän stressaavia tilanteita, kun ei tiedä, miten pitäisi tehdä...Olisiko näihin yksittäisiin juttuihin jonkin helpompi ratkaisu sitten tulevaisuudessa... olla joku henkilö, jolle lähettäisi sen ja se käsittelisi

sen. Tämä henkilö olisi erikoistunut tämän asian hoitamiseen. Se voisi säästää aikaa ja työntekijää stressiltä, jos tällainen palvelu olisi olemassa. (Jari)

Tietojärjestelmissä työhyvinvointia kuormittavina tekijöinä koettiin:

- Tarve omaksua uusia juttuja nopeasti, kun järjestelmät muuttuvat tai tulee uusia käyttöön
- Koulutuksen puute ja järjestelmien käytön tuen puute
- Vaikeasti ymmärrettävät ja hahmotettavat käyttöliittymät
- Saman asiaan tekeminen uudestaan ja uudestaan, kun järjestelmä ei muista.
- Sama asia pitää tallentaa useaan eri järjestelmään, jotta seurakunnan systeemi toimii
- Huonosti toimivat välineet ja tilat järjestelmien käyttöön
- Järjestelmä ei helpota työntekoa, vaan ohjaa pois ydintyöstä
- Tietojärjestelmistä ei tule kustannussäästöjä
- Vaikeat toiminnot, joista ei tiedä, että menikö oikein, saavat aikaan osaamattomuuden tunteen.
- Kun tarvitsee tiettyä toimintoa harvemmin, ei muista miten se tehdään ja siitä syntyy stressiä.

Kaksi haastateltua työntekijää oli huolissaan seurakuntalaisten kyvystä pysyä mukana teknologian kehityksessä. He näkivät, että seurakunnassakin ollaan menossa siihen suuntaan, että kaikki tehdään tietokoneella. Osalla seurakuntalaisista ei kuitenkaan välttämättä ole mahdollisuutta käyttää seurakunnan palveluita internetin kautta. Nämä haastatellut muistuttivat, että tietokoneet ovat kallis hankinta, vanhenevat nopeasti eikä kaikkien taidot ja kyvyt ole samalla tasolla. Seurakunnan tulisi olla kaikkien ihmisten saavutettavissa ja erityisen tarkasti huomioida erilaiset rajoitteet, jotka voivat estää tai hidastaa teknologian hyödyntämistä. Näiden kahden haastattelun näkökulmastaan olisikin parempi, jos seurakunnat opettelisivat elämään moninaisuuden todellisuudessa avoimena erilaisille tietojärjestelmäratkaisuille.

Seurakunta on lähdössä mukaan samanlaiseen systeemiin, että oletetaan, että kaikki tehdään koneen kautta, mutta ei ole otettu huomioon ollenkaan sitä vanhempaa polvea, eikä ne edes kehtaa kertoa, että ei ole tietokonetta. (Anneli)

Käyttäjystävällisyys on tärkeää, koska vaikka itselläni toimii silmät, kädet ja pääkin, niin on monia sellaisia ihmisiä, jotka eivät pysty omaksumaan kaikkia niitä juttua ja se tekisi monista helpommin lähestyttäviä ja vähentäisi muutoksen vastarintaa, kun olisi tarjolla yksinkertaisempia ratkaisuja... Avoimuus on nykyään tärkeää. Kirkon tulisi olla avoin yhteisö tarjota monenlaisille järjestelmille tilaa - ja on olemassa ihan hyviä järjestelmiä, joita voi käyttää ihan suoraan, eikä pyörää tarvitse jokaisen keksiä uudelleen. (Kaarina)

Moni haastateltu pohti sitä, että sama tietojärjestelmä tarkoittaisi myös toimintatapojen ja toiminnan samankaltaistumista eri seurakunnissa. Näin seurakuntien erityispiirteet ja alueen väestön ja seurakuntalaisten erityispiirteet ja osaaminen saisivat vähemmän tilaa tulla näkyviin. Tähän liittyen nähtiin myös haasteena, että seurakuntien eri työalojen tieto- ja toiminnantarpeet ovat hyvin erilaisia. Haastateltavat pohtivat, miten huomioida samassa järjestelmässä kaikkien alojen ja eri työntekijäryhmien tarpeet.

Muutama haastateltu toi esiin, että yhteisestä tietojärjestelmästä saattaisi helposti tulla monimutkainen, kun siinä yritettäisiin ottaa huomioon kaikkien työalojen ja eri toimijoiden tarpeita. Yksi haastatelluista pohti, että kirkolla on kummallinen viehtymys monimutkaisuuteen. Hän nosti esimerkiksi Lukkarin. Lukkari on hänen mielestään hyvällä tavalla tuonut käyttöön seurakuntien yhteisiä osioita, kuten Päivän sanan ja helpottanut internet-sivuston hankkimista seurakunnalle. Samalla internet-sivun ylläpitämisestä on tullut työläämpää ja hankalampaa sekä vähemmän joustavaa. Internet-sivun maillipohjissa vain tiettyyn kohtaan voi tuoda tiettyjä sisältöjä.

Meidän kotisivut on kyllä menneet eteenpäin vanhasta, mutta ne nojaavat liikaa yksittäisiin tapahtumiin. Jatkuvien ryhmien ilmoittaminen ja löytäminen on hankalaa. Omassa työssä tässä tulee näkyviin käyttäjän näkökulma... Kun sitä yhdessä etsitään, paljastuu usein, että sitä on vaikea löytää. Lukkari näyttää toimivalta, se on helpottanut ja tehnyt edullisemmaksi kotisivujen tekemistä ja nyt kun Intra toimii samalla, niin siinä on sama toimintalogiikka. Lukkari on vähän turhan raskas ja se tekee tämän ylläpidon haastavammaksi ja se on hidas. Kirkolla on jostain syystä taipumus hankaliin järjestelmiin, viehtymys monimutkaisuuteen ja yksityiskohtien paljouteen ja monipuolisiin toimintoihin. (Tapani)

Yksi haastateltavista nosti tärkeäksi, että käyttöliittymä ei tulisi muuttua kovasti. Sen pitäisi tuntua tutulta, vaikka luotaisiinkin uusi koko kirkon yhteinen tietojärjestelmä. Jos käyttöliittymä on vieras, se sekoittaa ja joutuu opettelemaan, vaikka haastateltava koki itsensä suhteellisen nopeana omaksumaan uutta, on tämä hänen mielestään tärkeä huomioida suunnitelmassa. Yhtäkkinen muutos olisi iso haaste. Järjestelmän tulisi vastata sitä oikeaa toimintaa ja käyttöliittymän logiikka tulisi olla sitä kautta helppo ymmärtää.

Jos nyt ollaan kaavaleimassa koko valtakunnallista "unelmien" tietojärjestelmää, niin toivoisin, ettei käyttöliittymä muuttuisi kauheasti nykyisestä, se sekoittaisi pasmoja, jos yhtäkkiä tulisi joku ihan uusi järjestelmä, ja joutuisi opettelemaan, tämä nyt on se pointti. (Johannes)

Useat haastatellut korostivat sitä, että tavallisten seurakunnan työntekijöiden tulisi päästä osallistumaan tietojärjestelmien suunnitteluun ja pilotointeihin. Nykyisellään koetaan, että tietojärjestelmiä otetaan käyttöön keskushallinnon tai seurakunnan hallinnon päätöksellä kuulematta tulevien käyttäjien tarpeita. Ylhäältä tuleva pakko liittyä käyttäjäksi saattaa myös olla seurakunnalle iso taakka taloudellisesti sekä toiminnan järjestämisen kannalta.

Haastatellut pienen seurakunnan työntekijät kokivat, etteivät nykyiset kirkonyhteiset tietojärjestelmät palvele pientä seurakuntaa. Moni haastatelluista ison seurakunnan työntekijöistä oli myös huolissaan pienten seurakuntien tilanteesta, että seurakunnille tulisi jäädä riittävät resurssit seurakuntatyöhön ja tietojärjestelmät eivät saisi pakottaa liikaa samankaltaisuuteen toimintatavoissa. Muut kuin pienten seurakuntien työntekijät olivat myös huolissaan pakosta liittyä mukaan tietojärjestelmien käyttäjiksi. He toivat esiin, että seurakuntien tarpeet ovat koosta riippumatta erilaiset, koska toimintaympäristö voi olla hyvin erilainen. Toivottiin, että tietojärjestelmät voisivat olla useamman seurakunnan yhteishankinta, eikä tietojärjestelmän käyttöönottoon pakotettaisi kirkon keskuhallinnon toimesta.

Pitääkö kaikki pakottaa samaan muottiin? En osaa sanoa tai se tuntuisi vähän vastenmieliseltä... Kyllä se vaatisi sitä, että se suunniteltaisi, se homma myös heidän näkökulmasta ja miten he tekevät ja avaamaan sitä, että miten voisi tehdä toisin. Tietysti vaatimus järjestelmästä tarkoittaa niiden koneiden hankkimista, ylläpitoa ja jatkuvaa uusien ostamista. (Helena)

Pienessä seurakunnassa asioita voitaisiin hoitaa joustavasti, mutta järjestelmät pakottavat toimimaan yhdellä tavalla kaikkialla, eikä joustaminen paikalliset tarpeet huomioiden onnistu helposti. Haastatellut pienen seurakunnan työntekijät toivat myös esiin sen, että kirkon yhteisten tietojärjestelmien käyttöönotto on osin pakollista, joten ylläpitokustannukset on pakko hyväksyä. Ne ovat pienessä seurakunnassa iso menoerä, joka on pois seurakuntatyöstä. Tietojärjestelmien käyttöön tuo myös omat haasteensa syrjäinen sijainti. Monesti tietojärjestelmien käyttökoulutukset ovat kaukana ja kalliita vain muutaman työntekijän seurakunnille. IT-aluekeskuksesta ja naapuriseurakunnista saadaan apua joka päiväisissä ongelmatilanteissa. Pienessä seurakunnassa asioiden hoitaminen onnistuu kasvotusten ja yhteisesti sopimalla. Pienessä seurakunnassa ei kuitenkaan olla tietojärjestelmä- tai teknologiavastaisia, vaan ollaan valmiita ottamaan käyttöön järjestelmiä, jotka palvelevat pienessä yhteisössä.

Mutta siinä on sellainen puoli, että se tulee kalliiksi (kuulua yhteisen keskusrekisterin alle) Kun seurakunnat... painii YT neuvottelu uhan kanssa ja tietojärjestelmä lasku tulevat, vaikka emme voi valita kuulummeko. Niiden (Tietojärjestelmien maksujen) pitäisi olla halvempia, että ne oikeasti tekisivät työn edullisemmaksi. Järjestelmän käyttäminen ei ole enää vapaaehtoista vaan pakollista. Monessa mielessä se on kustannuskysymys ja investoinnit rasittavat. Yhteiset järjestelmät tuovat kustannuksia pienille seurakunnille ja vaatimuksia ulkopuolelta, vaikka vanhoilla systeemeillä pärjättäisiin hyvin. Sen haluan vielä sanoa, että ei minulla ole sinänsä tietokoneohjelmia vastaan mitään, mutta kyllä ne pitäisi palvella, eikä olla orjuuttavia. Nopeuttaa (työtä)... (Marjatta)

Samalla, kun monet haastatellut suhtautuivat epäillen kirkon yhteisten tietojärjestelmien tarpeeseen, nähtiin, että omalle työalalle oli tarjolla mielenkiintoisia sen työalan työhön sopivia teknisiä ratkaisuja, joita voidaan käyttää yhdessä

kunnantoimijoiden tai yhdistysten kanssa. Yksi haastatelluista korosti että kirkon yhteiset järjestelmät voisivat olla enemmän työalakohtaisia ja kaikkein tärkeintä olisi, että lähtökohtana olisi työn tarpeet. Tähän alla olevaan mielipiteeseen suurin osa haastelluista voisi varmasti hyvin yhtyä.

Mutta toki olen innostunut uusista apuvälineistä vanhustyöhön mm. virtuaaliyhteys vanhusten kotiin yhteistyössä kaupungin kanssa - Minusta se on loistava idea. Tekniikka ja apuvälineet tulisi kehittää tietyn työalan tarpeisiin, eikä tuoda samaa kaikille työaloille... Työntarpeet ja työnkuvat ovat erilaiset, nyt ne pakotetaan samaan systeemiin. Kun lähtökohta pitäisi olla se työ, ja tarpeet, miten tehostetaan työtä - tekniikka on siihen hyvä apuväline, kun se on riittävän yksinkertainen ja selkeä, työhön soveltuva. (Hannele)

## 6 Pohdinta

Pohdintaosio koostuu haastatteluanalyysin johtopäätöksistä, arvioinnista tutkimuksen luotettavuudesta ja yleistettävyydestä sekä pohditaan kysymyksiä mahdolliselle jatkotutkimukselle. Viimeisenä osiona esitetään yhteenveto koko tutkielmasta.

### 6.1 Johtopäätökset

Tässä tutkielmassa on haastattelujen avulla selvitetty, millaiset asiat ja miksi ne ovat kirkon työntekijöille arvokkaita tietojärjestelmissä. Erityisesti on keskitetty toiminnanohjausjärjestelmien merkitykseen seurakuntatyössä.

Haastatellut kirkon työntekijät arvostivat toiminnanohjausjärjestelmän luotettavuutta, odottavat tietojärjestelmältä yksinkertaisuutta ja selkeyttä. Lisäksi korostettiin tietojärjestelmän sopivuutta kirkon työhön niin toimintojensa, kuin tietojärjestelmän toimintalogiikan osalta. Ensisijaisesti toiminnanohjausjärjestelmä nähdään työntekemisen apuvälineenä, jonka toivotaan säästävän aikaa, helpottavan työtä. Hyvä tietojärjestelmä on huomaamaton työkalu, joka antaa työntekijän keskittyä täysillä oman työalansa tehtäviin ja seurakuntalaisten kohtaamisiin. Kaikki haastatellut korostavat, että kirkon työssä tietojärjestelmä on apuväline. Toiminnanohjausjärjestelmän toivotaan vastaavan seurakuntatyön tarpeita ja todellisuutta sekä muokkaantuvan erilaisiin tilanteisiin älykkäästi.

Haastatellut toivoivat toiminnanohjausjärjestelmien kehittyvän tekoälyn avulla enemmän ennakoiviksi, käyttäjänsä tunteviksi sekä tietoa prosessoiviksi, jotta entistä vähemmän tietoa tarvitsee kirjata käsin toiminnanohjausjärjestelmään. Käyttäjistä oppiva ja käyttäjään mukautuva toiminnanohjausjärjestelmä säästäisi järjestelmän käyttöön menevää aikaa. Erityisen tärkeänä nähtiin matkailun tekemisen ja kirkkohallituksen tilastoinnin automatisoiminen niin, että työntekijälle jäisi vain tarkastajan rooli. Nämä ovat seurakuntatyössä toistuvia rutiineja, joihin koettiin nyt menevän turhaa aikaa ja vaivaa. Tilastoinnin todellinen merkitys kirkon työssä oli myös jäänyt monelle epäselväksi.

Haastateltavat näkivät, että kirkon yhteinen kaikkien seurakuntien käytössä olevan toiminnanohjausjärjestelmän kehittäminen voisi tuoda sekä selkeitä hyötyjä että haasteita, jopa uhkia verrattuna nykytilanteeseen, jossa haastateltujen seurakuntien työntekijöistä suurin osa on tottunut käyttämään toiminnanohjausjärjestelmää. Osa haastatelluista ei nähnyt toiminnanohjausjärjestelmää tarpeellisena. Osalle haastateltavista toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto seurakunnassa oli tuonut vain lisää työtehtäviä ja vienyt työaikaa pois oman työalan työstä. Osa haastateltavista näki taas, ettei käyttöönotosta olisi heidän seurakuntansa tilanteessa mitään hyötyä tai iloa. Näiden haastateltujen näkökulmasta toiminnanohjausjärjestelmä tuntui liian raskaalta. Heistä työasiat hoituvat paremmin puhelimitse tai kasvotusten.



Monet haastatellut kuvasivat, että nykyisellään erilaisien tietojärjestelmien käyttöön menee paljon aikaa ja vaivaa. Lisäksi koettiin, että toiminnanohjausjärjestelmät haittaavat seurakuntalaisen ja työntekijän välistä kohtaamista. Siksi toivottiin, että jatkossa tietokoneella istuttava aika seurakuntatyössä vähenisi ja aikaa vapautuisi enemmän seurakuntalaisten kanssa toimimiseen oman työalan ja kutsumuksen mukaisesti. Kaiken seurakuntatyössä käytössä olevan teknologian pitäisi monen haastatellun mielestä sopia paremmin yhteen seurakunnan perustehtävän kanssa ja viestiä omalta osaltaan kirkon sanomaa.

Erityisen huolissaan haastatellut olivat pienten seurakuntien tilanteesta. Pienen seurakunnan resurssit ja rahavarat eivät saisi mennä toiminnanohjaus- ja muiden tietojärjestelmien maksuihin ja ylläpitämiseen. Tämä voi johtaa seurakuntatyön vähenemiseen, jopa työntekijöiden irtisanomiseen, kun rahaa ei ole riittävästi. Useamman haastatellun mielestä myös pakottaminen samaan toiminnanohjausjärjestelmään tuntuisi oudolta, koska toiminnanohjausjärjestelmä saattaisi ohjata myös seurakunnan toiminnan samankaltaistumiseen.

Haastatellut näkivät sekä vahvuuksia, mahdollisuuksia sekä uhkia ja heikkouksia ajatuksessa koko kirkon yhteisestä toiminnanohjausjärjestelmästä. Seuraavassa kuviossa 3 on sijoitettu haastattelussa esiin tulleet näkökulmat SWOT nelikenttä analyysiin.

Keskeisin koetuista uhista oli kehityssuunta, että tietojärjestelmät haukkaavat yhä suuremman osan työajasta ja oman työalan ydintyöhön ei pääse keskittymään. Tämä aiheuttaa työmotivaation heikkenemistä ja turhautumista sekä kokemuksen siitä, ettei työntekijänä saa keskittyä omaan osaamisalueeseensa. Tämä heikentää seurakuntalaisten kohtaamista ja palvelua. Toisena vakavana uhkana nähtiin toiminnan samankaltaistuminen ja resurssien väheneminen seurakuntatyöstä, kun tietojärjestelmien pakollinen ylläpitäminen syö yhä enemmän seurakunnan taloudellisia varoja ja työaika. Kirkon oman järjestelmän ajateltiin myös turhaan korostavan kirkon omaleimaisuutta. Tämän vuoksi toivottiin, että toiminnanohjausjärjestelmän kehittämisessä huomioitaisiin jo käytössä olevat ratkaisut eri seurakunnissa ja eri työaloilla seurakunnan sisällä.

Haastatellut toivat esille omalla työalallaan yhteistyössä kuntien tai järjestöjen kanssa käyttöönotettuja ratkaisuja. He toivoivat, että kirkon yhteisissä tietojärjestelmä projekteissa huomioitaisiin eri työaloilla jo käytössä olevia tietojärjestelmäratkaisuja. Näin eri työalojen erot tulisi huomioiduksi paremmin, kuin tarjoamalla sama ratkaisu.

Vahvuudet liittyivät seurakuntalaisten palvelutason samanlaisuuteen, työntekijöiden helpompaan liikkuvuuteen ja yhteistyöhön valtakunnallisella tasolla, kun tieto on saatavissa samassa järjestelmässä. Jos toiminnanohjausjärjestelmäprojekti toteutetaan koko kirkon yhteisenä hankkeena, suunnitteluun ja toteutukseen olisi käytettävissä enemmän resursseja niin taloudellisesti kuin taitaidon osalta. Kirkon toiminnanohjausjärjestelmä projektin mahdollisuutena nähtiin, että seurakunnan työntekijät ja vapaaehtoiset eli tulevat järjestelmän käyttäjät voisivat olla mukana kehitystyössä heti projektin alusta asti. Hyvin to-

teutettu ja seurakuntatyöhön sopiva käyttäjäystävällinen toiminnanohjausjärjestelmä voisi tuoda työn iloa sekä yhteisöllisyyden, samassa työssä olemisen kokemuksen koko kirkon tasolla.



Kuvio 3 Kirkon yhteisen toiminnanohjausjärjestelmän SWOT-analyysi

## 6.2 Kirkon työntekijät samoilla linjoilla tutkimusten kanssa

Kirkon työntekijöiden käsitykset laadukkaasta systeemistä vastaavat käytettävyyden arvioinnissa usein käytettyjä Jakob Nielsenin heuristisia sääntöjä. (Nielsen, 1993). Kaikki haastatellut kirkon työntekijät mainitsivat yksinkertaisuuden ja kielen. Luottavuudesta puhuttaessa nousi esille järjestelmän yhdenmukaisuutta, eli järjestelmä toimii aina samalla tavalla ja logiikalla.

Nielsenin säännöistä (katso lisätietoja sivulta 25) riittävän palautteen tarve ja virheiden estäminen liittyivät haastateltujen kokemuksessa yhteen. Haastatellut kertoivat käyttäjän tarpeesta olla varma siitä, että käyttäjä on osannut antaa toiminnon kannalta tärkeät ja oikeat tiedot järjestelmään ja, että järjestelmä on saanut suoritettua toiminnon loppuun. Virheiden estämiseen ja tietoturvaan liitettiin myös toive, että järjestelmästä voisi nähdä varauksien tekijät ja muokkaa- jat sekä tietojen poistajat. Puolet haastatelluista toi esiin tarpeen saada riittävästi ja selkeää apua tietojärjestelmän käyttöön. Avuksi kirkon työntekijät toivoivat heille räätälöityjä koulutuksia ohjelmiston käyttöön sekä henkilökohtaista tuki- henkilön antamaa, puhelimitse saatavaa apua ongelmatilanteissa.

DeLone & Mclean (2003) esittämä SERVQUAL -kysely järjestelmän laaduk- kuudesta nostaa myös esiin haastatelluille kirkon työntekijöille tärkeitä piirteitä. Haastatellut kirkon työntekijät nostavat esiin sen, että tietojärjestelmän tulisi tun- tua siltä, että se on tehty tavalliselle käyttäjälle, käyttäjän parasta ajatellen. Kir- kon työntekijät toivovat myös, että tietojärjestelmien luotettavuuteen kiinnitetäi- siin erityistä huomiota. Mielenkiintoisesti DeLone & Mclean (2003) nostavat esiin

myös tietojärjestelmän kyvyn empatiaan ja muokkautumisesta käyttäjään. Haastatellut kuvasivat toiveena, että tietojärjestelmä muistaisi käyttäjän tekemiä valintoja, osaisi päätellä oikeita tai todennäköisiä valintoja ja olisi tarjoamassa apua, kun käyttäjä näyttää joutuneen pulaan.

Tieto ei ole haastatelluille itseisarvo. Tiedon merkitys syntyy käyttökontekstissa. Li (2016) mukaan tiedon merkitys voidaan kategorisoida neljään kategoriaan laillisosiaalisessa kontekstissa. Ensimmäisenä on sosiaalisesti merkittävä tieto. Toisena on tieto, joka ei ole negatiivista eikä positiivista. Kolmantena on arvoton tieto. Neljäntenä on selkeästi negatiivinen tieto. Ensimmäisen kategorian tieto on ihmisten hyvinvointia ja yhteiskunnan hyvää edistävää. (Li, 2016). Kirkon työntekijälle tieto on merkittävää ensimmäisen kategorian merkityksessä. Tietoa halutaan kerätä nimenomaan toisen hyvä mielessä ja välttää turhan tiedon keräämistä. Haastatellut kirkon työntekijät tunnistavat kuitenkin myös sen, että tieto voi muuttua negatiiviseksi seurakuntalaisen näkökulmasta. Tietoa ei nähdä arvottomana missään tilanteessa. Tämä johtune siitä, että kaikki kirkon työntekijät ovat tietoisia, että he työssään käsittelevät luonnollisten henkilöiden henkilötietoja. Haastatellut diakoniatyöntekijät toivat esiin, että toisinaan kohtaamisten historia voi paljastaa yllättävän paljon asiakkaasta. Siinä mielessä tieto voi saada myös negatiivisen arvon.

Haastateltujen kirkon työntekijöiden kokema uhka työtapojen samankaltaistumisesta on tietojärjestelmien merkitystä työyhteisöille selvittäneiden tutkimusten mukaan perusteltu kahdesta erilaisista näkökulmasta. Toisaalta uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto ja käyttäminen muokkaa myös työtapoja ja työkuulttuuria. Toiminnanohjausjärjestelmien muuttuessa yhä monipuolisemmaksi ja suorituskykyisemmäksi niiden vaikutus organisaatioon kasvaa. Organisaation tulee olla entistä tietoisimpi niistä prosesseista, joihin toiminnanohjausjärjestelmästä haetaan ratkaisua. Vaatimusmäärittelyn merkitys toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton suunnittelussa ja toteutuksesta on keskeinen, jotta järjestelmän ottaminen käyttöön sujuu ja siitä saadaan hyötyä organisaation käyttöön. (Nikte & Bach, 2016). Onnistumista auttaa laaja organisaation johdon ja käyttäjien tuki (Madininos ym., 2011). Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton epäonnistuminen ei ole enää vain tietojärjestelmäprojektin epäonnistuminen, vaan se voi heikentää koko organisaation toimintakykyä. (Nikte & Bach, 2016).

Toisaalta olemassa oleva organisaatiokulttuuri vaikuttaa toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön ja tapaan, jolla järjestelmää hyödynnetään. (Kayas ym., 2008). Jotta toiminnanohjausjärjestelmäprojektista saataisiin paras hyöty tulisi projektissa kiinnittää huomiota sen sopivuuteen organisaation strategiaan. Armstrong & Taylor (2014) toivat esiin, että myös henkilöstöhallinnon järjestelmissä on tärkeää, että järjestelmä vastaa yrityksen tai organisaation strategisia tavoitteita. Nykyisin osa henkilöstöhallinnon tehtävistä on osana toiminnanohjausjärjestelmää. Toiminnanohjausjärjestelmäprojektiin tulisi olla mahdollisuus laajasti osallistua niin, että päätöksenteossa kuunneltaisiin tulevia käyttäjiä. (Bernroider, 2008)

Haastatelluista kirkon työntekijöistä kolme esittää toiveen, että työntekijät pääsisivät nykyistä aktiivisemmin vaikuttamaan tietojärjestelmäprojekteihin. Se on tutkimusten mukaan yksi positiivisesti projektien onnistumiseen vaikuttava tekijä. Onnistuneen toiminnanohjausjärjestelmän toteutuksen ja käyttöönoton kannalta tärkeimmäksi Bernoiderin (2008) kyselytutkimuksessa 208 eri kokoiselle yritykselle nousee se, että yrityksellä on eksplisiittisesti, selkeästi ja avoimesti määritelty tietoteknologia- ja tietojärjestelmästrategia ja päätöksentekoon projektin eri vaiheissa on osallistunut työntekijöitä, varsinaisen johdon lisäksi. Pelkästään johdon osallistuminen projektin hallintaan ja päätöksentekoon heikensi toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton onnistumista yleisesti. (Bernoider, 2008).

Kaikki haastatellut nostivat tärkeäksi asiaksi, että tietojärjestelmät helpottavat työtä. He korostivat oikean tiedon saatavuutta ja saavutettavuutta oikeassa paikassa ja tilanteessa sekä vain oleellisen tiedon tallentamista. Nämä näkökulmat eivät korostu tutkimuskirjallisuudessa. Esimerkiksi työkulunhallintajärjestelmän merkityksenä nähdään kyllä työn helpottaminen. (Van Der Aalst & Van Hee, 2004; van der Aalst, Weske & Wirtz, 2003) Tutkimuskirjallisuudessa työn helpottuminen esitetään järjestelmän käyttöönoton tavoitteena. Tiedon käytön näkökulma puuttuu, vaikka toki Delone & Mclean (2003) tuovat esiin, että relevantti tieto lisää järjestelmän käyttöä.

Informaation arvo myös tunnistetaan keskeisenä ominaisuutena monella tasolla esimerkiksi mahdollisuutena hyödyntää tietoa organisaation kehittämisessä. Toisaalta yritys-elämässä tieto itsessään voi olla kauppatavaraa. Julkisen sektorin arvon kohdalla tiedon oikea käyttö nousee esiin yhtenä arvioitavana asiana. (Fattahi & Afshar, 2006; Mills ym., 2010) Kirkon työntekijät antavat kuitenkin suuren arvon tiedon oikealle saavutettavuudelle, esimerkiksi liikkuvan työn myötä. Tämä ei ole tullut aikaisemmista tutkimuksista yhtä selkeästi esille.

Haastatellut korostivat vastauksissaan, että kirkon ja seurakunnan keskeiset arvot tulisi näkyä toiminnanohjausjärjestelmän suunnittelussa ja sen toteutuksessa. Järjestelmän tulisi paitsi toiminnallisuuksiltaan myös toimintalogiikaltaan tukea seurakuntatyötä. Tämä vaatimus tarkoittaa kahta eri näkökulmaa: tietojärjestelmän arvoja ja saavutettavuutta eri erityisryhmille. Haastatellut toivoivat, että järjestelmän toimintalogiikasta saa kokemuksen seurakunnasta armon ja rakkauden yhteisönä. Erilaisten toimintarajoitteiden huomioiminen tarkoittit haastatelluille sitä, että toiminnanohjausjärjestelmä on käytettävissä erilaisten apuohjelmien kanssa yhtä aikaa tai käyttöliittymää voi monipuolisesti muokata tarvittavalla tavalla. Tällöin ohjelmistot palvelisivat myös erilaisia erityisryhmiä. Erityisesti tämä korostuu palveluissa, joita järjestelmästä tarjotaan seurakuntalaisten käyttöön, mutta samaa toimintakykyrajoitteista riippumatonta saavutettavuutta pidetään myös työntekijöille tärkeänä. Tämä on uusi näkökulma, että toiminnanohjausjärjestelmän odotetaan toteuttavan yhteisön arvoja ja käyttävän yhteisön symboliikkaa. Esimerkiksi haastateltu ehdotti järjestelmän käytössä auttavaa enkeliä tai, että järjestelmän virheilmoitukset olisivat armollisia.

Taulukossa 5 Haastateltujen keskeisimmät vastaukset yhdistyttynä tietojärjestelmän onnistumisen malliin. Tärkeimpiin vastauksiin on nostettu useamman haastatellun esiin nostamia teemoja ja asioita.

TAULUKKO 5 Haastattelun tulokset yhdistettynä tietojärjestelmän onnistumisen malliin.

<i>Tietojärjestelmän piirre</i>	<i>Tärkeimmät vastaukset</i>
<b>järjestelmän laatu</b>	Järjestelmä on yksinkertainen ja luotettava. Kieli on ymmärrettävää ja tuttua. Järjestelmä auttaa käyttäjää välttämään virheet ja antaa käyttötukea helposti. Järjestelmä tuntuu siltä, että se on tehty käyttäjän parasta ajatellen
<b>tiedon laatu</b>	Käyttökontekstissa tarpeellinen ja asian hoitoa auttava tieto on saatavilla liikkuvaan työn vaatimalla tavalla. Tallennettaessa tietoa henkilöistä näkökulmana on asiakkaan/seurakuntalaisen etu.
<b>järjestelmän käyttö ja käyttäjän tyytyväisyys</b>	Järjestelmän ominaisuudet palvelevat seurakuntatyötä, automatisointia ja mukautuvuutta käyttäjään on hyödynnetty monipuolisesti erityisesti tilastoinnissa ja laskutuksessa.
<b>käytön henkilökohtaiset vaikutukset</b>	Järjestelmä helpottaa työtä, säästää aikaa sekä antaa mahdollisuuden keskittyä oman työalan työhön. Lisäksi päällekkäinen tallennustyö eri järjestelmiin jää pois.
<b>vaikutukset organisaatioon</b>	Uhkana toiminnan samankaltaistuminen. Mahdollisuutena työn ilon löytyminen ja yhteisöllisyyden kokemus. Järjestelmän tulisi olla kirkon arvojen mukainen, erityisryhmille saavutettava ja sisältää kirkon symboliikkaa.

### 6.3 Kertovatko haastatellut kirkon työntekijän mielipiteen? - Tutkielman luotettavuudesta ja yleistettävyydestä

Haastatellut kirkon työntekijät edustavat hyvin kirkon työntekijöiden ikärakennetta ja sukupuolijakaumaa. Sen sijaan ammasteista oli edustettuna vain papit, diakonit, kanttorit sekä kiinteistö- ja kirkonpalvelutyöntekijät. Koko Suomen ev.lut. kirkon henkilöstöstä pappeja, diakoniatyöntekijöitä ja kanttoreita on noin 31 %. Kiinteistö- ja kirkonpalvelijoiden osuus kokonaishenkilöstöstä on 16,8 %. (Kirkon työmarkkinalaitos, 2018).

Haastatellut edustavat eri kokoisia seurakuntia niin, että isojen tai keski suurten seurakuntien työntekijöitä oli haastateltavissa määrällisesti enemmän kuin pienten. Ihan pienimmistä seurakunnista tai ruotsinkielisistä seurakunnista

ei ollut edustusta haastatelluissa. Suomen ev.lut. kirkossa seurakunta koko vaihtelee suuresti. Suurin on Jyväskylän seurakunta 95 446 jäsentä vuonna 2017 ja pienin Bergö 400 jäsentä vuonna 2017. Ruotsinkielisiä seurakuntia toimii 56 vuonna 2017. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko, 2018b).

Kaikki haastatteluun vapaaehtoisiksi ilmoittautuneet haastateltiin. Haastattelut toteutuivat kolmessa erässä seurakuntakohtaisesti vuonna 2017. Ensimmäiset haastattelut tehtiin huhti-toukokuun vaihteessa. Seuraavat elokuussa ja viimeiset haastattelut saatiin sovittua marraskuulle.

Haastatteluja tehtiin kaikkiaan 13. Haastateltavat edustavat kirkon eri työaloja ja työtehtäviä. Lapsi- ja nuorisotyöntekijöistä kukaan ei ollut kiinnostunut osallistumaan haastatteluun. Osaltaan tähän voi vaikuttaa haastattelujen ajan kohta. Lapsi- ja nuorisotyössä kesän työ painottuu leireihin ja retkiin.

Haastattelut antavat hyvän kuvan suomenkielisten seurakuntien papiston, diakoniatyöntekijöiden, kanttorien ja kirkonpalvelijoiden käsityksestä tietojärjestelmistä. Tämä on sinänsä merkittävää, että vastaavaa selvitystä ei ole aikaisemmin tehty. Haastattelujen luottavuutta lisää havainto, että samat teemat ja vastaukset toistuivat useiden haastateltujen kohdalla.

## 7 YHTEENVETO - PYHÄ YKSINKERTAISUUS

Suomen ev.lut. kirkossa on viime vuosina panostettu yhteisen tietotekniikan ja tietojärjestelmien kehittämiseen. Tämän tutkielman tarkoituksena on tuoda esiin, mikä on kirkon työntekijälle arvokasta seurakuntatyössä käytettävissä toiminnanohjausjärjestelmistä. Tästä tiedosta on hyötyä toiminnanohjausjärjestelmien kehitystyössä. Samalla avautuu tietojärjestelmätieteen tutkimukselle uusi näkökulma hengellisistä yhteisöistä tietojärjestelmien käyttäjänä ja kehittäjinä.

Tutkielma oli haastattelututkimus, johon haastateltavat valikoituivat vapaaehtoisuuden perusteella. Haastateltavia oli kolmesta eri seurakunnasta ja työaloilta: diakoniatyöntekijöitä, pappeja, kanttoreita ja kiinteistöistä vastaavia kirkonpalvelijoita.

Haastattelut toteutettiin Laddering-menetelmällä. Menetelmää on pääsääntöisesti hyödynnetty markkinointitutkimuksissa sen selvittämiseksi, mitkä asenteet ja arvot vaikuttavat haastateltavan henkilön valintaan. Käytännössä tämä tarkoittaa, että haastateltavan vastauksia kuunnellaan ja häneltä kysytään perusteluita vastauksessa esiintyvillä vastauksilla kysymällä miksi, kunnes haastateltavan arvot ja asenteet tulevat näkyviksi. (Reynolds & Gutman, 1988; Trocchia ym., 2007) Tässä tutkielmassa Laddering-menetelmää sovellettiin tietojärjestelmän arvokkaiden asioiden selvittämiseen, erityisesti toiminnanohjausjärjestelmään kohdistuvien asenteiden ja arvojen selvittämiseen. Haastattelutapa vaatii paljon luottamusta haastateltavan ja haastattelijan välillä. (Reynolds & Gutman, 1988). Luottamuksen luomista helpotti se, että tutkielman tekijä on ev.lut. kirkon pappi, saman organisaation sisältä. Lisäksi merkittäväksi luottamuksen ja annettujen vastauksen merkityksen kannalta koettiin, että tutkielman toimeksiantajana on kirkkohallitus. Haastattelut tapahtuivat työntekijöiden työpaikoilla kahden kesken tekijän kanssa. Haastattelukysymyksen taustana oli Delone & Mclean (1992; 2003) tietojärjestelmän onnistumisen malli.

Haastateltujen vastauksissa korostuivat yksinkertaisuus, selkeys ja luotettavuus, mitkä heidän mielestään kuvasivat tietojärjestelmän laadukkuutta. Nykyisin käytössä olevien järjestelmien koettiin olevan liian monimutkaisia ja näin vievän työaikaa pois oman työalan työstä. Kirkon työntekijät haluavat keskittyä oman työalansa työhön ja seurakuntalaisten kohtaamiseen. Siksi järjestelmien tulisi olla yksinkertaisia ja helppokäyttöisiä. Tietojärjestelmät ovat kirkon työssä vain apuvälineitä, korostivat kaikki haastatellut. Tähän samaan ajansäästämiseen liittyi myös toive, että järjestelmissä hyödynnettäisiin tekoälyä ja ohjelmat muistaisivat käyttäjänsä tekemät valinnat eli muokkautuisivat käyttäjänsä tarpeisiin nykyistä paremmin. Kirkon työntekijät eivät olleet huolissaan tietoturvasta, mikäli heidän käyttötapaansa ja tekemiään valintoja jätettäisiin järjestelmän muistiin.

Sama linja jatkui suhteessa järjestelmään kerättävään informaatioon. Kirkon työntekijät toivoivat, että työn kannalta tarpeellinen informaatio olisi saatavissa tien päällä ajasta ja paikasta riippumatta. Tietoturvaasteet ymmärrettiin,

mutta niiden ei nähty tarpeellisenä estää pääsyä työn kannalta tarpeellisiin tietoihin. Tietoturvaratkaisuiden tulisi mahdollistaa tiedon käyttäminen siellä, missä työntekijä sitä tarvitsee.

Varsinkin diakoniatyöntekijät korostivat, että tietojärjestelmiin tulisi tallettaa vain oleellinen tieto asiakkaasta. Lisäksi diakoniatyöntekijät toivat esiin tarpeen, että koko kirkon tasolla tulisi pohtia ohjeistusta, kuinka pitkältä ajalta asiakastiedot tarvitsee säilyttää, jotta tiedoista ei tulisi asiakkaalle taakka.

Eri ammattiryhmien tiedon tarve vaihteli. Yhteistä kaikille oli, että toiminnanohjausjärjestelmästä tulisi olla helposti saatavilla työtehtävä ja niiden yhteydessä pitäisi olla helposti tehtävissä kirkkohallituksen vaatimat toiminnalliset tilastot. Diakoniatyöntekijät kaipasivat selkeitä yksinkertaisia asiakastietoja, avustustietoja. Kirkon palvelijoille toiminnanohjausjärjestelmä muodostaa samalla työpäivän kulun. Heidän työvuoronsa ja työtehtävänsä ohjautuvat kyseisen tilan varausten ja tilaisuuksien mukaan. Lisäksi kirkonpalvelijat tarvitsisivat tietoa kiinteistön hoitoon ja kunnossapitoon sekä lukitsemiseen liittyen. Kanttorit ja papit kaipaavat kattavaa tietoa jumalanpalveluselämään liittyen, mutta myös jumalanpalvelusten ja kirkollisten toimitusten suunnittelutyökalua, jossa nykyisen sähköpostikeskustelun voisi käydä suoraan toiminnanohjausjärjestelmässä. Tämä olisi myös tietoturvalisempää monen haastatellun mielestä. Lisäksi toivottiin matkalaskujen ja muiden laskujen helppoa käsittelyä.

Kirkon yhteisen toiminnanohjausjärjestelmän kehittämisessä nähtiin sekä vahvuuksia, mahdollisuuksia että heikkouksia ja uhkia. Nämä on esitetty kuviossa 3 (katso sivu 66). Kirkon yhteisen toiminnanohjausjärjestelmän SWOT -analyysi. Keskeisimmäksi vahvuudeksi nousi paremmat resurssit kehitystyöhön sekä suunnitteluun ja ylläpitoon kuin yksittäisellä seurakunnalla olisi. Yhteisen toiminnanohjausjärjestelmän nähtiin tuovan mukanaan yhteisöllisyyden kokemuksen vahvistumista. Erityisesti valtakunnallisten kampanjoiden tai tapahtumien yhteydessä toivottiin yhteisen toiminnanohjausjärjestelmän helpottavan järjestelyjä ja tiedottamista. Sitä voitaisiin toteuttaa yhdessä yli seurakuntarajojen. Uhista keskeisimmäksi nousi pelko, että toteutuessaan toiminnan ohjausjärjestelmästä tulee monimutkainen ja vaikea käyttää. Näin työntekijän työ muuttuu yhä enemmän tietokoneen edessä tehtäväksi ja seurakuntalaisten tapaamiselle ja heidän mukaansa ottamiselle jää entistä vähemmän aikaa.

Tämä tutkielma avaa näkökulmaa julkisoikeudellisen yhteisön työntekijöiden arvoihin ja asenteisiin. Tämä näkökulma ansaitsi lisätutkimusta, mitä kuntien tai valtion työntekijät odottavat käytössään olevilta järjestelmiltä? Millaista lisäarvoa kunnan tai valtion virkamies saa toiminnanohjausjärjestelmästä? Kirkossa, kuten monissa valtion virastoissa, tietohallinto on keskitetty alan ammattilaisten hoidettavaksi, IT-aluekeskukset hoitavat kaiken laitteista aina ohjelmistohankintoihin. Tämä voisi tarjota aiheen jatkotutkimukselle, miten keskitetty IT-tietohallinto vaikuttaa toiminnanohjausjärjestelmän hankintaan?

Lisäksi tämä tutkielma tarjoaa pienen näköikkunan hengellisten yhteisöjen käyttämien tietojärjestelmien todellisuuteen ja tarpeisiin liittyen nimenomaan hengelliseen ja uskonnolliseen toimintaan. Tämä tematiikka tietojärjestelmistä



erilaisten hengellisten yhteisöjen ja uskonnollisten yhdyskuntien käytössä tarjoaisi mahdollisuuksia vertailevalle tutkimukselle tietojärjestelmätieteen alalla.

## LÄHTEET

- Armstrong, M. & Taylor, S. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice* Kogan Page Publishers.
- Aronson, J. (2014). Thematic analysis. *Encyclopedia of Critical Psychology*, Haettu osoitteesta [http://search.credoreference.com/content/entry/spreolp/thematic\\_analysis/0](http://search.credoreference.com/content/entry/spreolp/thematic_analysis/0)
- Agile Alliance (2001). Manifesto for agile software development,. Ketterän ohjelmistokehityksen julistus. Haettu osoitteesta <http://agilemanifesto.org/iso/fi/manifesto.html>
- Bernroider, E. W. N. (2008). IT governance for enterprise resource planning supported by the DeLone–McLean model of information systems success. *Information & Management*,
- DeLone William, H. & McLean Ephraim, R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable . *Information System Research*, 3:1, 60-95.
- Fattahi, R. & Afshar, E. (2006). Added value of information and information systems: A conceptual approach. *Library Review*, 55(2), 132-147. doi:// dx.doi.org.ezproxy.jyu.fi/10.1108/00242530610649620
- Georgakopoulos, D., Hornick, M. & Sheth, A. (1995). An overview of workflow management: From process modeling to workflow automation infrastructure. *Distributed and Parallel Databases*, 3(2), 119-153.
- Grimsley, M. & Meehan, A. (2007). E-government information systems: Evaluation-led design for public value and client trust. *European Journal of Information Systems*, 16(2), 134-148. doi:10.1057/palgrave.ejis.3000674
- Iskanius, P., Klaavu, L. & Myllyoja, T. (2009). *Toiminnanohjausjärjestelmän teknisen vaatimusmäärittelyn laatiminen pk-yritysten käyttöön*
- Jesse F Dillard, Linda Ruchala & Kristi Yuthas. (2005). Enterprise resource planning systems: A physical manifestation of administrative evil. *International Journal of Accounting Information Systems*, 6(2), 107. Haettu osoitteesta <https://search.proquest.com/docview/217179853>
- Kayas, O. G., McLean, R., Hines, T. & Wright, G. H. (2008). The panoptic gaze: Analysing the interaction between enterprise resource planning technology

and organisational culture. *International Journal of Information Management*, 28(6), 446-452. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2008.08.005

- Kirkkohallitus. (2013). *Suomen ev. lut. kirkon tietohallintostrategia 2013 -2017*
- Kirkkohallitus. (2016). Tilastouudistus 2017 / statistikreformen 2017 (VI/2016). Haettu osoitteesta <http://evl-seurakuntien-talou.mailpv.net/some/html/1527829>
- Kirkkolaki1054/1993. (2018). FINLEX® - ajantasainen lainsäädäntö: Kirkkolaki 1054/1993. Haettu osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054>
- Kirkon tulevaisuuskomitea. (2016). *Kirkon tulevaisuuskomitean mietintö*. Helsinki: Suomen ev. lut. kirkon julkaisuja 47, Kirkko ja toiminta.
- Kirkon työmarkkinalaitos. (2018). Seurakuntien henkilöstö - tilastokatsaus 2017. Haettu osoitteesta <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content2DE666>
- Lähdesmäki, T., Hurme, P., Koskimaa, R., Mikkola, L., Himberg, T. (2018). Menetelmäpolkuja humanisteille. jyvaskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta. Haettu osoitteesta <http://www.jyu.fi/mehu>
- Lapper, E. (2017). How has social media changed the way we grieve? Teoksessa U. Frömming Undline, S. Könh, S. Fox & M. Terry (toim.), *Digital environments: Ethnographic perspectives across global online and offline spaces* (s. 127-141)
- Li, X. (2016). Roles of information systems in socio-legal context. *Webology*, 13(1), 1-17.
- Maditinos, D., Chatzoudes, D. & Tsairidis, C. (2011). Factors affecting ERP system implementation effectiveness. *Journal of Enterprise Information Management*, 25(1), 60-78. doi:10.1108/17410391211192161
- Majamäki, H. (2012). Blogikirjoitus Kohtaamisia verkossa: Liikkeelle. Julkaistu 19.10.2012. Haettu osoitteesta <http://kohtaamisiaverkossa.blogspot.com/2012/10/liikkeelle.html>
- Mills, A., Carter, L. & Belanger, F. (2010). Conceptualizing public service value in E-government services. *AMCIS 2010 Proceedings*, Haettu osoitteesta <http://aisel.aisnet.org/amcis2010/346>
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government* Harvard university press.

- Myers, M. D. & Newman, M. (2007). The qualitative interview in IS research: Examining the craft. *Information and Organization*, 17(1), 2-26. doi:10.1016/j.infoandorg.2006.11.001
- Ngai, E. W. T., Law, C. C. H. & Wat, F. K. T. (2008). Examining the critical success factors in the adoption of enterprise resource planning. *Computers in Industry*, 59(6), 548-564. doi:10.1016/j.compind.2007.12.001
- Nielsen, J. (1993). *Usability engineering*. London: Academic Press Inc.
- Nikte, P. & Bach, C. (2016). Enterprise resource planning system.11(3), 5880-5886.
- Nyarku, K. & Agyapong, G. (2011). Rediscovering SWOT analysis: The extended version. *Academic Leadership: The Online Journal*, 9(2), 28.
- Oxford university press. (2018). Value | synonyms of value by oxford dictionaries thesaurus. Haettu osoitteesta <https://en.oxforddictionaries.com/thesaurus/value>
- Paananen, J. & Granlund, K. (toim.). (2005). *Tietotekniikan peruskirja* (6. laitos). Jyväskylä: Docendo.
- Pickton, D. W. & Wright, S. (1998). What's swot in strategic analysis? *Strategic Change*, 7(2), 101-109.
- Reynolds, T. J. & Gutman, J. (1988). Laddering theory, method, analysis, and interpretation. *Journal of Advertising Research*, 28(1), 11-31.
- Rizzo, A. " & Kim, G. J. (2005). A SWOT analysis of the field of virtual reality rehabilitation and therapy. *Presence: Teleoperators & Virtual Environments*, 14(2), 119-146.
- Rohan, M. J. (2000). A rose by any name? the values construct. *Personality and Social Psychology Review*, 4(3), 255-277.
- Sleigh, J. (2017). Google A religion. *Digital environments: Ethnographic perspectives across global online and offline spaces* (s. 251-262). Bielefeld, Germany: transcript Verlag.
- Suomen ev.lut. kirkko. (2018a). Kirkon organisaatio. Haettu osoitteesta <https://evl.fi/tietoa-kirkosta/kirkon-organisaatio>
- Suomen ev.lut. kirkko (2018b). Tilastotietoa. Haettu osoitteesta <https://evl.fi/tietoa-kirkosta/tilastotietoa>

- Tietosuojavaltuutetun toimisto. (2018). EU:N tietosuojasetus - usein kysytyjä kysymyksiä. Haettu osoitteesta <https://tietosuojafi.fi/gdpr>
- Trocchia, P. J., Swanson, D. L. & Orlitzky, M. (2007). Digging deeper: The laddering interview, a tool for surfacing values. *Journal of Management Education*, 31(5), 713-729.
- Try, D. & Radnor, Z. (2007). Developing an understanding of results-based management through public value theory. *Intl Jnl Public Sec Management*, 20(7), 655-673. doi:10.1108/09513550710823542
- Umble, E. J., Haft, R. R. & Umble, M. M. (2003). Enterprise resource planning: Implementation procedures and critical success factors. *European Journal of Operational Research*, 146(2), 241-257. doi://dx.doi.org/10.1016/S0377-2217(02)00547-7
- Väestörekisterikeskus. (2018). Väestötietojärjestelmän historia. Haettu osoitteesta <https://vrk.fi/historia>
- Valtioneuvosto. (2018). Digitalisaatio, kokeilut ja normien purku. Haettu osoitteesta <https://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/digitalisaatio>
- Van der Aalst, W M P. (1998). The application of petri nets to workflow management. *Journal of Circuits, Systems, and Computers*, 8(01), 21-66.
- van der Aalst, Wil MP, Weske, M. & Wirtz, G. (2003). Advanced topics in workflow management: Issues, requirements, and solutions. *Journal of Integrated Design and Process Science*, 7(3), 49-77.
- Van Der Aalst, W. & Van Hee, K. M. (2004). *Workflow management: Models, methods, and systems* MIT press.
- Wang, C., Liu, J. & Fang, R. (2016). Public value model in electronic government service: An empirical research. *PACIS 2016 Proceedings*, Haettu osoitteesta <http://aisel.aisnet.org/pacis2016/234>
- William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30. Haettu osoitteesta <http://www.jstor.org/stable/40398604>
- Yassaee, M. & Mettler, T. (2015). The current state of and possible future avenues for IT value research: A review of the past 10 years. *ECIS 2015 Completed Research Papers*, doi:10.18151/7217538

Zhang, L., Zhang, Z., Lee, M. K. O., Huang, P. & Huang, X. (2005). A framework of ERP systems implementation success in china: An empirical study. *International Journal of Production Economics*, 98(1), 56-80.  
doi:10.1016/j.ijpe.2004.09.004

## LIITE 1 ENSIMMÄISEN HAASTATTELUN KYSYMYKSET

### Tutustuminen

1. Mikä on tehtäväsi kirkon tietohallintopäällikkönä?
2. Mistä ajatus yhteisestä varaus- ja rerussienhallinta järjestelmästä koko kirkolle lähti?

### Toiminnot

2. Millaisia toimintoja pitäisi olla tietojärjestelmässä?

### Informaatio

3. Mitä informaatiota järjestelmässä tulisi olla?

### Laatu

4. Miten tässä järjestelmässä laadun tulisi näkyä?
5. Mitä tässä järjestelmässä tietoturva?

### Priorisointi

6. Mitä hyötyjä järjestelmän käytöstä halutaan?
7. Miten tietojärjestelmän tulisi muuttaa kirkko organisaation toimintaa?

### Nykyjärjestelmät

9. Millaisia nykyjärjestelmät ovat?
10. Mitkä ovat nykyisissä järjestelmässä niitä asioita, joita siinä toimii?

## LIITE 2 HAASTATTELUKYSYMYKSET

### Taustatiedot

Ikä

Ammatti

Seurakunta

Millaiseksi tietokoneen käyttäjäksi kuvaisit itsesi?

### Varsinaiset kysymykset:

Miksi kysymys toistuu

1. Mikä mielestäsi kertoo tietojärjestelmän laadusta?

Miksi? Miksi? Miksi?

2. Millaista tietoa järjestelmästä tulee löytyä oman työsi näkökulmasta?

Miksi? Miksi? Miksi?

3. Millaisia ominaisuuksia järjestelmässä tulisi olla?

Miksi? Miksi? Miksi?

4. Mitä toivot hyötyväsi järjestelmästä omassa työssäsi?

Miksi? Miksi? Miksi?

5. Miten kirkon yhteiset järjestelmät muuttaisivat seurakuntasi toimintaa?  
Missä parantaisi? Millaisia riskejä näet?

Miksi? Miksi? Miksi?