

Uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto ja käytettävyys

Kuopion oikeusaputoimisto, yleinen edunvalvonta

Teemu Kosunen

Opinnäytetyö

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä Teemu Kosunen	
Työn nimi Uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto ja käytettävyys: Kuopion oikeusaputoimisto, yleinen edunvalvonta	
Päiväys	10.4.2013
Sivumäärä/Liitteet	79 + 2
Ohjaajat Marja-Riitta Kivi & Heikki Likitalo	
Toimeksiantaja Kuopion oikeusaputoimisto, yleinen edunvalvonta	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Valtion oikeusaputoimistojen yleisissä edunvalvontatoimistoissa otettiin käyttöön uusi asiakastietojärjestelmä Edvard vuoden 2011 aikana. Tällä valtakunnallisella muutoksella haluttiin yhtenäistää yleisen edunvalvonnan toimintoja. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata opinnäytetyön toimeksiantajan Kuopion oikeusaputoimiston yleisen edunvalvonnan henkilöstön kokemuksia ja mielipiteitä Edvard-asiakastietojärjestelmän käyttöönotosta ja käytettävyydestä.</p> <p>Tämä opinnäytetyö koostuu teoria- ja tutkimusosioista. Teoriaosiossa perehdytään edunvalvonnan keskeisiin periaatteisiin, esitellään syyt asiakastietojärjestelmämuutokselle ja käsitellään tietojärjestelmän teoriaa muun muassa käyttöönotosta ja käytettävyydestä. Tutkimuksessa puolestaan käytettiin määrällistä tutkimusmenetelmää ja tutkimusaineisto kerättiin tekemällä sähköinen kysely Kuopion oikeusaputoimiston yleisen edunvalvonnan henkilöstölle. Kysely laadittiin Webropol-sovelluksella kirjallisuuden ja aiempien samankaltaisten tutkimusten perusteella. Kysely lähetettiin 26 työntekijälle ja vastausprosentiksi muodostui 73,1 %. Kyselyn vastausten analysoinnissa käytettiin hyväksi Webropol-sovelluksen analysointityökalua. Avoimien kysymysten vastaukset analysoitiin järjestelmällä ne teemoittain ja käyttämällä suoria lainauksia.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan suurin osa vastaajista suhtautui Edvard-asiakastietojärjestelmän käyttöönottoon myönteisesti ja heidän mielestään uusi asiakastietojärjestelmä oli myös tarpeellinen. Tutkimus osoitti, että käyttöönotto ei kuitenkaan sujunut erityisen hyvin, koska Edvard otettiin käyttöön liian aikaisin ja keskeneräisenä. Muutosvastarintaa aiheutti myös se, että työntekijät eivät kokeneet saaneensa osallistua riittävästi muutosprosessiin. Edvardin käytettävyys kuitenkin keräsi positiivisia vastauksia, vaikka varsinkin alkuvaiheessa vakavia ongelmia olikin. Mielipiteet Edvardista jakautuivat, mutta enemmistö oli kuitenkin sitä mieltä, että he tekevät edunvalvontatyötään mieluummin Edvardilla kuin vanhalla asiakastietojärjestelmällä Virholla. Edvardin uskotaan nopeuttavan ja helpottavan edunvalvontatyötä tulevaisuudessa, kun se saadaan toimimaan kuten sen kuuluukin.</p>	
Avainsanat Edunvalvonta, tietojärjestelmät, käyttöönotto, käytettävyys	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author Teemu Kosunen			
Title of Thesis The implementation and usability of a new customer information system: Legal Aid Office in Kuopio, public trusteeship			
Date	10.4.2013	Pages/Appendices	79 + 2
Supervisors Marja-Riitta Kivi & Heikki Likitalo			
Client Organisation Legal Aid Office in Kuopio, public trusteeship			
<p>Abstract</p> <p>A new customer information system called Edvard was introduced in the public legal aid offices during 2011. The aim of this national change was to unify functions of public trusteeship. The purpose of this thesis is to describe how the staff at public trusteeship of the Kuopio legal aid office experienced the introduction of the new customer information system and what are the staff's opinions on the usability of the system.</p> <p>This thesis consists of both a theoretical part and an empirical part. The theoretical part of the thesis deals with the central principles of trusteeship, reasons for migrating into a new customer information system and a theory of information systems including their introduction and usability. The study applied a quantitative research method and the research material was collected with an electronic enquiry made among the staff members of public trusteeship in Kuopio. The enquiry was created on the basis of literature and former studies and it was carried out with Webropol-application. The enquiry was sent to 26 employees and the response rate was 73.1 %. The responses were analyzed by using Webropol-application's tool. The answers to open questions were analyzed by grouping them into themes and using direct quotations.</p> <p>According to the research results, the majority of the respondents reacted positively to the introduction of the new customer information system and they thought that the new system was also necessary. However, the study proved that the introduction was somewhat problematic because Edvard was introduced too early and it was incomplete. One issue that also caused resistance was that the employees found that they could not take part in the transition process enough. Although there were serious problems at the early stage of Edvard the usability of the system got positive responses. Opinions on Edvard were divided but the majority of the respondents considered that they would rather work with Edvard than with the old customer information system Virho. Edvard was expected to speed up and ease trusteeship work in the long term when working as it should.</p>			
Keywords Trusteeship, information systems, introduction, usability			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	8
1.1	Aiheen taustaa	8
1.2	Opinnäytetyön tavoite.....	9
1.3	Opinnäytetyön rakenne	10
2	HOLHOUSTOIMEN EDUNVALVONTA	11
2.1	Edunvalvonnan alkaminen	11
2.2	Yleisimmät syyt edunvalvonnan päättymiseen	12
2.3	Edunvalvoja	12
2.3.1	Edunvalvojan tehtävät	13
2.3.2	Edunvalvojan toiminnan valvominen	14
2.4	Edunvalvontavaltuus	15
2.5	Toimintakelpoisuuden rajoittaminen	15
3	YLEINEN EDUNVALVONTA	16
3.1	Edunvalvontapalveluiden järjestäminen	16
3.2	Edunvalvontapalveluiden tuottaminen	17
4	KUOPION OIKEUSAPUTOIMISTON YLEINEN EDUNVALVONTA	18
5	VIRHOSTA EDVARDIIN – YLEISEN EDUNVALVONNAN ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄT	21
5.1	Edvard.....	21
5.2	Virho	22
5.3	Miksi Edvardiin siirryttiin?	23
5.4	Edvardin kirjanpito.....	24
6	MUUTOS ORGANISAATIOSSA JA MUUTOSVASTARINTA	25
7	TIETOJÄRJESTELMÄ.....	28
7.1	Asiakastietojärjestelmä.....	28
7.2	Tietojärjestelmän vaatimusmäärittely	29
8	JÄRJESTELMÄN ELINKAARIMALLI.....	31
8.1	Vaatimusmäärittely	32
8.2	Määrittelyvaihe	32
8.3	Suunnitteluvaihe.....	33
8.4	Toteutus, käyttöönotto ja ylläpito.....	33
8.5	Järjestelmän laatu ja laadunvarmistus	33
9	TIETOJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO	35
9.1	Käyttöönottoprojekti	37

9.2 Tiedottaminen ja koulutus	38
9.3 Käyttöönottostrategiat	38
10 TIETOJÄRJESTELMÄN KÄYTETTÄVYYS	40
10.1 Käytettävyys ISO 9241-11 –standardin mukaan	41
10.2 Käytettävyys Nielsenin mukaan	42
10.3 Käyttöliittymä.....	43
10.4 Käyttäjän tunteminen	43
10.5 Käytettävyyden heuristinen arviointi.....	44
11 TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTO.....	45
11.1 Tutkimusmenetelmä	45
11.2 Aineiston keruu.....	45
11.3 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys.....	46
12 TUTKIMUKSEN RAKENNE JA TUTKIMUSTULOKSET	48
12.1 Kyselyn rakenne.....	48
12.2 Kyselyn tutkimustulokset.....	49
12.2.1 Vastaajien taustatiedot.....	49
12.2.2 Vastaajien mielipiteet Edvardin käyttöönotosta	50
12.2.3 Vastaajien mielipiteet Edvardin koulutuksesta	55
12.2.4 Vastaajien mielipiteet Edvardin omaksumisesta ja käyttöoppaasta	56
12.2.5 Vastaajien mielipiteet Edvardin ja Virhon välillä	59
12.2.6 Vastaajien mielipiteet Edvardin käytettävyydestä	61
12.2.7 Vastaajien mielipiteet Edvardista yleisesti	63
13 YHTEENVETO.....	67
13.1 Tutkimustulosten arviointia	67
13.2 Tutkimuksen luotettavuuden ja pätevyyden arviointia.....	71
13.3 Tutkimusprosessin arviointia	73
13.4 Jatkotutkimusehdotuksia.....	74
LÄHTEET	76

LIITTEET

Liite 1 Ennakkotiedote kyselystä

Liite 2 Saatekirje ja kyselylomake

LYHENTEET

Tässä opinnäytetyössä käytetään seuraavia lyhenteitä:

HE	hallituksen esitys
HolhTL	holhoustoimilaki
L	laki

1 JOHDANTO

1.1 Aiheen taustaa

Edunvalvonta tarkoittaa edunvalvonnan alaisten päämiesten taloudellisten ja oikeudellisten asioiden hoitamista. Päätöksen yleisen edunvalvonnan tarpeellisuudesta tekee käräjäoikeus tai maistraatti. (Oikeuslaitos 2012a; Välimäki 2009, 17.) Valtion oikeusaputoimistojen alaisuudessa toimivissa yleisissä edunvalvontatoimistoissa päämiesten taloudellisia asioita hallinnoidaan asiakastietojärjestelmällä. Yleisissä edunvalvontatoimistoissa otettiin käyttöön uusi valtakunnallinen asiakastietojärjestelmä Edvard vuoden 2011 aikana. Muutoksen taustalla oli tarve saada kaikkiin yleisiin edunvalvontatoimistoihin sama yhtenäinen asiakastietojärjestelmä, joka mahdollistaisi muun muassa paremmat yhteydet sidosryhmiin, kuten esimerkiksi maistraattiin. (Oikeusministeriö 11/33/2011.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, kuinka valtion oikeusaputoimistojen alaisissa yleisissä edunvalvontatoimistoissa tapahtunut valtakunnallinen asiakastietojärjestelmämuutos sujui Kuopion oikeusaputoimiston yleisen edunvalvonnan henkilöstön mielestä. Opinnäytetyössä arvioidaan myös uuden Edvard-asiakastietojärjestelmän (jatkossa *Edvard*) käytettävyyttä. Kuopion oikeusaputoimiston yleisessä edunvalvonnassa siirtyminen vanhasta asiakastietojärjestelmästä Virhosta Edvardiin aloitettiin keväällä 2011 ja lopullisesti siihen siirryttiin syksyllä 2011. Työssä käytetään jatkossa asiakastietojärjestelmän synonyymeinä termejä *tietojärjestelmä* ja *järjestelmä*.

Uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto on pitkä ja vaativa prosessi. Asiakastietojärjestelmän kehittäminen vaatii usein paljon aikaa ja testausta ennen kuin se voidaan asentaa uuteen toimintaympäristöön. Asiakastietojärjestelmälle täytyy tehdä muun muassa vaatimusmäärittely, jotta saadaan selville, mitä uudelta tietojärjestelmältä vaaditaan ja miksi se pitäisi hankkia. Asiakastietojärjestelmän, kuten muidenkin tietojärjestelmien elinkaari voidaan jakaa eri vaiheisiin. Perinteisen vesiputousmallin mukaan elinkaaren vaiheita ovat vaatimus-, määrittely-, suunnittelu-, toteutus-, käyttöönotto- ja ylläpitovaihe. (Haikala & Märijärvi 2004, 36; Kaskela 2005.) Tässä opinnäytetyössä perehdytään tarkemmin käyttöönottovaiheeseen, mutta myös muut vaiheet esitellään, jotta saataisiin hyvä perusta käyttöönottovaiheeseen siirtymiselle.

Asiakastietojärjestelmän käyttöönottovaiheessa organisaation on varmistettava, että tuote toimii sen todellisessa teknisessä käyttöympäristössään. Uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto aiheuttaa organisaatiossa usein muutosvastarintaa, koska tietojärjestelmää paljon käyttävät työntekijät eivät välttämättä pääse kertomaan riittävästi omia näkemyksiään ja kehitysideoitaan uudistuksesta. Näin ollen henkilökunnan kouluttaminen uuteen asiakastietojärjestelmään ja muutoksista tiedottaminen ovat erittäin tärkeitä käyttöönottoprojektin onnistumisen kannalta. (Ripatti 1999, 132–133.)

Kun asiakastietojärjestelmä on otettu käyttöön, nähdään toimiiko se odotetusti. Uuden asiakastietojärjestelmän toimivuutta mitataan usein sen käytettävyydellä. Käytettävyyden arvioinnissa käytetään usein esimerkiksi käytettävyydsiantuntija Jakob Nielsenin laatimaa menetelmää, jossa käytettävyys jaetaan eri osatekijöihin (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 17). Tässä opinnäytetyössä Edvardin käytettävyyttä arvioidaan Nielsenin menetelmän pohjalta.

1.2 Opinnäytetyön tavoite

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten hyvin Edvardin käyttöönotto onnistui Kuopion oikeusaputoimiston yleisessä edunvalvonnassa, ja vastaako Edvard käytettävyydeltään sitä, mitä sen toivottiinkin. Opinnäytetyössä haetaan vastauksia tutkimuskysymyksiin, jotka ovat:

- 1) Kuinka Edvard-asiakastietojärjestelmän käyttöönotto onnistui
 - oliko uusi järjestelmä tarpeellinen
 - miten käyttäjät kokivat saamansa koulutuksen
- 2) Millaiseksi käyttäjät arvioivat Edvardin käytettävyyden
 - toimiiko järjestelmä sille tarkoitetulla tavalla
 - millaisia ongelmia järjestelmässä esiintyy
- 3) Millainen on käyttäjien yleinen mielipide Edvardista
 - tekevätkö käyttäjät mieluummin töitä uudella vai vanhalla järjestelmällä
 - ovatko käyttäjät tyytyväisiä Edvardiin

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa opinnäytetyön toimeksiantajalle konkreettista tietoa henkilökunnan suhtautumisesta uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönottoon sekä tuoda esille henkilökunnan mielipiteet Edvardin käytettävyydestä. Tutkimuksella pyritään myös siihen, että saatuja tutkimustuloksia voitaisiin käyttää hyväksi tulevissa asiakastietojärjestelmämuutoksissa.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Tämä opinnäytetyö koostuu teoreettisesta ja empiirisestä osiosta. Teoriaosuudessa kerrotaan ensin taustaa holhoustoimilain edunvalvonnasta ja yleisestä edunvalvonnasta. Sen jälkeen esitellään työn toimeksiantajana toimiva Kuopion oikeusaputoimiston yleinen edunvalvonta, sen uusi ja vanha asiakastietojärjestelmä sekä taustaa, miksi asiakastietojärjestelmä uusittiin.

Varsinaisessa opinnäytetyön aiheeseen johdattelevassa teoriaosuudessa käsitellään ensin lyhyesti muutosta organisaatiossa yleisellä tasolla. Sen jälkeen käydään läpi, mitä tietojärjestelmällä tarkoitetaan, mitä tietojärjestelmältä vaaditaan ja millainen sen elinkaari yleensä on. Näiden kautta päästään luonnollisesti siirtymään opinnäytetyön aiheen varsinaiseen teoriaan, sillä käyttöönottovaihe on yksi tietojärjestelmän elinkaaren vaiheista.

Tietojärjestelmän käyttöönotto käydään tarkasti läpi. Käyttöönottoon liittyvässä teoriaosuudessa käsitellään yleisesti muun muassa käyttöönottoprojektia, henkilöstön kouluttamista uuteen tietojärjestelmään ja käyttöönottostrategioita. Tämän jälkeen käsitellään tietojärjestelmän käytettävyyttä ja esille nostetaan kaksi yleisintä käytettävyyssmääritelmää. Käytettävyyssosiossa käydään läpi myös, mitä asioita pitäisi ottaa huomioon, jotta tietojärjestelmällä olisi hyvä käytettävyyden sekä tuodaan esille myös käytettävyyden arviointimittareita.

Opinnäytetyön tutkimus toteutetaan kyselynä Kuopion oikeusaputoimiston yleisen edunvalvonnan henkilökunnalle, jota on Kuopion, Nilsiä ja Suonenjoen toimipaikoilla. Empiirisessä osiossa käsitelläänkin opinnäytetyössä käytettyä tutkimusmenetelmää, sen valintaa ja aineiston keruutapaa. Sen jälkeen esitellään saadut tutkimustulokset ja niistä tehdyt johtopäätökset. Myös tutkimustulosten luotettavuutta ja pätevyyttä arvioidaan. Lopuksi pohditaan vielä mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 HOLHOUSTOIMEN EDUNVALVONTA

Holhoustoimilain (1999/442, § 1) mukaan holhustoimen tarkoituksena on valvoa sellaisten henkilöiden etuja ja oikeuksia, jotka eivät esimerkiksi sairauden tai vajaavaltaisuuden vuoksi kykene hoitamaan omia taloudellisia asioitaan. Henkilö on vajaavaltainen silloin, kun hän on alaikäinen ja silloin, kun hänet käräjäoikeuden päätöksellä on julistettu vajaavaltaiseksi täysi-ikäisyydestä huolimatta. Henkilölle, jolla vajaavaltaisuuden kriteerit täyttyvät, eivätkä hänen varallisuuteensa liittyvät asiat tule muuten hoidettua asianmukaisesti, voidaan määrätä edunvalvoja. Henkilölle, joka ei ole vajaavaltainen, voidaan myös määrätä edunvalvoja, mikäli hän tarvitsee tukea asioidensa hoitamisessa. (L 1999/442, § 2–3, § 8; Maistraatit.) Edunvalvontaan määräämisen edellytyksenä on aina päämiehen oma kykenemättömyys hoitaa asioitaan ilman edunvalvontaa (Rubanin 2009, 56).

2.1 Edunvalvonnan alkaminen

Edunvalvonnan alkamisesta määrää holhousviranomainen eli maistraatti tai tuomioistuimien eli käräjäoikeus. Edunvalvojan määräämistä voivat hakea muun muassa maistraatti, edunvalvontaan määrättävän vanhempi, lapsi tai puoliso. Myös itse voi hakea itseään edunvalvontaan. (Oikeuslaitos 2012a.)

Jos henkilö itse on hakenut edunvalvojan määräämistä, voi maistraatti määrätä hänelle edunvalvojan. Jos puolestaan joku muu kuin edunvalvontaan haettu henkilö itse on tehnyt hakemuksen edunvalvonnan alkamisesta, siirtyy edunvalvonnan määräämisoikeus käräjäoikeudelle maistraatin sijaan. Käräjäoikeus määrää edunvalvojan myös silloin, kun edunvalvontaan haettu henkilö ei itse ymmärrä, mitä edunvalvojan määrääminen hänen kannaltaan tarkoittaa. (Maistraatit.)

Alaikäisen henkilön edunvalvonta alkaa heti hänen synnyttyään. Silloin hänen edunvalvojinaan toimivat hänen huoltajansa. Tuomioistuimen päätöksellä huoltajat voidaan kuitenkin vapauttaa edunvalvojan tehtävistä, jolloin alaikäiselle henkilölle määrätään edunvalvojaksi ulkopuolinen henkilö. Täysi-ikäisen edunvalvonta puolestaan alkaa, kun tuomioistuin tai maistraatti määrää henkilölle edunvalvojan. Edunvalvonta alkaa heti, kun ratkaisu on annettu. Täysi-ikäisen edunvalvonnan alkamiseen on oltava aina jokin perusteltu syy, kuten esimerkiksi sairaus, henkisen toiminnan häiriinty-

minen tai jokin muu syy, jonka vuoksi henkilö ei kykene valvomaan omia etujaan. (L 1999/442, § 4, § 8; Välimäki 2009, 65.)

2.2 Yleisimmät syyt edunvalvonnan päättymiseen

Jos henkilön edunvalvonta johtuu alaikäisyydestä, päättyy hänen edunvalvontansa automaattisesti, kun hän täyttää 18 vuotta. Edunvalvonta voi päättyä myös silloin, kun kärjäoikeus katsoo, ettei edunvalvonnan alainen päämies ole enää edunvalvonnan tarpeessa. Edunvalvonta päättyy luonnollisesti myös silloin, kun päämies kuolee. (L 1999/442, § 17.)

Edunvalvojalle annettu edunvalvontamääräys on joko toistaiseksi voimassaoleva tai määräaikainen. Kun määräaikaisen tehtävään annettu määräaika on kulunut umpeen, päättyy edunvalvojan tehtävä. Jos edunvalvoja on määrätty vain jotakin tiettyä tehtävää varten, lakkaa edunvalvontamääräys heti, kun tehtävä on suoritettu. Jos kärjäoikeus julistaa edunvalvojan vajaavaltaiseksi tai muuten kykenemättömäksi, ei hän silloin voi enää toimia edunvalvojana. (L 1999/442, § 15–16; Välimäki 2009, 66.)

Maistraatti selvittää päämiehen ja edunvalvojan kanssa joka neljäs vuosi, onko päämiehen edunvalvonnalle enää tarvetta. Näin kenenkään ei tarvitse olla tarpeettomasti edunvalvonnan alaisena. Jos maistraatti katsoo, että edunvalvonnalle ei ole enää tarvetta, voi kärjäoikeus lakkauttaa edunvalvojan tehtävän. (Maistraatit.)

2.3 Edunvalvoja

Edunvalvojaksi kutsutaan henkilöä, joka määrätään huolehtimaan sellaisen henkilön asioista, joka ei kykene niitä esimerkiksi sairauden tai korkean iän vuoksi itse hoitamaan. Edunvalvojana voi toimia joko yksityinen henkilö, esimerkiksi edunvalvottavan läheinen tai valtion oikeusaputoimiston yleinen edunvalvoja. (Oikeuslaitos 2012b.) Edunvalvonnan alaista henkilöä kutsutaan edunvalvojan päämieheksi.

Edunvalvojaksi voidaan määrätä tehtävään sopiva henkilö, joka antaa suostumuksensa ryhtyä edunvalvojaksi (L 1999/442, § 5). Jotta henkilö voidaan määrätä edunvalvojaksi, täytyy hänen täyttää HolhTL:n edellytykset, joita ovat muun muassa asiantuntevuus-, läheisyys- ja riippumattomuusperiaatteet (Välimäki 2009, 59–60). Ensisi-

jaisesti edunvalvontaa tarvitsevan henkilön edunvalvojana toimii hänen lähiomaisensa, esimerkiksi puoliso, isä, äiti, vanhemman täysi-ikäinen lapsi tai joku muu sukulainen. Myös joku muu läheinen tai muuten vain tehtävään sopiva henkilö voi toimia edunvalvojana. Pääperiaatteena onkin, että edunvalvonta hoidettaisiin vapaaehtoisvoimin. Mikäli edunvalvontaa ei ole mahdollista järjestää siten, että edunvalvojana toimisi joku läheinen, määrätään oikeusaputoimiston yleinen edunvalvoja hoitamaan edunvalvottavan asioita. (Oikeuslaitos 2012b; Välimäki 2009, 62.)

2.3.1 Edunvalvojan tehtävät

Välimäen (2009, 17) mukaan edunvalvojan palveluksia voidaan tarvita lähinnä päämiehen omaisuuden ja taloudellisten asioiden hoitamisessa. Muita palveluksia, joihin edunvalvojaa voidaan tarvita, ovat päämiehen huoltoasiat, hänen henkilökohtaisten asioidensa päättämiseen liittyvät asiat ja päämiehen puhevallan käyttäminen eri tuomioistuimissa ja viranomaisissa.

Edunvalvojan pääasiallinen tehtävä on huolehtia päämiehensä talouteen liittyvistä asioista, mutta hänet voidaan myös määrätä hoitamaan jotakin päämiehen yksittäistä asiaa, kuten esimerkiksi kiinteistön myymistä. Tavallisimmin edunvalvoja kuitenkin huolehtii päämiehen omaisuudesta ja on vastuussa kaikesta hänelle uskotusta päämiehen omaisuudesta ja veloista päämiehen edunvalvonnan aikana. Päämiehen omaisuus täytyy käyttää hänen hyödykseen, ja edunvalvojan on huolehdittava siitä, että päämies saa omista varoistaan riittävästi rahaa omiin tarpeisiinsa. (Edvardtilikartan käyttäjän opas 2011, 3; Oikeusministeriö 2008, 3.) Näin ollen esimerkiksi yleiset edunvalvojat antavat päämiehilleen tietyn suuruisen rahamäärän eli käyttövaran yhteisesti sovittuina ajankohtina. Käyttövaran suuruus on yksilöllinen ja se riippuu paljon muun muassa päämiehen varallisuudesta. Edunvalvoja ja päämies sopivat varallisuuteen perustuen ajankohdat, jolloin päämies saa edunvalvontatililtään käyttövaran joko omalle pankkitililleen tai käteisenä rahana. Käyttövaran saaminen voidaan jaksottaa esimerkiksi siten, että päämies saa sen kerran viikossa tietynä arkipäivänä.

Edunvalvojan tulee pyrkiä hyvään yhteistyöhön päämiehensä kanssa. Tämä tapahtuu esimerkiksi siten, että edunvalvojan on kysyttävä päämieheltään tämän omaa mieltä sellaiseen asiaan, joka oleellisesti koskee päämiestä. Lisäksi edunvalvojan täytyy varmistaa, että päämies saa oikeanlaisen hoidon, huolenpidon ja kuntoutuk-

sen, mikäli päämies sellaisia tarvitsee. Edunvalvojat saattavat käydä myös päämiehensä hoitopalavereissa esimerkiksi sosiaalityöntekijän ja hoitohenkilökunnan kanssa. Edunvalvojan tulee toimia tarpeen vaatiessa yhteistyössä myös sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten kanssa. (Oikeusministeriö 2008, 3.)

Jos edunvalvoja hoitaa päämiehensä omaisuutta, on hän velvollinen tekemään kirjanpitoa päämiehensä varoista, veloista ja tilikauden tapahtumista. Tehtävänsä alussa edunvalvojan täytyy laatia maistraatille päämiehen omaisuusluettelo, josta käyvät ilmi päämiehen varat ja velat. Edunvalvojan on annettava maistraatille myös päämiehen vuositili kolmen kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. Useimmiten tilikausi on kalenterivuosi. Kun edunvalvojan tehtävä päättyy, tulee hänen tehdä välittömästi päätöstili siltä ajalta, jolta tiliä ei ole vielä tehty. (L 1999/442, § 48, § 50–52.) Näin holhousviranomaisena toimiva maistraatti saa viimeiset tiedot päämiehen omaisuuden hoitamisesta.

Edunvalvoja on velvollinen säilyttämään tositteet koko tehtävänsä ajalta ja pyydettäessä antamaan kaikki tehtävänsä liittyvät oleelliset tiedot ja asiakirjat maistraatille. Kun vuosi- ja päätöstilit luovutetaan tarkastettavaksi, on edunvalvojan samalla annettava myös niihin liittyvät tositteet ja muut asiakirjat. (L 1999/442, § 54, § 56.) HolhTL:n (1999/442, § 55) perusteella vuosi- ja päätöstileissä tulee näkyä päämiehen varat ja velat niin tilikauden alkaessa kuin myös sen päättyessä. Lisäksi tileissä tulee näkyä tilikauden aikana tulleet muutokset varoihin ja velkoihin, päämiehen puolesta tehdyt oikeustoimet ja muut vastaavat päämiehen omaisuuden hoitoon liittyvät edunvalvojan tekemät toimenpiteet.

2.3.2 Edunvalvojan toiminnan valvominen

Edunvalvojan toimintaa valvoo holhousviranomainen eli maistraatti, joka muun muassa tarkastaa edunvalvonnan alaisten päämiesten tilit ja myöntää lupia päämiehen puolesta tehtäviin merkittäviin oikeustoimiin. Maistraatti voi myös määrätä edunvalvojalle sijaisen, mikäli edunvalvoja on esimerkiksi sairauden tai esteellisyyden vuoksi estynyt hoitamaan tehtävänsä. (L 1999/442, § 46; Oikeusministeriö 2008, 7.)

2.4 Edunvalvontavaltuutus

Edunvalvontavaltuutuslain (2007/648, § 2) mukaan edunvalvontavaltuutuksella henkilö, joka on valtuutettu, voidaan oikeuttaa edustamaan valtuuttajaa tämän omaisuutta ja muita taloudellisia asioita koskevissa toimenpiteissä. Valtuutus voidaan määrätä koskemaan vain jotain tiettyä oikeustoimea, asiaa tai omaisuutta. Jos henkilö on edunvalvontavaltuutuksella valtuuttanut jonkun toisen henkilön hoitamaan asioitaan, ei hänelle normaalisti voida järjestää HolhTL:n mukaista edunvalvojaa samojen asioiden hoitoon. Edunvalvontavaltuutuksella pyritään tukemaan päämiehen autonomiaa, eli päämies voi itse järjestellä etukäteen edunvalvontansa sellaiseksi kuin itse haluaa. (Välimäki 2009, 8.)

2.5 Toimintakelpoisuuden rajoittaminen

Päämiehen toimintakelpoisuutta voidaan rajoittaa, jos maistraatti tai edunvalvoja kokee, että päämies voisi omilla teoillaan aiheuttaa itselleen taloudellisia ongelmia tai muut ihmiset voisivat käyttää häntä hyväkseen. Tällöin käräjäoikeus voi esimerkiksi määrätä, ettei päämies saa tehdä itse suuria ostoksia. (Oikeuslaitos 2012a.) Päämiehen toimintakelpoisuuden rajoittamisesta päättää aina käräjäoikeus. Jos päämiehen toimintakelpoisuutta rajoitetaan, on hänelle aina määrättävä samalla edunvalvoja. (Välimäki 2009, 44, 46.)

HolhTL:n (1999/442, § 18) mukaan käräjäoikeus voi rajoittaa päämiehen toimintakelpoisuutta kolmella eri tavalla. Se voi päättää, että

- 1) päämies saa tehdä tiettyjä oikeustoimia ja hallita tiettyä omaa omaisuuttaan vain edunvalvojan kanssa,
- 2) päämies ei saa osallistua oikeustoimiin tai omaisuuden hallitsemiseen lainkaan
- 3) päämies on vajaavaltainen.

Toimintakelpoisuusrajoitus on voimassa toistaiseksi tai määräajan. Kun rajoitus ei ole enää tarpeellinen, tulee se poistaa. Maistraatin tulee neljän vuoden välein selvittää, onko rajoittaminen aiheellista. (L 1999/442, § 22; Välimäki 2009, 46.)

3 YLEINEN EDUNVALVONTA

Yleinen edunvalvonta on valtion oikeusaputoimistojen järjestämä palvelu sellaisille edunvalvontaa tarvitseville henkilöille, joilla ei ole omaisia, jotka suostuisivat päämiehen edunvalvojaksi. Yleisen edunvalvojan tehtävä poikkeaa normaalista yksityisestä edunvalvojasta siten, ettei yleinen edunvalvoja saa ilman erityistä syytä kieltäytyä edunvalvojan tehtävästä, joka hänelle on määrätty (Välimäki 2009, 63). Holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä säädetyssä laissa (2008/575) todetaan, että johtava julkinen oikeusavustaja nimittää henkilöt edunvalvonnan virkoihin. Oikeusaputoimistossa voi olla johtavan yleisen edunvalvojan virka ja muita yleisen edunvalvojan virkoja. Oikeusaputoimisto tarvitsee myös yleisiä edunvalvojia avustavaa henkilökuntaa pystyäkseen tuottamaan edunvalvontapalveluja. (L 2008/575, § 2.)

3.1 Edunvalvontapalveluiden järjestäminen

Edunvalvontapalveluiden järjestäminen tarkoittaa sitä, että HolhTL:ssa mainittuja edunvalvojan tehtäviä varten on alueellisesti saatavissa riittävä määrä edunvalvontapalveluita. Edunvalvontapalveluiden ylin järjestämisvastuu on oikeusministeriöllä. (L 2008/575, § 1.)

Yleisen edunvalvonnan järjestämisvastuu siirtyi kunnilta valtion oikeusaputoimistoille vuoden 2009 alusta. Valtiolle siirtymisen keskeisimpänä perusteena oli edunvalvontapalveluiden tasapuolinen saatavuus ympäri Suomen. Hallituksen esityksen (HE 2008/45) mukaan joillakin kunnilla ei ollut riittäviä voimavaroja tuottaa laadukkaasti edunvalvontapalveluja, vaan edunvalvontatehtäviä pidettiin melko vähäpätöisinä. Edunvalvontapalveluiden tuottamisen siirtymistä oikeusaputoimistojen alaisuuteen puolsi muun muassa se, että edunvalvontatehtävien luonne vastaa hyvin paljon muita oikeusaputoimistojen tehtäviä, sillä sekä edunvalvojan että oikeusavustajan tehtävänä on yksityisten kansalaisten asioiden hoitaminen ja tavoitteena päämiehen oikeusturvan toteutuminen.

3.2 Edunvalvontapalveluiden tuottaminen

Edunvalvontapalveluiden tuottamista varten Suomi on jaettu edunvalvonta-alueisiin, joista jokaiseen kuuluu vähintään yksi kunta. Tällä jaottelulla huolehditaan siitä, että jokaisella alueella on saatavissa riittävä määrä edunvalvontapalveluita edunvalvojan tehtäviä varten. Edunvalvonta-alueella edunvalvontapalveluiden järjestämisvastuu on oikeusaputoimistoilla. (L 2008/575, § 1.)

Oikeusaputoimistot voivat tuottaa edunvalvontapalvelut itse virkatyönään. Jos alueellisen saatavuuden tai muun syyn vuoksi on tarpeellista, voivat oikeusaputoimistot myös ostaa edunvalvontapalveluja kokonaan tai osittain muualta. Suomessa edunvalvontapalveluja järjestäviä oikeusaputoimistoja oli vuoden 2012 alussa 37, joista 18 tuottaa edunvalvontapalvelunsa kokonaan itse, 18 tuottaa edunvalvontapalvelunsa osittain itse mutta ostaa myös niitä muualta ja yksi oikeusaputoimisto ostaa edunvalvontapalvelunsa kokonaan ulkopuoliselta toimijalta. Yhteensä palveluntuottajia on 26. (Oikeusministeriö 2012.)

Suomessa edunvalvontaa tarvitsevien henkilöiden lukumäärä on kasvanut jatkuvasti 2000-luvulla. Päämiesten lukumäärän nousuun on monia syitä. Hallituksen esityksen (2010/203) mukaan esimerkiksi holhoustoimen asiakasrakenteessa tapahtuneet muutokset ovat tuoneet lisää edunvalvontaa tarvitsevia henkilöitä holhoustoimen piiriin. Ikääntyneet ihmiset, jotka kärsivät muistisairauksista ovat edelleen suuri päämiesryhmä edunvalvonnassa. Nuorten lisääntyvät päihde- ja mielenterveys sairaudet ovat myös lisänneet päämiesmäärää. (HE 2010/203.)

Luonnollisesti myös yleisen edunvalvonnan päämiesten määrä on kasvanut. Yleisessä edunvalvonnassa oli vuoden 2011 lopussa noin 34 400 päämiestä, joista noin 31 200 oli oikeusaputoimistojen päämiehiä ja loput noin 3 200 palveluntuottajien päämiehiä. Yleisen edunvalvonnan päämiehistä noin 92 % oli täysi-ikäisiä ja loput noin 8 % alaikäisiä. Lukumääränä täysi-ikäisiä oli siis noin 31 600 ja alaikäisiä noin 2 800. Valtion talousarvioesityksen mukaan päämiesten määrä yleisessä edunvalvonnassa nousee vuonna 2012 noin 35 900 päämieheen, joista arvion mukaan oikeusaputoimistoissa olisi noin 32 100 päämiestä ja muilla palveluntuottajilla noin 3 800 päämiestä. (Valtiovarainministeriö 2012.)

4 KUOPION OIKEUSAPUTOIMISTON YLEINEN EDUNVALVONTA

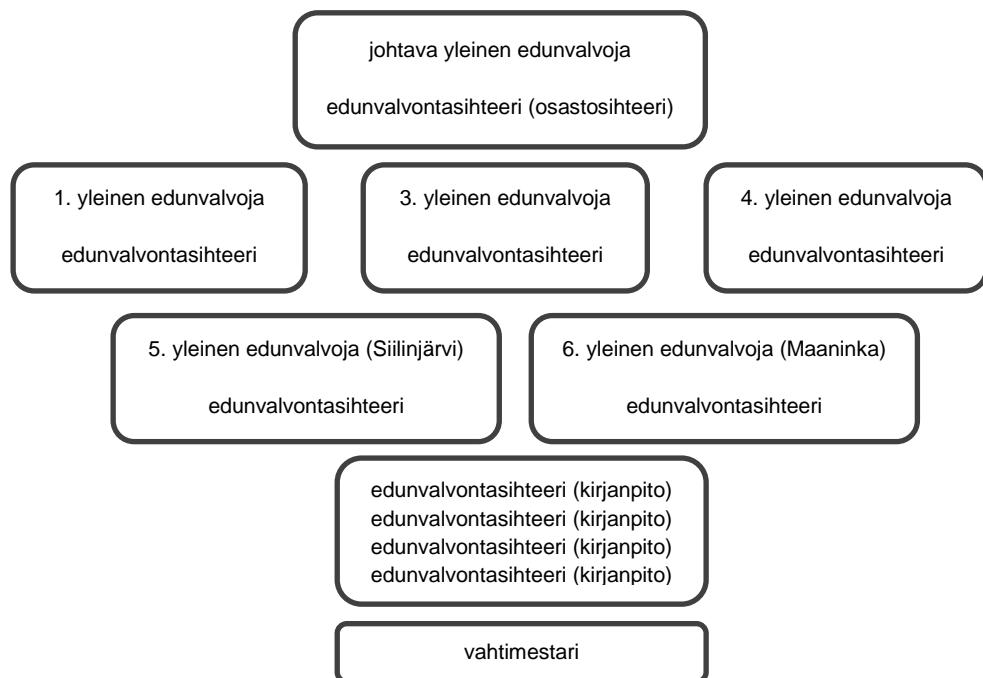
Suomessa oikeusaputoimistoja on yhteensä 41, jotka sijaitsevat pääasiassa sellaisilla paikkakunnilla, joissa on myös kärjäoikeus. Oikeusaputoimistot työllistävät kaikkiaan yli 400 työntekijää. (Oikeuslaitos 2012c.) Joidenkin oikeusaputoimistojen alueella on useita edunvalvonnan toimipaikkoja. Kuopion oikeusaputoimistolla on toimipaikat Kuopion lisäksi myös Suonenjoella ja Nilsiässä. Kuopion oikeusaputoimistossa työskentelee kaikkiaan 42 työntekijää, joista oikeusapupuolella on 15 ja yleisessä edunvalvonnassa 27 työntekijää. (Oikeuslaitos 2012d; Oikeuslaitos 2012e.)

Kuopion oikeusaputoimiston edunvalvonta-alueeseen kuuluvat Kuopio, Nilsiä, Suonenjoki, Juankoski, Siilinjärvi, Maaninka, Rautavaara, Kaavi, Tuusniemi, Rautalampi, Tervo ja Vesanto. Tätä opinnäytetyön osiota tehdessä Kuopion oikeusaputoimiston yleisellä edunvalvonnalla on yhteensä noin 1 600 päämiestä. Se on tuottanut alueensa kaikki edunvalvontapalvelut itse 1.1.2009 lähtien. Kuopion oikeusaputoimisto on kuitenkin tarjonnut Siilinjärven päämiesten ja kolmannen yleisen edunvalvojan päämiesten edunvalvontapalveluiden tuottamista ulkopuoliselle palveluntarjoajalle 1.1.2013 alkaen, jolloin uudelle palveluntuottajalle siirtyisi noin 400 päämiehen edunvalvontapalveluiden tuottaminen. Myös kaikkien tammi-, huhti- ja lokakuussa Itä-Suomen maistraattiin vireille tulevien uusien kuopiolaisten päämiesten edunvalvonta-asiat kuuluvat vuoden 2013 alusta lähtien mahdolliselle uudelle palveluntuottajalle. (Hilma 2012; Kuopion oikeusaputoimiston yleinen edunvalvonta 2012.)

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimivalla Kuopion oikeusaputoimiston yleisellä edunvalvonnalla on päätoimipaikat Kuopiossa, Nilsiässä ja Suonenjoella. Sivutoimipaikat puolestaan sijaitsevat Maaningalla, Siilinjärvellä, Juankoskella, Kaavilla, Tuusniemellä, Rautavaaralla, Rautalammilla ja Tervossa. Sivutoimipaikoilla ei ole varsinaisia edunvalvontatoimistoja, vaan paikkakuntien päämiesten edunvalvonnasta vastaavat päätoimipaikkojen edunvalvontahenkilöstöt. Päätoimipaikat järjestävät sivutoimipaikoillaan säännöllisiä päivystyskäyntejä, jolloin sivutoimipaikoilla asuvat päämiehet pääsevät käymään henkilökohtaisesti edunvalvojansa luona. Kuopion toimipaikasta hoidetaan Siilinjärven ja Maaningan päämiesten edunvalvonta-asiat. Nilsiäen toimipaikasta hoidetaan Juankosken, Kaavin, Tuusniemen ja Rautavaaran päämiesten edunvalvonta-asiat. Suonenjoen toimipaikasta hoidetaan vastaavasti Rautalamin, Tervon ja Vesannon päämiesten edunvalvonta-asiat. (Oikeuslaitos 2012e.)

Kuopion oikeusaputoimiston yleistä edunvalvontaa johtaa Kuopion toimipisteen johtava yleinen edunvalvoja. Johtavan yleisen edunvalvojan lisäksi Kuopion toimipisteessä on viisi muuta yleistä edunvalvojaa, kymmenen edunvalvontasihteeriä ja vahtimestari. Yhteensä Kuopion toimipisteessä työskentelee 17 henkilöä. Nilsin toimipaikassa työskentelee kaksi yleistä edunvalvojaa ja kolme edunvalvontasihteeriä, kuten myös Suonenjoen toimistossa. Kaikkiaan Kuopion oikeusaputoimiston yleisessä edunvalvonnassa on siis töissä 27 henkilöä. (Oikeuslaitos 2012e.)

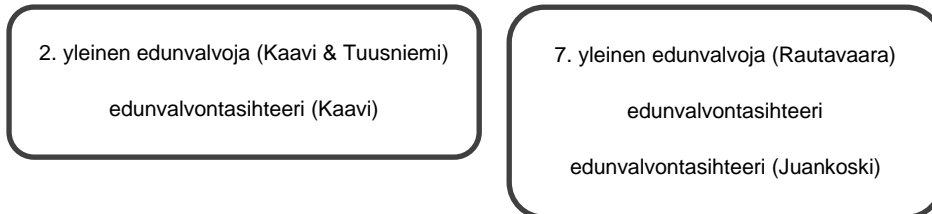
Kuopion toimipaikan työtehtävät on jaettu siten, että jokaisella yleisellä edunvalvojalla on oma edunvalvontasihteeri ja he yhdessä muodostavat työparin. Työpareja on kaikkiaan kuusi. Loput edunvalvontasihteerit toimivat kirjanpito tehtävissä. Viidennellä ja kuudennella yleisellä edunvalvojalla on asiakasvastaanotot kerran viikossa myös Siilinjärvellä ja Maaningalla. (Kuvio 1.)



KUVIO 1. Organisaatiorakenne, Kuopion oikeusaputoimiston yleinen edunvalvonta, Kuopion toimipaikka

Nilsin toimipaikan työtehtävät on jaettu puolestaan siten, että molemmilla yleisillä edunvalvojilla on työparina edunvalvontasihteeri mutta edunvalvontasihteerit vastaavat myös kirjanpito tehtävistä. Toinen yleinen edunvalvoja pitää kerran viikossa asiakasvastaanottoa Tuusniemellä ja lisäksi kerran viikossa edunvalvontasihteerin kans-

sa Kaavilla. Seitsemännellä yleisellä edunvalvojalla puolestaan on kerran viikossa asiakasvastaanotto Rautavaaralla ja yhdellä edunvalvontasihteerillä Juankoskella. (Kuvio 2.)



KUVIO 2. Organisaatiorakenne, Kuopion oikeusaputoimiston yleinen edunvalvonta, Nilsin toimipaikka

Suonenjoen toimipaikan työtehtävät on jaettu kuten Nilsissäkin, eli molemmilla yleisillä edunvalvojilla on edunvalvontasihteeri työparina mutta edunvalvontasihteerit tekevät myös kirjanpityötä. Kahdeksannella yleisellä edunvalvojalla on kerran viikossa asiakasvastaanotto Rautalammilla ja Tervossa. Lisäksi hän hoitaa Vesannon päämiesten edunvalvonta-asioita. Kahdeksannen yleisen edunvalvojan edunvalvontasihteereistä toinen hoitaa rautalammilaisten ja toinen tervolaisten ja vesantolaisten päämiesten edunvalvonta-asioita. Yhdeksäs yleinen edunvalvoja puolestaan hoitaa Suonenjoen päämiesten edunvalvonnat. (Kuvio 3.)



KUVIO 3. Organisaatiorakenne, Kuopion oikeusaputoimiston yleinen edunvalvonta, Suonenjoen toimipaikka

5 VIRHOSTA EDVARDIIN – YLEISEN EDUNVALVONNAN ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄT

Asiakastietojärjestelmän rooli oikeusaputoimistojen yleisessä edunvalvonnassa on erittäin suuri ja välttämätön. Tietojärjestelmän avulla hoidetaan kaikki päämiehen talouteen liittyvät asiat, eli käytännössä suurin osa kaikista edunvalvonta-asioista. Ilman asiakastietojärjestelmää yleistä edunvalvontaa olisi oikeastaan mahdotonta järjestää, koska oikeusaputoimistojen edunvalvontahenkilöstön päivittäiset työtehtävät liittyvät pääasiassa päämiehen talouden hoitoon.

Yleisen edunvalvonnan siirryttyä kunnilta valtion oikeusaputoimistoille, tuli ajankohitaiseksi myös yhtenäisen asiakastietojärjestelmän kehittäminen. Osa yleisen edunvalvonnan työntekijöistä joutui käyttämään rinnakkain sekä kunnan että oikeusministeriön järjestelmiä. Tämä hankaloitti ja hidasti työntekoa. (Puusaari 2009, 2.)

5.1 Edvard

Yleisen edunvalvonnan uusi yhteinen asiakastietojärjestelmä Edvard on oikeusaputoimistojen tarpeisiin kehitetty tietojärjestelmä. Edvardin käyttöönotto aloitettiin oikeusaputoimistoittain keväällä 2011 ja käyttöönotto eteni portaittain siten, että kaikissa oikeusaputoimistoissa oli siirrytty Edvard-järjestelmään 1.11.2011 mennessä. Tämän myötä koko maan oikeusaputoimistojen yleisessä edunvalvonnassa on käytössä vain yksi yhteinen tietojärjestelmä, kun aiemmin oli ollut käytössä useita eri järjestelmiä. (Oikeusministeriö 11/33/2011.)

Edvard on internet-pohjainen sovellus, jossa yhdistyvät edunvalvontaohjelmisto, maksuliikenneohjelmisto ja dokumentin- ja asianhallintaohjelmisto. Tulevaisuudessa Edvardin avulla pyritään helpottamaan yhteistyötä myös sidosryhmien, etenkin maistraatin kanssa muun muassa pääsillä sähköisten liittymien kautta maistraatin järjestelmiin. Tämän uskotaan tulevaisuudessa mahdollistavan myös vuositilien antamisen maistraatin tarkistettavaksi sähköisesti. (Edvard – käyttäjän käsikirja, 3; Oikeusministeriö 11/33/2011.) Yhtenäisen järjestelmän kautta myös päämiehen tiedot siirtyvät helposti toisen paikkakunnan yleiseen edunvalvontaan päämiehen muuttaessa.

Edvardin avulla edunvalvontahenkilöstö hoitaa edunvalvonnan tehtäviä. Järjestelmällä hoidetaan muun muassa HolhTL:n (1999/442) vaatima päämiehen omaisuuden liittyvä kirjanpito, päivittäinen maksuliikenne, päämiesten vuosi- ja päätöstilien laatiminen maistraatille, edunvalvontapalkkioiden määrittäminen, päämiesten taloudellisten asioiden hoitaminen ja seuranta sekä edunvalvontatoimiston ja edunvalvojien tarvitsema dokumentointi. Lisäksi Edvardiin on mahdollista tallentaa muun muassa laajat henkilötiedot päämiehistä ja esimerkiksi asumista, sopimuksia ja omaisia koskevat tiedot. (Edvard – käyttäjän käsikirja, 3; Oikeusministeriö 11/33/2011.)

Edvardiin on integroitu myös maksuliikenneyhteydet, minkä vuoksi edunvalvontajärjestelmän teknisen toteuttamisen lisäksi kilpailutettiin myös maksuliikennetoiminnan tarjoaja. Edunvalvontahenkilöstö käsittelee jatkuvasti päämiestensä päivittäisiä raha-asioita, joten maksuliikennejärjestelmän toimivuus on tärkeä edellytys yleiselle edunvalvonnalle. Edvardissa maksuliikenne on yhdistetty muuhun ohjelmaan, kun taas aiemmissa tietojärjestelmissä maksuliikenneohjelma oli erillään varsinaisista edunvalvonnan tietojärjestelmistä. Tällöin järjestelmien käyttäminen vaati enemmän aikaa ja työnteon tehokkuus kärsi. Edunvalvontahenkilöstön työnteosta haluttiin siis saada tehokkaampaa ja vähentää heidän manuaalista työtänsä. (Solita Oy; Solita News 2/2011, 21.)

5.2 Virho

Yleisessä edunvalvonnassa on ollut ennen Edvardia käytössä useita tietojärjestelmiä, joilla on hoidettu edunvalvonta-asioita. Kuopion oikeusaputoimiston yleisessä edunvalvonnassa ennen Edvardia käytössä ovat olleet muun muassa maksuliikenneohjelma Basware ja kirjanpito-ohjelma Virho. Lisäksi yleisessä edunvalvonnassa on käytetty jopa Microsoft Excel -pohjaisia sovelluksia.

Virho on J&K International Oy:n kehittämä Windows-ohjelmisto. Se on kehitetty edunvalvojien kanssa juuri heidän tarpeisiinsa. Virhossa hoidetaan muun muassa päämiesten laskujen kirjaaminen ja niiden lähetys pankkiin, tiliotteiden ja saldotietojen hakeminen pankista, tilioteaineistojen puoliautomaattinen tiliointi kirjanpitoon ja siirto päämiesten omiin kirjanpilotietoihin. Lisäksi Virhon kautta on mahdollista saada erilaisia edunvalvonnassa tarpeellisia raportteja, kuten listoja päämiehistä ja edunvalvontatilastoja. Virhossa jokaisesta edunvalvonnan päämiehestä on saatavilla muun

muassa hänen pankkitilitietonsa, kirjanpito, menot ja tulot sekä omaisuuteen liittyvät tiedot. (J & K International Oy 2011.)

Valtakunnallisesti Virho oli ennen Edvardia hyvin suosittu asiakastietojärjestelmä yleisessä edunvalvonnassa. Esimerkiksi oikeusministeriön asettamispäätöksen (Oikeusministeriö 12/33/2007) mukaan Virho sisälsi ylivoimaisesti eniten päämiesten tietoja. Virholla hoidettiin noin 60 % kaikista päämiesten asioista ennen yleisen edunvalvonnan siirtymistä valtion oikeusaputoimistoille. Vaikka Virho poistui valtion oikeusaputoimistojen käytöstä, on se edelleen ostopalveluna edunvalvontapalveluita tuottavien tahojen käytössä.

5.3 Miksi Edvardiin siirryttiin?

Kuopion oikeusaputoimiston yleisessä edunvalvonnassa Virhoa pidettiin yleisesti hyvin toimivana asiakastietojärjestelmänä. Holhoustoimilakiin tulleen muutoksen seurauksena haluttiin kuitenkin yhtenäistää yleisen edunvalvonnan toimintoja ympäri Suomen. Tällöin tuli ajankohtaiseksi myös uuden yhtenäisen tietojärjestelmän kehittäminen, jonka myötä kaikissa valtion oikeusaputoimistoissa olisi käytössä vain yksi yhteinen tietojärjestelmä, joten myös Virhon käytöstä jouduttiin luopumaan. Kuopion oikeusaputoimiston yleisessä edunvalvonnassa Virhon käytöstä oli tarkoitus luopua kokonaan heinäkuun 2011 loppuun mennessä ja ottaa Edvard ainoaksi asiakastietojärjestelmäksi 1.8.2011 lähtien. Virhoon kuitenkin tehtiin vielä esimerkiksi päämiesten elokuun kirjanpidot.

Asiakastietojärjestelmien kilpailutuksen perusteella järjestelmän toteuttajaksi valikoitui tamperelainen tietotekniikkayritys Solita Oy, joka kehitti Edvard-tietojärjestelmän yleisen edunvalvonnan tarpeisiin. Kilpailutuksen vaatimuksena oli tarjouksen kokonaistaloudellisuus, jonka perusteella Solita Oy tarjosi parhaan kokonaisuuden. (Solita News 2/2011, 20–21.) Edvard on myös tuottavuushanke, sillä sen odotetaan tuovan edunvalvontahenkilöstön työprosessien tehostumista ja parempia keskittämismahdollisuuksia. Näiden myötä pyritään saamaan myös säästöjä. (Oikeusministeriö 2010, 60.)

5.4 Edvardin kirjanpito

Edunvalvonnassa päämiehen taloudellisista asioista pidetään kirjanpitoa. Edunvalvojan kirjanpitovelvollisuudelle ei voida kuitenkaan asettaa samanlaisia vaatimuksia kuin yrityksille liikekirjanpidosta, mutta silti kirjanpito on edunvalvonnassa erittäin tärkeä osa-alue. Sovelletut liikekirjanpidon säännöt ja periaatteet voisivatkin olla eräänlainen kirjanpidon ohjenuora edunvalvontahenkilöstölle. Ajantasaisen kirjanpidon avulla on mahdollista saada välitöntä tietoa muun muassa päämiehen käytettävissä olevista varoista. (Välimäki 2009, 120–121.)

Edunvalvonnan kirjanpito poikkeaa esimerkiksi perinteisestä yritysten kahdenkertaisesta kirjanpidosta niin käytettävien käsitteiden kuin myös toimintaperiaatteiden suhteen. Kuitenkin myös yleisessä edunvalvonnassa ja sen uudessa Edvard-ohjelmassa kirjanpito tehdään tiliöimällä kirjanpitotapahtumat kirjanpitotilille ja vastatilille. Vastatilinä toimii yleisimmin päämiehen edunvalvontatili, jota hänen edunvalvojansa hallinnoi. Edunvalvonnan kirjanpidossa, kuten kirjanpidossa yleisestikin, kaikista kirjanpidon tapahtumista on oltava jonkinlainen tosite, johon yksittäinen tilitapahtuma perustuu. Tätä kutsutaan tositteelliseksi kirjanpidoksi. (Edvard-tilikartan käyttäjän opas 2011, 3; Välimäki 2009, 120.)

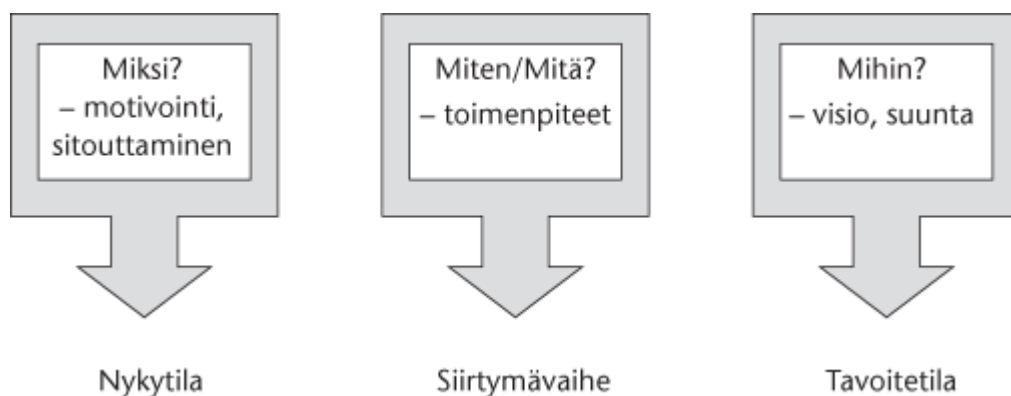
Päämiehen varoissa ja veloissa tapahtuvat muutokset kirjataan kirjanpitoon. Kirjanpitoa pidetään koko edunvalvonnan ajan kaikesta sellaisesta päämiehen omaisuudesta ja veloista, jotka ovat edunvalvojan hallussa. Tilikauden tapahtumien kirjaaminen suoritetaan kassaperusteisesti. Jokaisella omaisuudella ja velalla on Edvardissa oma kirjanpitotili, johon muutokset kohdistetaan. Edunvalvonnan kirjanpidon tavoitteena on selventää ja pitää kirjaa päämiehen omaisuudelle ja veloille tapahtuvista muutoksista edunvalvonnan aikana. (Edvard-tilikartan käyttäjän opas 2011, 3–4; Välimäki 2009, 120.)

6 MUUTOS ORGANISAATIOSSA JA MUUTOSVASTARINTA

Organisaatiossa tapahtuvat muutokset voidaan jakaa karkeasti kahteen päätyyppiin, jotka ovat sisäisestä kehittymistarpeesta syntyneet muutokset ja ulkoisista muutoksista syntyneet muutostarpeet. Ne eroavat toisistaan siten, että sisäisistä kehittymistarpeista johtuviin muutoksiin on yleensä aikaa valmistautua, kun taas ulkopuolelta tuleviin muutostarpeisiin pitää reagoida nopeasti ja niihin on kyettävä vastaamaan usein hyvin lyhyessä ajassa. (Tainio & Valpola 1996, 181.)

Organisaatiossa voi olla useita muutoksen käynnistäviä tekijöitä. Usein muutoksen syyt saattavat löytyä esimerkiksi yrityksen menestymättömyydestä, globalisaatiosta, sidosryhmien odotuksista tai vaikkapa sosiaalisista, taloudellisista tai poliittisista muutoksista. Yksi yleisimmistä muutossyistä on myös toimintaympäristöön liittyvät tekijät. Tällaisia tekijöitä ovat muun muassa teknologiassa ja lainsäädännössä tapahtuneet kehitykset ja muutokset. (Aarnikoivu 2008, 164.)

Alla esitettyssä kuviossa neljä Aarnikoivu (2008, 165) on kuvannut muutosvaihetta kolmella peruskysymyksellä, joihin tulisi löytää vastaukset ennen muutosprosessin käynnistymistä.



KUVIO 4. Muutoksen siirtymävaiheet (Aarnikoivu 2008, 165)

Muutoksen siirtymävaiheet koskevat myös esimerkiksi järjestelmämuutosta. Siinä on arvioitava organisaation ja käytössä olevan järjestelmän nykytila ja perusteltava syyt, miksi vaihdetaan uuteen tietojärjestelmään. Tällä saadaan motivoitua henkilöstö tule-

vaan muutokseen. Siirtymävaiheessa on tärkeää miettiä, miten uuteen järjestelmään siirtyminen hoidetaan ja mitä toimenpiteitä se vaatii. Tavoitetilassa puolestaan on selvitettävä, mitä uudelta järjestelmältä odotetaan ja mihin suuntaan sen uskotaan vievän organisaation toimintaa.

Organisaatiossa tapahtuvat muutokset tuovat aina mukanaan myös mielipiteitä ja monenlaisia näkökulmia. Usein osa henkilöstöstä haluaa muutoksia, kun taas osa haluaisi pysytellä tutussa ja turvallisessa toimintaympäristössä. Jotta organisaatio voi kehittyä, tarvitsee se kuitenkin aina tietyn väliajoin uudistuksia. Uudistuksista seuraa lähes poikkeuksetta muutosvastarintaa. Tietojärjestelmän muutos ei tee tässä asiassa poikkeusta, vaan muutosvastarintaa esiintyy siirryttäessä vanhasta, hyvin opitusta ja palvelleesta järjestelmästä uuteen, modernimpaan järjestelmään.

Hellmanin & Värilän (2009, 91) mukaan ihminen on turvallisuushakuinen, jonka vuoksi ajatellaan, että kaikki mikä on tuttua, on turvallista. Turvallisuudentunteesta on vaikea luopua, ja muutosten läpiviennit hankaloituvat. Kun organisaatiossa tapahtuva muutos epäonnistuu tai se ei etene kuten on suunniteltu, todetaan juuri muutosvastarinta usein siihen syylliseksi. Muutosvastarintaa onkin yleensä helppo syyttää, sillä se on niin yleistä jokaisessa organisaatiossa, jossa tapahtuu tai on tapahtumassa muutoksia. (Aarnikoivu 2008, 165–166.)

Muutosvastarinta koetaan usein negatiivisena asiana. Usein organisaation johto pitää muutoksen estävänä muutosvastarintaryhmänä niin sanottuja ruohonjuuritason työntekijöitä. Ruohonjuuritason työntekijöiden vastarinnan syynä on usein se, että he ovat usein vähiten mukana suunnittelemassa muutosta. Esimerkiksi tietojärjestelmämuutoksessa usein juuri ruohonjuuritason työntekijät ovat kuitenkin niitä, jotka käyttävät paljon tietojärjestelmää. Osallistuminen muutosprosessiin ja informaatio edessä olevasta muutosprosessista vähentävät muutokseen liittyviä pelkoja, kuten myös riittävä ja oikea-aikainen koulutus. Yksi keino vähentää muutosvastarintaa onkin ottaa myös ruohonjuuritason työntekijät aikaisin mukaan muutossuunnitteluun. (Aarnikoivu 2008, 166.)

Vaikka muutosvastarintaa pidetäänkin usein negatiivisena, niin oikein käsiteltynä se sisältää myös paljon mahdollisuuksia. Sen avulla esimerkiksi suunniteltua muutosta ja siihen liittyviä tekijöitä tarkastellaan kriittisesti, mikä voi edesauttaa organisaation virheherkkyyden laskemista. Virheherkkyyden laskemisella tarkoitetaan sitä, että kriittisen tarkastelun avulla voidaan saada yllättäviäkin asioita esille, ja näiden asioiden

myötä organisaation muutosprosessissaan tekemät mahdolliset virheet on minimoitavissa. Muutosvastarinnan ansiosta käsiteltäväksi saattaa tulla uusia näkemyksiä, joita voidaan hyödyntää muutosprosessissa ja muutoksen lopputuloksissa. (Aarnikoivu 2008, 166.)

Aarnikoivu (2008, 166) toteaa, että muutosvastarinta saattaa olla osoitus työntekijän sitoutumisesta. Muutokseen reagoiminen ja omien näkemysten esille tuominen osoittaa, että työntekijä on kiinnostunut organisaationsa toiminnasta. Työntekijä, joka ei ole sitoutunut organisaation toimintaan, ei usein vaivaudu reagoimaan muutokseen.

7 TIETOJÄRJESTELMÄ

Tietojärjestelmä on ihmisistä, ohjelmistoista, tietojenkäsittely- ja tiedonsiirtolaitteista koostuva järjestelmäkokonaisuus. Tietojärjestelmä kehitetään tukemaan jotain yrityksen tai organisaation toimintaa, ja sen tarkoituksena on tehdä jokin tietty toiminta mahdolliseksi. Toiminta voi olla esimerkiksi liiketoimintaa tai jotain muuta toimintaa, jota tehostetaan tarvittavilla tietojärjestelmän palveluilla. (Laine 2002, 1; Tietotekniikan liitto ry 2004, 241–242.)

Tietojärjestelmän voidaan siis todeta olevan hallinnollinen kokonaisuus, joka koostuu tietosisällöstä ja siihen liittyvistä palveluista, laitteistosta sekä ohjelmistosta, jolla on mahdollista saada aikaan tarvittavat palvelut. Tietojärjestelmän ohjelmisto muodostuu vähintään yhdestä laitteisto- ja ohjelmistoalustalla toimivasta ohjelmasta. Ohjelmat, jotka tarjoavat ohjelmistoalustan, ovat varusohjelmia ja niiden päällä toimivat ohjelmat, jotka tuottavat tietojärjestelmäpalveluita, ovat sovellusohjelmia. (Laine 2002, 2.)

Nykyaikaisen tietoteknologian ansiosta on mahdollista kehittää yksilöllisesti toteutettuja tietojärjestelmiä. Yksilöllisten tarpeiden lisäksi niissä on huomioitu myös järjestelmän käyttäjäläheinen ja kustannustehokas kehittäminen. (Ala-Mutka & Talvela 2005, 164.) Tietojärjestelmää kehitettäessä on selvitettävä vastaukset pääkysymyksiin: mihin tarkoitukseen järjestelmä tehdään, millainen järjestelmä tehdään ja miten järjestelmä tehdään. Pääkysymykset sisältävät monia alakysymyksiä, joihin tulisi löytää perustellut ratkaisut. Alakysymyksiä ovat muun muassa: millaista toimintaa järjestelmällä pitäisi tukea ja mitä tehtäviä se avustaa, mitä hyötyä ja kustannuksia järjestelmästä aiheutuu, millaisia ongelmia järjestelmällä halutaan poistaa, ketkä ovat järjestelmän käyttäjiä, millaisessa ympäristössä se toimii, millainen on järjestelmän tietosisältö ja tietokannan rakenne sekä miten järjestelmää ylipäätään käytetään. (Laine 2002, 4.)

7.1 Asiakastietojärjestelmä

Organisaatiot ja yritykset keräävät asiakkaistaan tietoa, koska niitä kiinnostaa oma asiakaskunta ja asiakkuuksien parantaminen. Asiakastietojärjestelmän avulla on mahdollista muun muassa seurata asiakasrakennetta ja asiakaskannassa tapahtu-

neita muutoksia. (Hellman 2003, 85.) Kattavalla asiakastietojärjestelmällä on mahdollista taata, että kaikilla organisaation henkilöillä, jotka osallistuvat asiakaskohtaamiseen, on kaikki ajankohtaiset ja tarpeelliset tiedot asiakasta ja hänen asiakkuuttaan koskien (Brown & Gulygz 2002, 128).

Asiakastietojärjestelmä ottaa huomioon erilaiset asiakaskohtaamiset ja se tukee organisaation päivittäistä liiketoimintaa. Asiakastietojärjestelmä integroidaan osaksi koko organisaation tietoarkkitehtuuria, jolloin se ohjaa käyttäjän toimintoja. Käyttäjät pystyvät kokoamaan juuri omaan työtehtäväänsä liittyvää tietoa esimerkiksi asiakaskohtaamisia varten. Asiakastiedonhallintaa voi olla vaikeaa rakentaa ilman hyvin toimivaa asiakastietojärjestelmää, sillä asiakkaisiin liittyviä oleellisia ja tarpeellisia tietoja syntyy lähes jokaisessa organisaation yksikössä. (Ala-Mutka & Talvela 2005, 176–177.)

Asiakastietojärjestelmän voidaan sanoa koostuvan kolmesta eri vaiheesta. Näitä vaiheita ovat tiedon luominen ja kerääminen, tiedon varastointi ja hallinnointi sekä tiedon välittäminen ja käyttö. Organisaatio hankkii tietojärjestelmäänsä asiakastietoa niin omista dokumenteistaan kuin myös ulkopuolisista tietovarastoista. Saatu tieto on usein koottu erilaisista kirjallisista lähteistä, suullisesti saadusta tiedosta, omasta muistista eli niin sanotusta hiljaisesta tiedosta ja kokemuksista. Keskeistä asiakastietojärjestelmässä on, että työssä tarvittavat ajantasaiset tiedot ovat käytettävissä juuri silloin, kun niitä tarvitaan. (Bergström & Leppänen 2009, 463; Kasvi 2000, 29.)

7.2 Tietojärjestelmän vaatimusmäärittely

Tietojärjestelmän vaatimusmäärittely keskittyy siihen, mitä uudelta järjestelmältä vaaditaan. Vaatimusmäärittelyn avulla saadaan vastauksia kysymyksiin, jotka koskevat hankinnan tarpeellisuutta. Kun vaatimusmäärittelyä tehdään, pitäisi järjestelmän käyttöä ja kehittämistä pystyä arvioimaan myös tulevaisuuteen. Näin ollen uusien tietojärjestelmähankintojen tulisi olla sellaisia, joita pystytään tarvittaessa laajentamaan ja kehittämään entisestään ilman, että järjestelmää tarvitsisi suunnitella uudelleen. (Kaskela 2005.)

Vaatimusmäärittelyprosessi voi saada alkunsa esimerkiksi tietojärjestelmätutkimuksesta tai liiketoiminnan kehittämistyöstä. Vaatimukset voidaan jakaa kahteen pääkategoriaan, jotka ovat toiminnalliset ja ei-toiminnalliset vaatimukset. Toiminnallisten

vaatimusten piiriin kuuluvat muun muassa kuvaukset siitä, mitä vaatimuksia järjestelmän tulee täyttää ja millaisia toimintoja siltä halutaan. Ei-toiminnallisiin vaatimuksiin puolestaan kuuluvat järjestelmän suorituskykyyn liittyvät asiat, kuten esimerkiksi vaste- ja käyttöaika. (Kaskela 2005.)

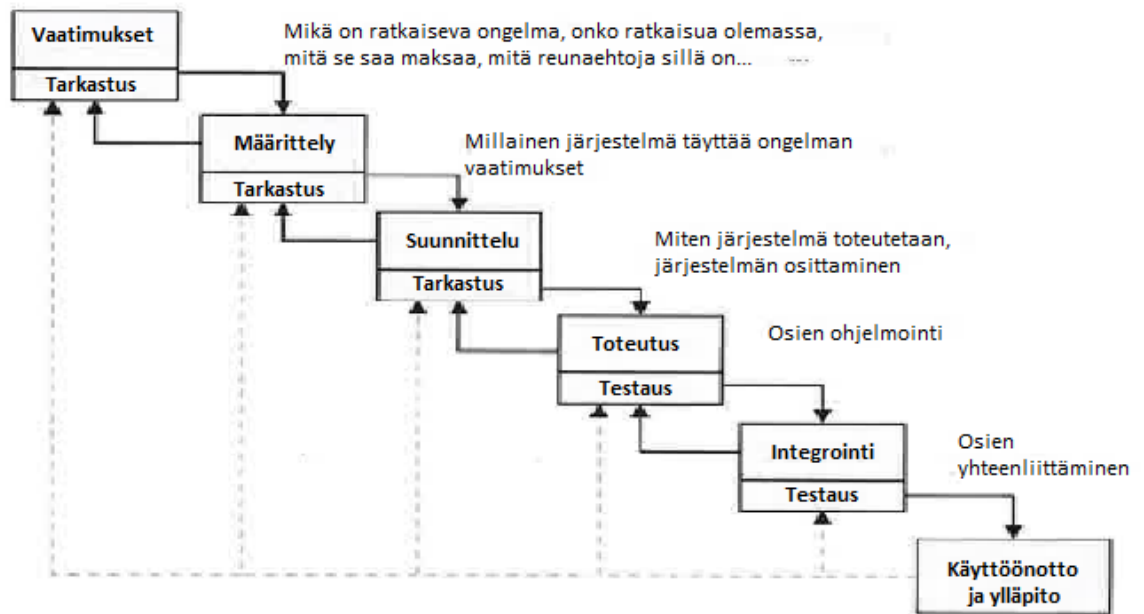
Kaskelan (2005) mukaan vaatimusmäärittelyprosessi voidaan jakaa kolmeen osaan: tavoitteiden määrittelyyn, tarpeiden tunnistukseen ja vaatimuksiin. Tavoitteiden määrittelyssä etsitään vastauksia siihen, mitä uudelta tietojärjestelmältä halutaan ja miksi se pitäisi hankkia. Monilla yrityksillä tavoitteena voi olla esimerkiksi asiakastyytyväisyyden parantaminen, ja sitä kautta liiketoiminnan tehostaminen. Yritys voi kokea, että uuden tietojärjestelmän avulla se pystyy kehittämään liiketoimintaansa.

Tavoitteiden määrittelyllä tuetaan tarpeiden tunnistamista. Tarpeiden tunnistaminen ei ole kuitenkaan yksiselitteistä, sillä esimerkiksi organisaation sisällä olevilla tahoilla saattaa olla erilaisia tarpeita, jotka ovat ristiriidassa keskenään. On tärkeää, että kartoitettaessa tarpeita tiedostetaan käytettävissä olevien järjestelmien senhetkinen tilanne. Näin saadaan vastauksia kysymyksiin, mitä nykyisillä järjestelmillä voidaan tehdä, voidaanko järjestelmiä laajentaa tai kehittää, vai onko aiheellista hankkia kokonaan uusi järjestelmä. Tarvekartoituksessa tulisi ottaa huomioon myös tietojärjestelmien vaikutukset sidosryhmiin. (Kaskela 2005.)

Kun tarpeet on tunnistettu, ne jalostetaan vaatimuksiksi. Viimeistään vaatimuksia määriteltäessä on tärkeää hahmottaa organisaation kokonaisuus, johon liittyvät muun muassa kysymykset eri tarpeiden yhdistämisestä, koko prosessin toimimisesta ja mikä on tietojärjestelmän rooli organisaation toiminnassa. Kun organisaation tietojärjestelmien nykytila on selvitetty ja tarpeet tunnistettu, voidaan mallintaa tavoiteprosessit. Mallinnus tulisi tehdä vaatimusmäärittelyvaiheessa, koska mitä aiemmin ja paremmin organisaation tarpeet tunnistetaan, sitä paremmin tietojärjestelmä voi ne täyttää. Vaatimukset olisi hyvä myös priorisoida, jotta järjestelmästä tulisi mahdollisimman toimiva. (Kaskela 2005.)

8 JÄRJESTELMÄN ELINKAARIMALLI

Järjestelmän elinkaarella tarkoitetaan aikaa ohjelmiston kehittämisen aloituksesta sen poistoon käytöstä. Järjestelmän elinkaari voidaan jakaa eri vaiheisiin esimerkiksi vaihejakomalleilla, joiden mukaisesti järjestelmän odotetaan kehittyvän. Vaihejakomalleista yleisimmin käytetty on niin sanottu vesiputousmalli. Vesiputousmallista on olemassa monia eri muunnoksia, mutta yleensä lähes kaikista malleista voidaan havaita ainakin määrittely-, suunnittelu- ja toteutusvaiheet. Myös vaatimusmäärittely ja käyttöönotto ilmenevät useissa vaihejakomalleissa. (Haikala & Märijärvi 2004, 36–37; Laine 2002, 4.)



KUVIO 5. Esimerkki vesiputousmallista (Haikala & Märijärvi 2004, 36)

Tietojärjestelmän elinkaari menee ideaalilanteessa kuten kuviossa viisi, mutta se etenee kuitenkin harvoin niin sujuvasti. Kun järjestelmässä huomataan jokin virhe tai epäkäytännöllisyys, täytyy palata aiempaan vaiheeseen ja uusimaan kyseisessä vaiheessa tehtyjä tapahtumia. Luonnollisesti mitä pidemmälle järjestelmän vaiheissa joudutaan palaamaan, sitä kalliimmaksi uudistukset tulevat. (Laine 2002, 5; Sinkkonen ym. 2006, 279.)

8.1 Vaatimusmäärittely

Vaatimusmäärittelyssä analysoidaan asiakas- ja ohjelmistovaatimukset, joilla määritellään toteutettava järjestelmä (Haikala & Märijärvi 2004, 38). Kartoitettaessa järjestelmämuutoksen tarpeellisuutta, pyritään saamaan selville järjestelmän tarkoitus, sen yhteys tuettaviin toimintoihin, järjestelmän kehittämisen kannattavuus ja vaihtoehtoja järjestelmän hankkimiseksi. Järjestelmää hankittaessa tulee miettiä esimerkiksi ostaanko valmis järjestelmä, yleisjärjestelmä, joka muokataan omiin intresseihin sopivaksi vai teetetäänkö mahdollisesti kokonaan oma järjestelmä, joka palvelee vain tiettyä organisaatiota ja sen palveluita. Vaatimusmäärittelyssä asetetaan myös tavoittehtykset uudelle järjestelmälle. (Laine 2002, 6.)

8.2 Määrittelyvaihe

Määrittelyvaiheen tarkoituksena on laatia yksityiskohtainen suunnitelma tietojärjestelmän sisällöstä. Määrittelyvaiheessa voidaan myös selvittää olemassa olevan tietojärjestelmän ominaisuuksia ja käyttöongelmia, jotta niitä ei toistettaisi uudessa järjestelmässä. (Laine 2002, 6.)

Tavoiteasettelu kuuluu myös määrittelyvaiheeseen ja siinä täsmennetään kartoitusvaiheessa luotuja tavoiterajauksia. Tavoitteina voivat olla esimerkiksi käyttöongelmien poistaminen, liiketoiminnan tehostaminen ja kehittäminen tai välttämätön järjestelmän sopeutuminen organisaatiomuutoksiin. Tavoitteet voivat kohdistua esimerkiksi suorituskykyyn, työnteon tehokkuuteen, nykyjärjestelmän ongelmiin tai palvelujen kehittämiseen. Tavoitteet tulisi esittää mahdollisimman tarkasti. (Laine 2002, 7.)

Tavoitteita on mahdollista saavuttaa monilla eri tavoilla. Järjestelmän tavoitetilan määrittelyn tehtävänä on laatia karkea suunnitelma siitä, millainen uuden järjestelmän pitäisi olla. Suunnitelmassa täytyy tuoda esille tarkat kuvaukset järjestelmän käyttäjistä ja järjestelmän tarjoamien palvelujen sisällöstä, ja sitä kautta järjestelmän tietosisällöstä. Järjestelmän teknisen toteutuksen puolestaan ei tarvitse olla yksityiskohtainen. Tavoitetilan määrittelyssä määritellään usein sellaisia asioita, jotka liittyvät kysymyksiin, millaisessa ympäristössä uuden järjestelmän pitäisi toimia ja millaisia periaateratkaisuja esimerkiksi tietokantaan tai tietoliikenteeseen sovelletaan. (Laine 2002, 7–8.)

8.3 Suunnitteluvaihe

Suunnitteluvaiheessa täsmennetään suunnitelmaa, joka on tehty määrittelyvaiheessa, ja tehdään suunnitelma teknisestä toteutuksesta ja määrittelystä. Suunnitteluvaiheessa pyritään saamaan vastaus kysymykseen, miten järjestelmä suorittaa tehtävänsä. Suunnittelussa täytyy ottaa huomioon käyttöliittymän suunnittelu, tietokannan suunnittelu, ohjelmistosuunnittelu, laitteiston valinta ja suunnittelu työnkulusta. On tärkeää myös muuttaa asiakkaan tarpeiden mukaan tehty määrittely tekniselle kielelle ja valita oikeanlainen väline, jolla järjestelmän toteutus onnistuu. (Haikala & Märijärvi 2004, 40, 81; Laine 2002, 8.)

8.4 Toteutus, käyttöönotto ja ylläpito

Toteutusvaiheessa laaditaan ohjelmistosuunnitelmassa määritellyt ohjelmat ja testataan niiden toimivuutta. Myös järjestelmän käyttämiseen liittyvät ohjaus- ja koulutusmateriaalit tehdään toteutusvaiheessa. Käyttöönottovaiheessa puolestaan järjestelmä asennetaan siihen toimintaympäristöön, johon se on suunniteltukin. Tässä vaiheessa käyttäjät saavat myös koulutuksen uuteen järjestelmään. Järjestelmä on mahdollista ottaa käyttöön vielä samaan aikaan kuin vanha järjestelmä on käytössä, joten ne voivat toimia hetken aikaa päällekkäin. Kun järjestelmä on otettu käyttöön, sen toimivuutta seurataan ja mahdolliset ongelmat kirjataan ylös. Ongelmakohdat selvitetään ylläpitovaiheessa. Ylläpito korjaa myös järjestelmän puutteita ja päivittää järjestelmää muuttuvaan toimintaympäristöön muun muassa uusilla palveluilla. (Laine 2002, 9.)

8.5 Järjestelmän laatu ja laadunvarmistus

Järjestelmän laadulla tarkoitetaan usein tuotteen kykyä vastata käyttäjänsä toiveisiin ja odotuksiin. Laatutarkastelussa voidaan käyttää niin tuotteen laatua kuin toiminnan laatua. Molemmat tarkasteltavat asiat ovat yhteydessä toisiinsa ja nykyään ohjelmistotuotantoajattelu lähteekin siitä, että parhaiten tuotteen laatuun vaikutetaan nimenomaan toiminnan laadulla. Kun toiminnan laatu on hyvä, vaikuttaa se positiivisesti myös lopputuotteen laatuun ja sitä kautta loppukäyttäjän tyytyväisyyteen. Ohjelmistotuotannon tärkein laatujärjestelmien tarkastelussa käytetty malli on kansainvälisen standardointijärjestö ISO:n (International Organization for Standardization) standardi 9001. (Haikala & Märijärvi 2004, 48–51.)

Kaikissa tietojärjestelmän elinkaaren vaiheissa olennaisena osana on laadunvarmistus. Sillä tarkoitetaan kaikkia keinoja, joilla pyritään varmistamaan tuotteen laadusta. Laadunvarmistuksella on mahdollista muun muassa estää virheiden pääseminen järjestelmään. Laadunvarmistuksessa käytetään usein verifiointia ja validointia. Verifiointi tarkoittaa todentamista, jossa varmistetaan, että tuote vastaa määritettyjä ominaisuuksiaan. Validoinnissa eli kelpoistamisessa tarkoitetaan tuotteen sopivuutta käyttötarkoitukseensa. (Haikala & Märijärvi 2004, 51, 267.)

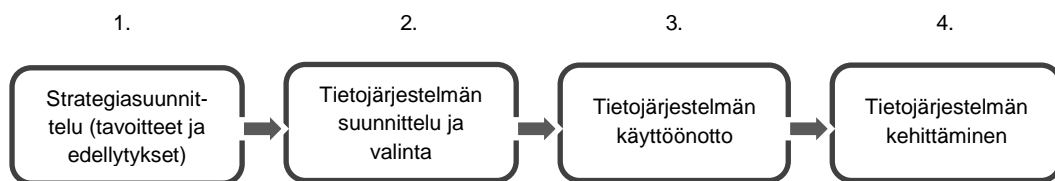
Laadunvarmistus toteutetaan usein erilaisilla tarkastuksilla, testauksilla ja katselmuksilla. Testauksilla ja tarkastuksilla pyritään havaitsemaan virheet järjestelmästä mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tällöin virheiden korjaaminen on kustannuksiltaan edullisempaa, kuin silloin, jos ne korjattaisiin vasta järjestelmän ollessa käytössä. Tarkastuksien onkin havaittu olevan paras tapa pienentämään järjestelmään jääviä vikoja. Katselmuksia pidetään yleensä tuotantovaiheiden päätteeksi. Niissä todetaan projektin senhetkinen tilanne ja että kaikki vaiheeseen asetetut tavoitteet on saavutettu. (Haikala & Märijärvi 2004, 37–51.)

9 TIETOJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO

Tietojärjestelmän käyttöönotolla tarkoitetaan kaikkia niitä toimintoja, jotka voidaan liittää organisaation uuden teknologisen järjestelmän hankkimiseen. Käyttöönotossa tietokonepohjainen järjestelmä ja työtoiminta yhdistetään toisiinsa siten, että uusi työtoimintatapa tuottaa järjestelmän hankintapäätöksessä asetetut tavoitetulokset. On tärkeää selvittää organisaation nykytila ja mahdollisuudet. Käyttöönoton suunnittelussa puolestaan on otettava huomioon muun muassa aikataulu, tarvittava koulutus, tiedottaminen, käyttäjien motivointi ja järjestelmän valinta. Näiden avulla saadaan hyvät lähtökohdat tietojärjestelmän käyttöönoton onnistumiselle. (Nurminen, Reijonen & Vuorenheimo 2002, 3; Repola, Kalliojärvi & Hiltunen 2000.)

Tietojärjestelmän käyttöönotto on aina ainutlaatuinen tapahtuma organisaatiolle, sillä järjestelmän elinkaari voi olla 10–15 vuotta (Ripatti 1999, 118). Tietojärjestelmän käyttöönotolla voidaan tarkoittaa erilaisia järjestelmän elinkaaren vaiheita eri asiayhteyksissä. Käyttöönottoa voidaan tarkastella sekä järjestelmätoimittajan että käyttäjäorganisaation kannalta. Kun käyttöönottoprosessia tarkastellaan järjestelmätoimittajan näkökulmasta, on juuri järjestelmän toimittaja vastuussa kaikista järjestelmän vaiheista ja toimivasta kokonaisuudesta. Järjestelmän käyttöönoton voidaan toisaalta ajatella alkavan jo silloin, kun tietojärjestelmää suunnitellaan lopulliseen työympäristöön, koska silloin usein määritellään reunaehdot järjestelmälle. Tämän näkökulman mukaan käyttöönottovaihe ei pääty siihen, kun toimiva järjestelmä on asennettu uuteen toimintaympäristönsä, vaan vasta sitten, kun sen toiminnalle asetetut tavoitteet on saavutettu. Tällöin järjestelmätoimittaja ja käyttäjäorganisaatio ovat yhteisesti vastuussa tietojärjestelmän käyttöönotosta, vaikkakin suurempi vastuu käyttöönoton onnistumisesta on käyttäjäorganisaatiolla. (Nurminen ym. 2002, 2–3.)

Käyttäjäorganisaation kannalta tarkasteltuna tietojärjestelmän hankintaprosessi voidaan jakaa neljään vaiheeseen. Se alkaa organisaation johdon päätöksellä käyttöönoton toteuttamisesta ja strategiasuunnittelulla, jossa määritellään tavoitteet ja edellytykset. Seuraavana vaiheena on tietojärjestelmän suunnittelu ja määrittely, jolloin myös tehdään päätös, luodaanko kokonaan uusi järjestelmä vai käytetäänkö valmista järjestelmää. Kolmantena vaiheena on tietojärjestelmän asentaminen toimintaympäristöön ja sen käyttöönotto, jonka jälkeen tulee tietojärjestelmän kehittäminen. (Kuvio 6.) Tässä opinnäytetyön osiossa perehdytään kolmanteen vaiheeseen eli tietojärjestelmän käyttöönottoon.



KUVIO 6. Tietojärjestelmän hankintaprosessin elinkaarimalli käyttäjäorganisaation näkökulmasta (Nurminen ym. 2002, 3)

Jyri Kosonen kirjoittaa suomennoksessaan *IT-projektin hallinta* (2002, 130–131), että järjestelmän käyttöönottovaiheen tarkoituksena on luoda sellainen tuotantoympäristö, jossa järjestelmä toimii hyvin jatkuvasti ja asentaa uusi järjestelmä siihen. Muita käyttöönottovaiheen tavoitteita ovat muunnosprosessien viimeistely ja järjestelmän julkistaminen loppukäyttäjille ja asiakaskunnalle. Käyttöönottovaiheeseen liitetään usein myös erilaisia käyttäjätyytyväisyys- ja järjestelmätarkastuksia, jotta varmistutaan järjestelmämuunnoksen onnistumisesta. Kososen suomennos perustuu Richard Murchin alkuperäisteokseen *Project Management – Best Practices for IT Professionals* (2000).

Kun organisaatiossa tapahtuu tietojärjestelmämuutos, järjestelmän käyttöönottoprosessi on mahdollista jakaa eri osavaiheisiin esimerkiksi Ripatin (1999, 120–121) kolmijakomallin mukaisesti. Ensimmäinen vaihe on teknologian sisäänajo ja perustietotekniikan kehittäminen, jossa muun muassa testataan järjestelmän teknologiaa, analysoidaan tietojärjestelmän suorituskykyä, tehdään integraatioita muihin järjestelmiin ja tehdään pieniä pilottiversioita. Toisessa vaiheessa koko järjestelmä otetaan käyttöön yhdessä pilottiyksikössä ja jatketaan teknologista testaamista, jotta saadaan toimiva ratkaisumalli käyttöönottoprojektin läpiviemiseksi. Viimeisenä vaiheena on kaikissa organisaation yksiköissä tapahtuva käyttöönottoprojekti, jossa noudatetaan edellisessä vaiheessa saatua ratkaisumallia ja viedään sen avulla käyttöönottoprosessi läpi.

Tietojärjestelmän käyttöönottilanteen suunnittelun lähtökohtana on se, että järjestelmän on testattu toimivan teknisessä käyttöympäristössään. Myös käyttäjien osaaminen ja heidän kouluttaminen uuteen järjestelmään ovat erittäin tärkeitä. Käyttöönottilanteessa edetään tarkan suunnitelman mukaisesti ja varsinkin alkuvaiheessa siihen voi liittyä vanhan ja uuden järjestelmän rinnakkaiskäyttöä. Käyttöönottosuunnitelmaan kirjataan muun muassa prosessin etenemisaikataulu ja käyttökätköt, käyttöönottilanteen tekniset työvaiheet, henkilöstön toiminta sekä käyttäjätuki, joka

yleensä järjestetään siten, että se on saatavilla käyttöönoton aikana ympäri vuorokauden. (Ripatti 1999, 133–134.)

Nurmisen ym. (2002, 3) mukaan tietojärjestelmän käyttöönoton onnistuneisuuden tärkein arviointikriteeri on uuden järjestelmän toiminnan tulosten ja asetettujen toiminnan tavoitteiden vastaavuus. Toiminnan tulokset voidaan määritellä esimerkiksi tehokkuutena ja kustannussäästöinä tai käyttäjätyytyväisyytenä.

9.1 Käyttöönottoprojekti

Projekti on kertaluonteinen tehtävä, jolla on tietyt resurssit ja organisaatio. Projektissa ihmisjoukko ja muut resurssit on kasattu tilapäisesti yhteen toteuttamaan suunnitelmallisesti jotakin tiettyä toimintoa. Tietojärjestelmän käyttöönottoprojektissa noudatetaan yleisiä projektityön käytäntöjä. (Haikala & Märijärvi 2004, 225; Ripatti 1999, 121.)

Uuden tietojärjestelmän käyttöönotto voi olla jopa vuosia kestävä hanke tai kehittämisohjelma. Käyttöönottoprojektille laaditaan usein kiinteä budjetti ja aikataulu. (Ripatti 1999, 120–121.) Haikalan & Märijärven (2004, 232) mukaan kuitenkin varsinkin aikataulutus on hyvin hankalaa ja melko harvoin projektit pysyvät asetetun aikataulun rajoissa. Aikataulutuksen haasteellisuus johtuu muun muassa siitä, että kaikkia tehtäviä on vaikeaa tietää etukäteen ja siitä, että tehtävien vaatimien työmäärien arviointi on hankalaa. Usein työmääriä aliarvioidaan, minkä vuoksi aikatauluista jäädään jälkeä.

Tietojärjestelmän käyttöönottoprojektin tarkoituksena on käyttöönoton lisäksi muutoksen aikaansaaminen organisaatiossa. Projektin tavoitteet tulee kirjata haluttuina konkreettisina toiminnanmuutostavoitteina. Järjestelmän käyttöönottoprojektissa on monia toimijoita, joten on tärkeää tiedostaa kaikkien toimijoiden roolit ja vastualueet. Toimijoita voivat olla muun muassa kohdeorganisaation edustajat ja organisaation oma tietotekniikkayksikkö sekä järjestelmän toimittaja ja sen alihankkijat. Kohdeorganisaatiolla tarkoitetaan kaikkia yksiköitä, joihin järjestelmän käyttöönotto tulee vaikuttamaan. Järjestelmän toimittajalla puolestaan tarkoitetaan tahoa, joka vastaa tietojärjestelmän myynnistä ja jakelusta. Tietojärjestelmän käyttöönottoprosessissa on myös hyvä sopia siitä, kuka vastaa käytännön toteuttamisesta ja kuinka käyttäjiä ohjataan. (Ripatti 1999, 122.)

9.2 Tiedottaminen ja koulutus

Uuden tietojärjestelmän käyttöönoton onnistumisen kannalta on tärkeää, että tiedottaminen organisaatiossa on sujuvaa ja ajantasaista. Selkeän tiedottamisen avulla koko organisaation henkilöstö pysyy mukana muun muassa muuttuvissa käytännöissä. Huonon tiedottamisen seurauksena voi olla pahimmassa tapauksessa tietojärjestelmän käyttöönoton epäonnistuminen. Myös henkilöstön kouluttaminen uuteen tietojärjestelmään on erittäin tärkeää mutta sen järjestäminen voi olla haasteellista esimerkiksi ajankäytön vuoksi. Koulutukset voidaan etenkin suurissa organisaatioissa järjestää porrastetusti esimerkiksi siten, että organisaatiossa on yksi tai useampia järjestelmän pääkäyttäjiä. Lisäksi jokaisessa yksikössä on koulutusvastaava. Pääkäyttäjät kouluttavat koulutusvastaavia uuteen järjestelmään, jonka jälkeen koulutusvastaavat kouluttavat yksikkönsä muut työntekijät. (Ripatti 1999, 132–133.)

9.3 Käyttöönottostrategiat

Organisaatio voi käyttää useita eri käyttöönottostrategioita ottaessaan käyttöön uutta tietojärjestelmää. Strategiamallit vaihtelevat ominaisuuksiltaan paljon ja jotkin käyttöönottomallit ovat käyttäjäystävällisempiä kuin toiset. Seuraavaksi esitellään pääpiirteittäin neljän eri käyttöönottostrategian periaatteet.

Suora siirtyminen

Suora siirtyminen, josta käytetään myös termiä *Big Bang* tarkoittaa sitä, kun vanhan järjestelmän käyttö lopetetaan kokonaan ja uuden järjestelmän käyttö aloitetaan heti. Kaikki vanhassa järjestelmässä olleet tiedot siirretään uuteen järjestelmään. Suorassa siirtymisessä ei tarvita paljon aikaa eikä työmäärää. Hyvänä puolena voidaan myös todeta se, että uusi järjestelmä on käytössä välittömästi, eikä sen suhteen tule viivästyksiä. Tällaisen käyttöönoton haittapuolena on se, että jos uusi järjestelmä ei toimi, kaikki tieto voi hävitä, eikä käytössä ole enää varajärjestelmää. (IGCSE ICT.)

Rinnakkainen käyttö

Rinnakkaisessa käytössä uusi järjestelmä on jo otettu käyttöön mutta myös vanha järjestelmä toimii uuden järjestelmän rinnalla hetken aikaa. Kaikki tiedot ovat niin vanhassa kuin uudessakin järjestelmässä, joten jos uuteen järjestelmään tulee ongelmia, on vanha järjestelmä edelleen varajärjestelmänä. Kun uuden järjestelmän on osoitettu toimivan kuten sen pitääkin, voidaan vanhan järjestelmän käyttö lopettaa.

Tämän strategian etuna on se, että vanhan ja uuden järjestelmän työtuloksia ja tuottavuutta voidaan vertailla. Jos huomataan, että uudella järjestelmällä työnteon tehokkuus on parantunut, on sen käyttöönotto onnistunut. (IGCSE ICT.)

Vaiheittainen käyttöönotto

Uuden järjestelmän vaiheittaisessa käyttöönotossa vanhan järjestelmän osat korvataan vaiheittain uudella järjestelmällä. Kun vanhan järjestelmän toiminnot on käsitelty vaihe vaiheelta, tapahtuu uuteen järjestelmään siirtyminen lopulta luonnollisesti. Vaiheittaisen käyttöönoton hyvinä puolina on, että käyttäjät voivat totuttautua vähitellen uuteen tietojärjestelmään ja heidän koulutuksensa voidaan toteuttaa asteittain. Strategian huonona puolena puolestaan on se, että jos johonkin uuden järjestelmän osaan tulee ongelmia, voi tieto kadota. (IGCSE ICT.)

Pilottistrategia

Pilottistrategiassa uusi järjestelmä on ensin kokeiluversiona vain yhdessä organisaation yksikössä. Yksikkönä voi toimia esimerkiksi jokin tietty toimisto tai osasto. Kun pilottijärjestelmä on todettu toimivaksi, voidaan se esitellä koko organisaatiolle. Tämän käyttöönottostrategian etuna on, että kaikki uuden järjestelmän ominaisuudet tulee testattua laajasti. Jos uudessa järjestelmässä ilmenee jokin ongelma, se vaikuttaa organisaatiossa vain pilottiyksikköön, eikä haittaa näin koko organisaation toimintaa. Strategian hyvänä puolena voidaan myös pitää sitä, että henkilöstö, joka testaa pilottijärjestelmää, voi kouluttaa muun henkilöstön uuden tietojärjestelmän käyttöön. (IGCSE ICT.)

10 TIETOJÄRJESTELMÄN KÄYTETTÄVYYS

Tietojärjestelmien toimivuutta mitataan usein niiden käytettävyydellä. Järjestelmän tulee olla loppukäyttäjälle mahdollisimman yksinkertainen ja selkeä, jotta työnteon tehokkuus voidaan maksimoida. Käytettävyyden kautta pyritään myös saamaan järjestelmän käyttö käyttäjän kannalta miellyttäväksi kokemukseksi. Tuotteen käytettävyys onkin yksi suurimmista asioista, joilla tuotteen hyödyllisyyttä arvioidaan. Järjestelmän käytettävyys siis kuvaa, kuinka sujuvasti sen käyttäjä pääsee haluamaansa päämäärään. (Kuutti 2003, 13; Sinkkonen ym. 2006, 17.)

Tietojärjestelmän huonolla käytettävyydellä on suuria vaikutuksia työnteeseen. Henkilöt, jotka joutuvat olemaan tekemisissä huonosti suunnitellun järjestelmän kanssa, joutuvat käyttämään työn tekemiseen enemmän aikaa. Sinkkonen ym. (2006, 271) kertovat Työterveyslaitoksen tutkimuksesta, jonka mukaan pahasti stressaantuneiden työntekijöiden henkinen paine aiheutui nimenomaan tuotteiden huonosta käytettävyydestä.

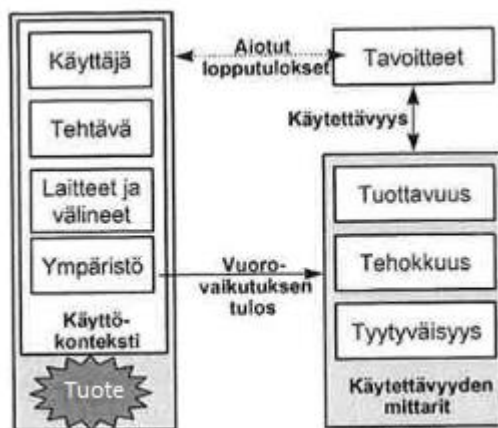
Tietojärjestelmän käytettävyyttä voidaan parantaa esimerkiksi tekemällä erilaisia käytettävyydestejä. Käytettävyydestejä voidaan käyttää osana tuotteen kehitystyötä tai mittaamaan, onko tuote käytettävyydeltään julkaistavaksi soveltuva ja hyväksyttävä. Ensin mainitussa kehitystestissä pyritään löytämään käytettävyydeltään mahdollisimman hyvä käyttöliittymäratkaisu. Hyväksymistestin tarkoituksena puolestaan on tarkastaa, täyttääkö tuote sille asetetut käytettävyyksvaatimukset. (Sinkkonen ym. 2006, 276.)

Käytettävyydelle on monia eri määritelmiä, joissa kuitenkin on melko paljon yhtäläisyyksiä. Monissa käytettävyyden määritelmässä toistuvat muun muassa opittavuuden, muistettavuuden, tehokkuuden ja virheettömyyden osa-alueet (Kuutti 2003, 13). Yleisimpinä käytettävyyden määritelmänä pidetään kansainvälisen standardointijärjestö ISO:n määritelmää ja käytettävyyksiantuntija Jakob Nielsenin määritelmää. Niissä molemmissa käytettävyykskäsite jaetaan pienempiin ominaisuuksiin. (Sinkkonen ym. 2006, 17.)

10.1 Käytettävyys ISO 9241-11 –standardin mukaan

ISO 9241-standardissa käsitellään näyttöpäätteillä tehtävän toimistotyön ergonomisia vaatimuksia. Standardin 11. osassa määritellään käytettävyys käsitteenä, ja kuinka sitä arvioidaan. Kuviossa seitsemän on esitetty, miten ISO 9241-11 määrittelee käytettävyyden kokonaisuudeksi, joka kertoo, kuinka tietyt käyttäjät kykenevät käyttämään käytössä olevaa työvälinettä tiettyjen tehtävien tekemiseen tietyssä ympäristössä, jotta tavoitteet tulevat saavutetuiksi. Tärkeitä tarkasteltavia kohteita standardissa ovat käyttäjä ja hänen tehtävänsä, käytetyt työvälineet sekä toimintaympäristö, jotka voivat parhaassa tapauksessa luoda perustan järjestelmän suunnittelulle. (Nieminen & Kuoppala 1998, 19–20; SFS-EN ISO 9241-11 1998.)

ISO 9241-11 määrittelee käytettävyyden mittareiksi tuottavuuden, tehokkuuden ja miellyttävyyden, jota kutsutaan myös käyttäjän tyytyväisyydeksi (Kuvio 7). Tuottavuusmittarilla tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin tehtävälle asetetut tavoitteet on saavutettu tuotteen avulla. Tehokkuus puolestaan kertoo, kuinka nopeasti annetusta tehtävästä suoriudutaan. Tehokkuusmittarin avulla voidaan verrata keskenään esimerkiksi vanhaa ja uutta työskentelytapaa. Miellyttävyydellä tarkoitetaan käyttäjien tuntemuksia ja kokemuksia tuotteesta, minkä avulla saadaan tietoa muun muassa käytön hyväksyttävyydestä. (Nieminen & Kuoppala 1998, 20; SFS-EN ISO 9241-11 1998.)

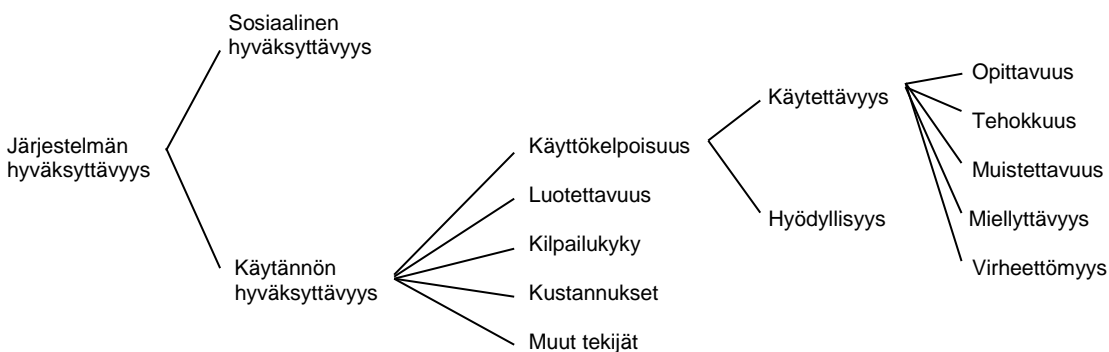


KUVIO 7. ISO 9241-11 –standardiluonnoksen määritelmä käytettävyydestä (Nieminen & Kuoppala 1998, 20)

ISO 9241-11:n määrittelemät käytettävyyssmittarit ovat tapaus- ja järjestelmäkohtaisia. Mittareilla voi olla eri merkityksiä eri toimintaympäristöissä, ja esimerkiksi miellyttävyys voi olla hyvinkin subjektiivinen käsite. (Nieminen & Kuoppala 1998, 20.) Siksi onkin tärkeää tiedostaa, millaiseen ympäristöön esimerkiksi uusi järjestelmä tuotetaan ja kuinka objektiivisesti sitä tulee tarkastella.

10.2 Käytettävyys Nielsenin mukaan

Kansainvälisesti tunnetun käytettävyysasiantuntija Jakob Nielsenin mukaan tietojärjestelmän käytettävyys on yksi järjestelmän hyväksyttävyyden ominaisuuksista. Hyväksyttävyyden jakaantuu sosiaaliseen ja käytännölliseen hyväksyttävyyteen, kuten alla olevassa kuviossa kahdeksan on esitetty. Käytännön hyväksyttävyyden jakaantuu yhä pienemmiksi ominaisuuksiksi, jotka ovat käyttökelpoisuus, luotettavuus, kilpailukyky ja kustannukset. Käyttökelpoisuudella mitataan, voidaanko järjestelmällä edes päästä asetettuihin tavoitteisiin. Käyttökelpoisuus jakaantuu hyödyllisyyteen ja käytettävyteen. Hyödyllisyys kertoo, voidaanko järjestelmällä tehdä niitä toimintoja, joihin se on tarkoitettukin. Käytettävyys, joka jakaantuu moniin osatekijöihin, kertoo miten hyvin järjestelmän käyttäjät kykenevät käyttämään järjestelmän toimintoja. Käytettävyyden osatekijät ovat opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyys. (Nielsen 1993, 24–25.)



KUVIO 8. Nielsenin malli järjestelmän hyväksyttävyyden ominaisuuksista (Nielsen 1993, 25)

Käytettävyyden alakohdista opittavuus tarkoittaa Nielsenin mukaan sitä, että järjestelmän tulisi olla helppokäyttöinen. Näin käyttäjä omaksuu järjestelmän käytön ja ky-

kenee aloittamaan nopeasti työskentelyn uudella järjestelmällä. Tehokkuus tarkoittaa sitä, että järjestelmän käytön tulisi olla tehokasta, jolloin käyttäjän työnteko tuottaa organisaatiolle parhaita mahdollisia tuloksia. Järjestelmän muistettavuus puolestaan tarkoittaa, että järjestelmän käyttäminen on helppo muistaa, vaikka käyttäjä olisi pitkään käyttämättä järjestelmää. Näin hänen ei tarvitse opetella uudestaan järjestelmän käyttöä käyttöoppaasta, vaan hän kykenee heti työskentelemään tehokkaasti. Virheettömyydellä tarkoitetaan sitä, että järjestelmä ei hyväksy virheitä esimerkiksi tiedonsyötössä. Virheiden tapahtuessa järjestelmän tulisi toipua niistä ilman, että sen toimintaan tulee häiriöitä. Käytettävyyden miellyttävyydellä Nielsen tarkoittaa käyttäjien tyytyväisyyttä heidän käyttäessään tietojärjestelmää. Tietojärjestelmän käyttökokemuksen tulisi olla joka kerralla miellyttävä. (Nielsen 1993, 26.)

10.3 Käyttöliittymä

Käyttöliittymällä tarkoitetaan niitä välineitä ja toimintoja, joilla käyttäjä on vuorovaikutuksessa järjestelmän ja ohjelmiston kanssa (Tietotekniikan liitto ry 2004, 101). Tietojärjestelmän käyttöliittymänä pidetään siis sitä osaa, jonka käyttäjä havaitsee tietokoneen näytöllä. Käyttöliittymä onkin yksi tärkeimmistä järjestelmän ja ohjelmiston osista, koska juuri se määrittää, kuinka helppoa tuotteen käyttäminen on (IT-Business Edge).

10.4 Käyttäjän tunteminen

Käyttöliittymää suunniteltaessa on erittäin tärkeää tuntea käyttäjä mahdollisimman hyvin, jotta hyvään käytettävyyteen olisi mahdollista päästä. Ensiksi suunnittelijan tulisi tunnistaa tuotteen, esimerkiksi tietojärjestelmän toimintaympäristö ja käyttäjäryhmä, jolle tuotetta ollaan tekemässä. Käyttäjistä pitäisi pystyä keräämään paljon tietoa eri keinoilla, kuten esimerkiksi käymällä heidän luonaan tuotteen luonnollisella käyttöpaikalla. Näin saadaan laajempi ja tarkempi näkemys, mihin ja miten tuotetta tullaan käyttämään. (Kuutti 2003, 117–118.)

10.5 Käytettävyyden heuristinen arviointi

Käytettävyyttä arvioidaan usein heuristiikkojen avulla. Heuristiikat ovat listoja ohjeista ja säännöistä, joita käytettävyydeltään hyvän käyttöliittymän tulisi noudattaa. Heuristiikkoja on monenlaisia ja heuristiikkalistoja ovat koonneet monet käytettävyys- ja käyttöliittymäammattilaiset. Jotkin heuristiikat ovat sellaisia, jotka sopivat lähes kaikkien käyttöliittymien kanssa käytettäväksi, kun taas jotkin ovat suunniteltu vain jollekin tietylle erikoisosa-alueelle. Nykyään käytettävyyden heuristisessa arvioinnissa käytetään yhä useammin Jakob Nielsenin laatimaa listaa, jossa käytettävyysopit on tiivistetty melko helposti opittaviin ja sovellettaviin sääntöihin. (Kuutti 2003, 47.) Nielsenin listasta on olemassa erilaisia versioita, jotka kaikki ovat kuitenkin sisällöltään lähes samanlaisia. Kuutti (2003, 49) on laatinut Nielsenin kymmenen kohdan listasta suomenmenetun version:

- Vuorovaikutuksen käyttäjän kanssa on oltava yksinkertaista ja luonnollista.
- Vuorovaikutuksessa on käytettävä käyttäjän kieltä.
- Käyttäjän muistin kuormitus on minimoitava.
- Käyttöliittymän on oltava yhdenmukainen.
- Järjestelmän on annettava käyttäjälle kunnollista palautetta reaaliajassa.
- Ohjelmassa ja sen osissa on oltava selkeät poistumistiet.
- Oikopolkuja ja tehokasta työskentelyä pitäisi tukea.
- Virheilmoitusten pitäisi olla selkeitä ja ymmärrettäviä.
- Virhetilanteisiin joutumista pitäisi välttää.
- Käyttöliittymässä on oltava kunnolliset avustustoiminnot ja dokumentaatio.

11 TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTO

11.1 Tutkimusmenetelmä

Tieteellinen tutkimus jakaantuu teoreettiseen ja empiiriseen tutkimukseen. Empiirinen tutkimus perustuu menetelmiin, jotka on kehitetty teoreettisen tutkimuksen perusteella. Empiiristen tutkimusten tutkimusmenetelmät jakaantuvat kvantitatiivisiin eli määrällisiin tutkimuksiin ja kvalitatiivisiin eli laadullisiin tutkimuksiin. (Heikkilä 2010, 13.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten Kuopion oikeusaputoimiston yleisen edunvalvonnan henkilöstö koki yleiseen edunvalvontaan tulleen uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönoton. Tutkimuksen tavoitteena on myös selvittää henkilökunnan mielipiteitä uuden asiakastietojärjestelmän käytettävyydestä. Tutkimusta tehtäessä uusi asiakastietojärjestelmä Edvard on ollut Kuopion oikeusaputoimiston yleisessä edunvalvonnassa käytössä reilun vuoden, joten henkilökunta on jo ehtinyt saada paljon käyttökokemuksia Edvardista. Tutkimuksen toteuttamisessa käytetään kvantitatiivista tutkimusmenetelmää.

Kvantitatiivista tutkimusta voidaan kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Siinä korostetaan syyn ja seurauksen lakeja. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään usein melko suurta otosta ja saatuja tutkimustuloksia pyritään yleistämään tilastollisen päättelyn keinoilla. Tutkimustuloksia voidaan esittää taulukoiden ja kuvioiden avulla, mikä helpottaa tulosten luettavuutta ja ymmärrettävyyttä. Määrällisen tutkimuksen avulla saadaan yleensä selville olemassa oleva tilanne, mutta ei kuitenkaan pystytä tarpeeksi selvittämään tutkimuksessa ilmenneiden asioiden syitä. (Heikkilä 2010, 16; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 139.)

11.2 Aineiston keruu

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään aineistonkeruumenetelmänä yleensä strukturoituja lomakekyselyitä, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Tutkittavia asioita kuvataan esimerkiksi numeeristen suureiden avulla ja saatuja tutkimustuloksia on mahdollista havainnollistaa erilaisilla taulukoilla tai kuvioilla. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla pyritään selvittämään eri asioiden välisiä riippuvuussuhteita. Kvantitatiivisten kyselytutkimusten hyvänä puolena pidetään sitä, että niillä on mahdollista kerätä

laaja tutkimusaineisto. Tutkimuksella voidaan kysyä monia erilaisia asioita ja siihen voidaan saada paljon vastaajia. Kyselytutkimus on tehokas tapa kerätä aineistoa, sillä muun muassa tutkimustulosten analysointi on melko nopeaa, mikä säästää tutkijan aikaa ja vaivaa. (Heikkilä 2010, 13, 16; Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Tässä opinnäytetyössä kvantitatiivinen tutkimus toteutettiin strukturoidulla kyselyllä Kuopion oikeusaputoimiston yleisen edunvalvonnan henkilöstölle. Kysely toteutettiin sähköisesti Webropol-sovelluksella. Jokainen vastaanottaja sai työsähköpostiinsa viestin, jossa oli saatekirje tutkimukseen ja henkilökohtainen linkki, jota painamalla pääsi vastaamaan kyselyyn. Kaikkiaan kysely lähetettiin 26 henkilölle. Kyselystä rajattiin pois Kuopion oikeusaputoimiston yleisen edunvalvonnan Kuopion toimipisteessä toimiva vahtimestari, koska hänen Edvard-käyttämisenä on melko rajoitettua ja suppeaa. Lisäksi ongelmaksi olisi muodostunut anonyymius, sillä vahtimestarin virkaa hoitaa vain yksi henkilö. Myöskään hänen virka-asemansa yhdistäminen kyselyn taustatiedot-osiossa johonkin toiseen virkaan ei olisi ollut järkevää. Johtavia yleisiä edunvalvojiakin on Kuopion oikeusaputoimiston yleisessä edunvalvonnassa vain yksi mutta hänet ohjeistettiin vastaamaan kyselyyn yleisenä edunvalvojana.

Kyselyä lähetettiin 24.10.2012 sähköpostitse ennakkotiedote (Liite 1), jonka tarkoituksena oli orientoida vastaanottajia tulevaan kyselyyn. Kysely saatekirjeineen (Liite 2) lähetettiin Kuopion, Nilsiä ja Suonenjoen yleisen edunvalvonnan toimipisteiden henkilöstöille 29.10.2012. Vastausaikaa annettiin viikko eli 4.11.2012 saakka. Vastauksia tuli siihen mennessä 18 kappaletta. Vastausaikaa jatkettiin vielä seuraavan viikon loppuun asti eli 11.11.2012 saakka, johon mennessä palautui vielä yksi vastaus. Kaikkiaan vastauksia tuli siis 19 ja vastausprosentiksi muodostui 73,1 %. Vastausprosentti oli hyvä, mutta kun kyseessä oli pienehkö joukko, jolle kysely lähetettiin, olisi vastausprosentti voinut olla vieläkin suurempi.

11.3 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Vaikka tutkimuksen tavoitteena on välttää virheiden syntymistä, tulosten reliiabilisuus eli luotettavuus ja validius eli pätevyys vaihtelevat. Kaikissa tutkimuksissa pyritäänkin arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja käyttämällä. Tutkimuksen luotettavuudella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta eli sen kykyä antaa sellaisia tuloksia, jotka eivät ole sattumanvaraisia. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi kahden eri tutkijan on mahdollista saada samasta tutkimuksesta

samanlaiset tulokset. Puutteellisuuksia reliabiliteettiin aiheuttavat usein satunnaisvirheet, jotka voivat johtua muun muassa tulosten mittaus- ja käsittelyvirheistä sekä otoksen pienuudesta. Tutkimuksella saadaan sitä sattumanvaraisempia tuloksia, mitä pienempi otos on. (Heikkilä 2010, 187; Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Tutkimuksen pätevyydellä tarkoitetaan tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä mitata juuri sitä asiaa, jota sen on tarkoitettukin mitattavan. Kyselyissä ja haastatteluissa validiuteen vaikuttaa erittäin paljon se, kuinka onnistuneita laaditut kysymykset ovat. Vain tällöin voidaan saada ratkaistua asetettu tutkimusongelma. Tutkimusmenetelmät ja mittarit eivät kuitenkaan aina vastaa sitä, mitä kuvitellaan tutkittavan. Esimerkiksi lomakekyselyssä on mahdollista, että vastaajat eivät ole käsittäneet kysymyksiä siten, kuten tutkija on tarkoittanut. Jos tutkija kuitenkin analysoi tulokset siten, kuten hän alkuperäisesti on suunnitellutkin, syntyy analysoinnissa virheitä. Tällöin tuloksia ei voida pitää pätevinä. (Heikkilä 2010, 186; Hirsjärvi ym. 2009, 231–232.)

12 TUTKIMUKSEN RAKENNE JA TUTKIMUSTULOKSET

12.1 Kyselyn rakenne

Kyselylomake laadittiin aiempien samankaltaisten tutkimusten ja teorian tiedon perusteella. Kysely koostui kahdeksasta osiosta. Jokainen osio sisälsi väittämiä, joissa vastausvaihtoehdot olivat ”Täysin samaa mieltä”, ”Osittain samaa mieltä”, ”Osittain eri mieltä” ja ”Täysin eri mieltä”. Joissakin väittämässä oli mukana myös viides vaihtoehto. Kyselyn asteikkona käytettiin siis 4- tai 5-portaista Likertin asteikkoa. Likertin asteikko on mielipideväittämässä usein käytetty asteikko, jossa kaikilla vastausvaihtoehdoilla on jokin kuvaus. Vastaajan on valittava asteikolta vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten hänen omaa mielipidettään. (Heikkilä 2010, 53.) Lähes kaikista väittämistä jätettiin pois vaihtoehdot ”En osaa sanoa” tai ”Ei samaa eikä eri mieltä”, koska ne olisivat saattaneet olla liian houkuttelevia vaihtoehtoja vastata. Näin ollen pyrkimyksenä oli saada vastaajalta kannanotto jompaankumpaan suuntaan. Tämä oli perusteltua, koska kaikilla vastaajilla oli kokemusta kyselyn aiheesta ja mielipide Edvardista oli jo ehtinyt syntyä. Kaikki vaihtoehtoväittämät oli asetettu pakollisiksi kysymyksiksi, joten kaikkien vastanneiden täytyi vastata niihin, jotta kyselyssä pääsi etenemään. Kyselyn jokaisessa osiossa oli vaihtoehtoväittämien lisäksi myös avoimet kysymykset, joilla pyrittiin saamaan selville, miksi vastaaja oli jostakin väittämästä eri mieltä. Avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden kertoa mielipiteensä omin sanoin (Heikkilä 2010, 201).

Kyselyn osiot liittyivät Edvardin käyttöönottoon, Edvard-koulutukseen, kuinka kyselyyn vastanneet omaksuivat Edvardin, käyttöoppaan käytännöllisyyteen, Virhon ja Edvardin vertailuun, Edvardin käytettävyyteen sekä yleiseen mielipiteeseen Edvardista. Viimeisessä osiossa kysyttiin vastaajien taustatietoja. Vastaajien taustatiedot jätettiin viimeiseksi osioksi, koska jos taustatietoja olisi kysytty heti ensimmäisenä, olisi se saattanut aiheuttaa joissain vastaajissa negatiivisia tuntemuksia anonymiteetin vuoksi.

Vastaajien tuli vastata kaikkiin kyselyn vaihtoehtoväittämiin. Avoimista kysymyksistä vain yleiseen mielipiteeseen Edvardista liittyvät kysymykset oli asetettu pakolliseksi. Silti monet vastaajat vastasivat myös niihin avoimiin kysymyksiin, jotka eivät olleet pakollisia. Vastaukset olivat monipuolisia ja kaikki vastaukset luonnollisesti huomioitiin tuloksia analysoitaessa.

12.2 Kyselyn tutkimustulokset

Kyselystä saadut tulokset on ensin kirjoitettu auki siten, että Likert-asteikolliset vaihtoehdot ”Täysin samaa mieltä” ja ”Osittain samaa mieltä” sekä ”Täysin eri mieltä” ja ”Osittain eri mieltä” on yhdistetty ja huomioitu vastauksina ”Samaa mieltä” ja ”Eri mieltä”. Jokaisesta osa-alueesta on muodostettu taulukko, jotta tulokset olisivat ymmärrettävässä muodossa. Taulukoissa vastaukset esitetään alkuperäisen 4- tai 5-portaisen Likert-asteikon mukaisesti. Tuloksia esitettäessä on niistä käytetty numeromuotoa prosenttimuodon sijaan. Numeromuodolla saadaan selville, moniko vastaajista oli lukumäärällisesti samaa tai eri mieltä väittämistä. Numeromuotoiseen esitykseen päädyttiin, koska otanta oli pienehkö, jolloin prosenttimuotoisena esitetyt tulokset saattaisivat hieman vääristää mielikuvaa tuloksista. Avoimien kysymysten vastaukset eriteltiin ensin omiin esiinnoisseisiin teemoihinsa, jonka jälkeen ne on kirjoitettu auki. Joitakin avoimien kysymysten vastauksia on myös esitetty suorina lainauksina.

12.2.1 Vastaajien taustatiedot

Vaikka vastaajien taustatietoja kysyttiin vasta kyselyn lopussa, esitetään se osio kuitenkin ensimmäisenä tutkimustulosten käsittelyvaiheessa. Tällä saadaan tutkimustulosten esittäminen luontevammaksi ja lukijalle helpommin ymmärrettäväksi. Taustatiedoista kysyttiin vain virka-asemaa ja työkokemusta yleisessä edunvalvonnassa. Kyselyssä jätettiin siis kysymättä muun muassa vastaajan sukupuoli, ikä ja yleisen edunvalvonnan toimipaikka, jossa vastaaja työskentelee. Näiden poisjättämiselle oli perustellut syyt, sillä sukupuoli- ja ikäjakaumat ovat sellaiset, että vastaajien anonyymius olisi ollut vaarassa, eikä kyseisillä kysymyksillä olisi muutenkaan saatu juuri lisäarvoa tutkimukselle. Myös paikkakunnat jätettiin kyselystä pois osin samoihin syihin vedoten, sillä Nilsiän ja Suonenjoen toimipaikoilla on vähän työntekijöitä.

Vastaajat työskentelivät tutkimuksen aikana siis Kuopion oikeusaputoimiston yleisen edunvalvonnan toimipaikoissa Kuopiossa, Nilsiässä ja Suonenjoella. Seitsemän vastaajan virka-asema on yleinen edunvalvoja. Seuraavaksi eniten vastauksia saatiin yleisten edunvalvojien työpareina toimivilta edunvalvontasihteereiltä. Tällaisia henkilöitä on kuusi vastaajista. Vastaajista kolme on kirjanpityötä tekeviä edunvalvontasihteereitä. Sellaisia edunvalvontasihteereitä, jotka toimivat sekä yleisen edunvalvojan työparina että kirjanpityotehtävissä on myös kolme vastaajista. (Taulukko 1.) Työkokemuksesta kysyttäessä havaitaan, että peräti 16 vastaajalla on työkokemusta

yleisessä edunvalvonnassa vähintään viisi vuotta. Vain kolme vastaajaa on työskennellyt yleisessä edunvalvonnassa alle viisi vuotta. (Taulukko 2.)

TAULUKKO 1. Vastaajien virka-asema ($n = 19$)

	Yleinen edunvalvoja	Edunvalvontasihteeri (yleisen edunvalvojan työpari)	Edunvalvontasihteeri (kirjanpityö)	Edunvalvontasihteerin virka, jossa yhdistyvät sekä yleisen edunvalvojan työparina oleminen että kirjanpityö
Virka-asema	7	6	3	3

TAULUKKO 2. Vastaajien työkokemus yleisessä edunvalvonnassa ($n = 19$)

	Alle 5 vuotta	5 vuotta tai enemmän
Työkokemus	3	16

12.2.2 Vastaajien mielipiteet Edvardin käyttöönotosta

Ensimmäisessä osiossa kysyttiin vastaajien mielipiteitä Edvard-asiakastietojärjestelmän käyttöönotosta. Ensimmäisenä kysyttiin, oliko vastaaja yleisessä edunvalvonnassa töissä silloin, kun uusin asiakastietojärjestelmä Edvard otettiin käyttöön. Vastaajista 17 vastasi olleensa tuolloin yleisessä edunvalvonnassa töissä ja vain kaksi henkilöä ei ollut. Nämä kaksi henkilöä, jotka vastasivat, etteivät olleet yleisessä edunvalvonnassa töissä Edvardin käyttöönoton aikaan, eivät päässeet vastaamaan seuraaviin käyttöönottoon liittyviin väittämiin, koska heillä ei ole kokemusta Edvardin käyttöönotosta.

Vastaajia käyttöönottoon liittyviin väittämiin oli siis 17. Heistä 14, eli selvästi suurin osa suhtautui mielenkiinnolla Edvardin käyttöönottoon. Osittain tai täysin eri mieltä asiasta oli vain kolme vastaajaa. Kysyttäessä uuden asiakastietojärjestelmän tarpeellisuudesta, 11 vastaajaa kokivat uuden asiakastietojärjestelmän tarpeelliseksi, kun taas reilu kolmasosa ei pitänyt sitä tarpeellisenä. Seuraavassa väitteessä kysyttiin, tiedotettiininko asiakastietojärjestelmän muutoksesta ja sen eri vaiheista riittävästi. Vastaajista 12 kokivat, että asiakastietojärjestelmän muutoksesta ja sen eri vaiheista tiedotettiin riittävästi. Viiden vastaajan mielestä asioista olisi pitänyt tiedottaa enem-

män. Kysyttäessä saivatko vastaajat tuoda esille omia näkemyksiään ja mielipiteitään asiakastietojärjestelmämuutoksesta, suurin osa vastaajista (12 vastaajaa) oli sitä mieltä, etteivät he saaneet tuoda esille omia näkemyksiään ja mielipiteitään. Loput viisi vastaajaa olivat väitteen kanssa joko osittain tai täysin samaa mieltä. Reilu kolmasosa vastaajista koki, että heillä oli riittävästi aikaa sopeutua asiakastietojärjestelmämuutokseen mutta valtaosa (11 vastaajaa) oli väittämän kanssa eri mieltä. Seuraavassa kysyttiin, vaikuttiko Edvardin käyttöönotto häiritsevästi edunvalvontatyöhön. Vastaajista vain viisi oli sitä mieltä, että Edvardin käyttöönotto ei häirinnyt edunvalvontatyötä ja loput 12 vastaajaa kokivat sen häirinneen edunvalvontatyötä. Kysymykseen, haittasiko kahden asiakastietojärjestelmän toimiminen rinnakkain edunvalvontatyötä, ei saatu kovin selkeää jakaumaa. Yhdeksän vastaajista oli sitä mieltä, että Virhon ja Edvardin toimiminen rinnakkain ei haitannut edunvalvontatyötä, kun taas loput kahdeksan vastaajaa kokivat sen haitalliseksi. Seuraavassa kysyttiin, sujuiko Edvardin käyttöönotto ongelmitta. Vastaajista peräti 15 olivat sitä mieltä, ettei käyttöönotto sujunut ongelmitta, ja vain kaksi vastaajaa oli väitteen kanssa osittain samaa mieltä. Huomionarvoista on, että yksikään vastaajista ei ollut täysin samaa mieltä siitä, että Edvardin käyttöönotto sujui ilman ongelmia. Kysyttäessä käyttäjätuen tavoitettavuutta, suurin osa (11 vastaajaa) koki käyttäjätuen olleen hyvin tavoitettavissa. Loput, reilu kolmasosa vastaajista, olisivat toivoneet, että käyttäjätuki olisi ollut paremmin tavoitettavissa. (Taulukko 3.)

TAULUKKO 3. Vastaajien mielipiteet Edvard-asiakastietojärjestelmän käyttöönotosta
($n = 17$)

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Suhtauduin mielenkiinnolla Edvardin käyttöönottoon	7	7	2	1
Mielestäni uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto oli tarpeellista	3	8	4	2
Asiakastietojärjestelmän muutoksesta ja sen eri vaiheista tiedotettiin riittävästi	3	9	4	1
Sain tuoda esille omia näkemyksiäni ja mielipiteitäni asiakastietojärjestelmän muutoksesta	1	4	4	8
Minulla oli mielestäni riittävästi aikaa sopeutua asiakastietojärjestelmämuutokseen	1	5	7	4
Edvardin käyttöönotto ei häirinnyt edunvalvontatyötäni	2	3	6	6
Kahden asiakastietojärjestelmän (Virho ja Edvard) toimiminen rinnakkain ei haitannut edunvalvontatyötäni	4	5	5	3
Edvardin käyttöönotto sujui ilman ongelmia	0	2	6	9
Edvardin käyttäjätuki oli hyvin tavoitettavissa	2	9	4	2

Avoimessa kysymyksessä (3.) pyrittiin saamaan selville uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotossa ilmenneitä huonoja puolia. Vastaajilta pyydettiin perusteluja, miksi he olivat jonkin edellä mainitun väittämän kanssa eri mieltä. Usean vastaajan mielestä Edvardin käyttöönotto aiheutti muutenkin kiireiseen edunvalvontatyöhön paljon lisätyötä muun muassa siksi, koska päämiesten tiedot vanhasta asiakastietojärjestelmästä Virhosta eivät siirtyneet suoraan Edvardiin, vaan edunvalvontahenkilöstön piti syöttää ne manuaalisesti. Järjestelmät eivät siis täydentäneet automaattisesti toisiaan.

”Ohjelman käyttöönotto kaiken työn ja kiireen keskellä, töiden ohessa, on ollut stressaavaa.”

”Liian paljon on pitänyt syöttää käsin tietoja ohjelmaan eikä aika ole tähän riittänyt. En ole ehtinyt paneutua ohjelmaan tarpeeksi ainaisen kiireen ja liiallisen työmäärän vuoksi.”

"käyttöönotto aiheutti lisätyötä, joten päivittäiset työt ruuhkautuivat"

"Uusi ohjelma olisi pitänyt saada migraation kautta heti alusta alkaen toimivammaksi. ...Päivittäistä edunvalvontatyötä on häirinnyt mm. päämiesten toistuvaissuoritusten, käyttövarojen, omassa käytössä olevien tilien, asumisen ja suoraveloitusten syöttäminen manuaalisesti uuteen ohjelmaan."

Monet vastaajat kokivat ongelmia myös päämiesten taloudenhoitoon liittyvissä asioissa. Ongelmia oli muun muassa kirjanpidon alkusaldokirjauksissa ja tiliöinneissä, laskujen maksamisessa sekä päämiesten ajantasaisissa rahatilanteissa. Päämiesten laskujen maksamisessa esiin nousi vakava ongelma, kun vastaajat kertoivat saman maksusuorituksen lähteneen välillä kahdesti päämiehen tililtä.

"Esim. tiliöinnit kirjanpidossa sai tehdä uudelleen"

"...päämiehille ei voinut siirtää heille luvattuja käyttövaroja, kun ohjelma ei toiminut."

"Kuka voi olla tyytyväinen ohjelmaan, josta ei saanut tulosteina pää- eikä päiväkirjoja eikä päämiesten rahatilanteesta ollut ajantasatietoa saatavissa. Eli hoidettiin taloudellisia asioita eikä oltu enää tietoisia todellisista rahatilanteista. ...Edvardin aikana ei koskaan ole ollut varmuutta lähtevätkö maksetut laskut kerran, kaksi kertaa vai ei lainkaan pankkitileiltä."

Edvardin keskeneräisyys sen käyttööntovaiheessa nousi esille monessa vastauksessa. Järjestelmässä esiintyi usein käyttökatkoja, jolloin käyttö oli erittäin hidasta. Edvard oli välillä käyttökatkojen ja päivitysten vuoksi poissa käytöstä jopa päiviä. Yhdessä vastauksessa tuotiin esille myös sellainen asia, että Edvard ei ole toiminut täysin moitteettomasti missään vaiheessa koko sen käytössäoloaikana.

"Edvard otettiin käyttöön keskeneräisenä."

"Käyttöönnotossa oli ongelmia ja katkoksia."

"Ohjelma oli erittäin hidas alussa useiden kuukausien ajan, käyttökatkoja myös usein."

"Esim. jopa päiviä pois käytöstä. Hidas."

"edvard ei toimi vieläkään moitteetta ja se on tökkinyt koko ajan, siinä on vieläkin käsittämättömiä lapsuksia, joiden kuntoon laittaminen kestää ja kestää..."

Muutama vastaaja oli nostanut esiin myös huonosti valitun aikataulun Edvardin käyttöönotolle. Käyttöönotto tapahtui henkilöstön vuosilomien aikaan, mikä aiheutti hankaluuksia. Vastauksista nousi esiin myös koulutuksen puute käyttöönottovaiheessa. Yleisen edunvalvonnan työntekijät olisivat halunneet enemmän koulutusta järjestelmään.

"uusi ohjelma otettiin käyttöön vuosilomakautena, joten ajankohta oli huonosti valittu"

"Käyttöönottoon olisi tarvinnut paljon enemmän koulutusta, talon sisäistäkin."

"Uuden ohjelman käytön koulutusta olisi pitänyt järjestää koko henkilökunnalle. Nyt koulutuksessa kävi muutama henkilö, joilta sitten jokainen kyseli jos kyseli ohjelman käytöstä. Neuvoa kysyttäessä monesti sai vastauksen, katso käyttöoppaasta."

Monissa vastauksissa nousi esille yleinen mielipide, että käyttöönotto ei sujunut ongelmitta. Muun muassa päivitykset käyttöönottovaiheessa toivat paljon ongelmia Edvardin toimivuudelle. Muutamassa vastauksessa nostettiin myös esille se, että vanha asiakastietojärjestelmä Virho olisi ollut riittävä edunvalvontatyöhön.

"Edvardin käyttöönotto ei todellakaan sujunut ongelmitta."

"Edvardin käyttöönotto on ollut monella tavalla kangertelevaa; ongelmia on ollut jos jonkinlaista. Useiden päivitysten mukana on tullut jokin uusi ongelma, jota on jouduttu entraamaan."

"Alussa "lastensairauksia", ajan myötä niistä päästy eroon."

"Virho on ollut hyvä ohjelma edunvalvonnassa, sillä olisi voitu jatkaa vielä."

Tyytymättömyytensä käyttäjätukeen käyttöönottovaiheessa ilmaisi kaksi vastaajaa.

”tietoa ei saatu kun tekijätkään eivät tienneet kaikkea.”

”Käyttäjätuen asenne ongelmatilanteissa usein se, että edunvalvontahenkilöstö on tehnyt virheen eikä niin, että ohjelmassa on virhe (mikä enimmäkseen oli ja on ongelmien syynä)”

12.2.3 Vastaajien mielipiteet Edvardin koulutuksesta

Toisessa osiossa kysyttiin vastaajien näkemyksiä siitä, millainen Edvardin koulutus heidän mielestään oli. Osiossa kysyttiin ensimmäiseksi, osallistuiko vastaaja Edvardin koulutustilaisuuteen. Vastaajista 15 oli osallistunut Edvard-koulutukseen ja loput neljä vastaajaa eivät. Vastaajat, jotka eivät olleet osallistuneet koulutustilaisuuteen, eivät voineet vastata Edvard-koulutukseen liittyviin kysymyksiin, koska heillä ei ole kokemusta Edvardin koulutuksesta.

Kysymyksiin Edvardin koulutustilaisuudesta vastasi siis 15 vastaajaa. Vastaajista kahdeksan eli hieman yli puolet koki, että koulutuksessa otettiin huomioon käyttäjien eritasoiset tietotekniset lähtökohdat. Loppujen seitsemän vastaajan mielestä tietoteknisesti eritasoisia käyttäjiä ei huomioitu. Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin opetuksen ymmärrettävyyttä. Vastaajista 11 olivat sitä mieltä, että opetus oli ymmärrettävää. Loput neljä vastaajaa olivat sitä mieltä, että opetus ei ollut ymmärrettävää. (Taulukko 4.)

TAULUKKO 4. Vastaajien mielipiteen Edvard-asiakastietojärjestelmän koulutuksesta (n = 15)

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Koulutuksessa otettiin huomioon käyttäjien eritasoiset tietotekniset lähtökohdat	1	7	4	3
Opetus oli mielestäni ymmärrettävää	1	10	3	1

Avoimessa kysymyksessä (6.) pyrittiin saamaan selville vastaajien mielipiteitä käyttöönottokoulutuksesta. Vastaajia pyydettiin perustelemaan, miksi he olivat jostakin väittämästä eri mieltä. Monet vastaajat olivat sitä mieltä, että heille järjestetty Edvardin videokoulutus oli epäonnistunut. Vastaajat olisivat toivoneet, että he olisivat voineet itse opetella käyttämään Edvardia koulutuksen aikana. Vastauksista nousi esiin myös se, että koulutus oli liian aikaisin, sillä kaikki Edvardin toiminnot eivät vielä toimineet.

”Koulutus oli yhden päivän mittainen, jossa ei henkilökohtaisesti käytetty ohjelmaa. Koulutuksesta ei jäänyt paljonkaan mieleen. Koulutus oli liian aikaisin, koska ohjelma oli vielä kokeilematta.”

”Videokoulutus oli sinänsä epäonnistunut, sillä videolaitteet eivät toimineet. Kouluttajan ääni kuitenkin kuultiin, mutta kuvaa ei nähty. Ei näissä yhteisissä koulutuksissa, jossa ei neuvota tarkemmin ohjelmasta, ole mahdollista saada tarkkaa kokonaiskuvaa ohjelmasta. Kyllähän se käyttö on pitänyt opetella koneen äärellä käyttämällä ja ongelmassa kysymällä neuvoa työkavereilta.”

”Näytettiin kaikille yhteisesti ohjelman eri toimintoja. Sekavaa oli ja muistelen, ettei kaikki toiminnot edes kunnolla toimineet silloin.”

”Uuden ohjelman opetteleminen ilman tietokoneita täysin toivotonta. Asiat opeteltu tekemällä ja kokeilemalla.”

Yksi vastaaja nosti esille myös sen, ettei tietoteknisiä eroja otettu huomioon koulutusvaiheessa, koska kaikilla oli kokemusta käytössä olleista tietojärjestelmistä ennen Edvardia.

”Tietoteknisiä eroja ei mielestäni missään ole edes ajateltu, kun kyse on uuden ev-ohjelman käyttöönotosta.”

12.2.4 Vastaajien mielipiteet Edvardin omaksumisesta ja käyttöoppaasta

Kolmannessa osiossa kysyttiin, kuinka vastaajat omaksuivat Edvardin käytön. Osioon liittyy myös kaksi väittämää Edvardin käyttöoppaasta. Vastaajista 13 oppi käyttämään Edvardia ilman vaikeuksia. Loput kuusi vastaajaa kokivat jossain vaiheessa oppimis-

vaikeuksia. Vain noin neljäsosa (viisi vastaajaa) vastaajista ei olisi tarvinnut lisäkoulutusta oppiakseen käyttämään Edvardia. Loput 14 vastaajaa puolestaan olisivat tarvinneet enemmän koulutusta. Seuraavassa kysyttiin, olisiko vastaaja tarvinnut lisää aikaa harjoitella Edvardin käyttöä. Vastauksista saatiin samat suhdeluvut kuin edellisestäkin kysymyksestä eli 14 vastaajaa olisi tarvinnut lisää aikaa harjoitellakseen Edvardin käyttöä, kun taas viisi vastaajaa piti harjoittelu-aikaa riittävänä. Vastaajista yli puolet (11 vastaajaa) saivat tarvittaessa lisäohjausta Edvardin käyttöön. Sen sijaan kahdeksan vastaajaa eivät kokeneet saaneensa lisäohjausta. (Taulukko 5.)

TAULUKKO 5. Vastaajien mielipiteet Edvard-asiakastietojärjestelmän omaksumisesta ($n = 19$)

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Opin käyttämään Edvardia ilman vaikeuksia	2	11	6	0
En olisi tarvinnut lisäkoulutusta oppiakseni käyttämään Edvardia	2	3	8	6
En olisi tarvinnut lisää aikaa harjoitella Edvardin käyttöä	1	4	8	6
Sain lisäohjausta tarvittaessa	3	8	6	2

Käyttöoppaaseen liittyvissä kysymyksissä vastausvaihtoehtoihin lisättiin kohta ”En ole käyttänyt Edvardin käyttöopasta”. Lisäys tehtiin siksi, että jos joku vastaajista ei ole käyttänyt käyttöopasta, ei hän voi olla samaa eikä eri mieltä väitteiden kanssa. Kysyttäessä, tarvitsiko vastaajan katsoa usein ohjeita Edvardin käyttöoppaasta, yksi henkilö vastasi, ettei hän ole käyttänyt Edvardin käyttöopasta. Vajaa kolmasosa vastaajaa puolestaan oli sitä mieltä, ettei heidän tarvinnut katsoa usein ohjeita käyttöoppaasta, kun taas loput 12 vastaajaa joutuivat usein turvautumaan käyttöoppaan ohjeisiin. Edvardin käyttöoppaan käytettävyydestä kysyttäessä puolestaan kaksi henkilöä vastasi, etteivät ole käyttäneet Edvardin käyttöopasta. Seitsemän vastaajaa oli sitä mieltä, että he löysivät helposti ja nopeasti apua käyttöoppaasta. Hieman yli puolet (kymmenen vastaajaa) eivät löytäneet käyttöoppaasta apua helposti ja nopeasti. (Taulukko 6.)

TAULUKKO 6. Vastaajien mielipiteet Edvard-käyttöoppaan käyttämisestä ($n = 19$)

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En ole käyttänyt Edvardin käyttöoppasta
Minun ei tarvinnut katsoa usein ohjeita Edvardin käyttöoppaasta	2	4	9	3	1
Löysin helposti ja nopeasti apua Edvardin käyttöoppaasta	2	5	8	2	2

Avoimessa kysymyksessä (9.) tiedusteltiin perusteluita, jos vastaajat olivat Edvardin omaksumiseen ja Edvardin käyttöoppaaseen liittyvistä väittämistä eri mieltä. Vastaajilta haluttiin saada mielipiteitä, miksi heillä on ollut vaikeaa omaksua Edvardin käyttöä, onko heidän mielestään Edvardin käyttöopas ollut tarpeellinen ja löytyykö siitä helposti ja nopeasti apua ongelmatilanteissa. Vastaajat nostivat omaksumisen vaikeudesta jälleen esiin riittämättömän koulutuksen. Osa vastaajista kertoi, että he ovat omaksuneet järjestelmän käytön kokeilemalla, työkavereilta kysymällä ja käyttöoppaasta ohjeita katsomalla. Nämäkään menetelmät eivät kuitenkaan ole olleet aina itsestäänselvyyksiä.

"emme saaneet varsinaisesti kunnon koulutusta ohjelman käyttöön, olemme oppineet" käyttämään ohjelmaa lähinnä yrityksen ja erehdyksen kautta."

"ohjelman koulutustilaisuudet olivat riittämättömät – käyttöönopastus ei riittävä ja ajallaan"

"Koska ohjelma tuli heti käyttöön, alkutilanne oli tosi hankala, Virho oli enemmän käytössä, tietoja syötettiin välillä molempiin ohjelmiin kaiken varalta. Edvardin käyttö olisi pitänyt olla paljon paremmin hallinnassa kun ohjelma otettiin käyttöön. Sisäistä koulutusta olisi tarvittu..."

"Edvardin käytön opettelu on edelleen kesken. Kun alamme laskea edunvalvontapalkkioita tai tekemään maistraattiin vuositilejä, niiden tekeminen pitää ensin opetella itse."

Käyttöoppaaseen liittyvistä avoimen kysymyksen vastauksista saatiin hieman eriäviä mielipiteitä. Osa vastaajista piti käyttöopasta välttämättömänä oppimisen kannalta. Kaikki asiat eivät jää ensimmäisellä kerralla mieleen, joten asian voi tarkistaa käyttö-

oppaasta. Osa vastaajista puolestaan kysyy mieluummin apua työkaverilta tai oppii itse kokeilemalla kuin katsoo käyttöoppaasta.

"Käyttöoppaasta on ollut apua, kun tarvitsee muistilleen virkistystä."

"käyttöopas on ollut alussa koko ajan tarpeellinen"

"Käyttöopasta en ole käyttänyt, kysynyt toiselta... ..Kun tekee niin oppii..."

Käyttöoppaaseen negatiivisemmin suhtautuneet eivät pitäneet opasta kovin tarpeellisenä, selkeänä tai virheettömänä. Yksi vastaaja nosti vastauksessaan esiin myös konkreettisen esimerkin käyttöoppaan puutteellisuudesta ja siitä, että käyttöopas ei välttämättä ole riittävän kattava.

"Käyttöoppaasta ei ole helppo löytää tarvitsemaansa tietoa."

"Ohjeita luettiin porukalla ja todettiin että osa ohjeista menee ristiin."

"Ideana ihan hyvä, että netissä "ajantasalla oleva" ohje, mutta käytännössä olisi ytimekäs tiivistetty tulostettava ohje ollut paljon toimivampi."

"Esimerkkinä mainitsen, että kysyin jostakin ongelmasta neuvoa käyttäjätuesta, josta ainut neuvo oli katsoa asia käyttöoppaasta. No käyttöoppaassa oli yleisohje, jossa ei ollut mainintaa tilanteesta, jos ohjeen mukaan menettely ei onnistunutkaan..."

12.2.5 Vastaajien mielipiteet Edvardin ja Virhon välillä

Seuraavan osion tarkoituksena oli saada hieman vertailua Edvardin ja Virhon käytettävyyksien välillä. Vastausvaihtoehtoihin lisättiin kohta "Minulla ei ole kokemusta Virhon käyttämisestä", koska jos jollain vastaajista ei olisi ollut käyttökokemusta Virhosta, ei hän olisi voinut olla väitteiden kanssa samaa eikä eri mieltä. Kaikilla 19 vastaajalla oli kuitenkin kokemusta myös Virhon käyttämisestä. Vastaajista alle puolet (kahdeksan vastaajaa) olivat sitä mieltä, että Edvard on nopeuttanut työntekoa Virhoon verrattuna. 11 vastaajaa puolestaan piti Virhoa nopeampana asiakastietojärjestelmänä. Hieman yli puolet vastaajista kuitenkin oli sitä mieltä, että päämiesten tietojen tallentaminen ja kirjaaminen on helpompaa Edvardilla kuin Virholla. Loppujen yhdeksän vastaajan mielestä Virholla on helpompi tallentaa ja kirjata päämiesten tietoja.

Virhoa puolestaan pidettiin helpompana järjestelmänä päämiesten tietoja etsittäessä, sillä vain seitsemän vastaajan mielestä Edvardilla on helpompi etsiä päämiehiin liittyviä tietoja, kun taas 12 vastaajaa eli lähes kaksi kolmasosaa oli sitä mieltä, että Virholla on helpompi etsiä päämiesten tietoja. (Taulukko 7.)

TAULUKKO 7. Vastaajien mielipiteet Edvardin ja Virhon välillä ($n = 19$)

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	Minulla ei ole kokemusta Virhon käytämisestä
Edvard on nopeuttanut työskentelyäni Virhoon verrattuna	2	6	8	3	0
Päämiesten tietojen kirjaaminen on helpompaa Edvardilla kuin Virholla	1	9	5	4	0
Päämiesten tietojen etsiminen on helpompaa Edvardilla kuin Virholla	0	7	9	3	0

Avoimessa kysymyksessä (12.) pyydettiin vastaajia perustelemaan, miksi he olivat jonkin väittämän kanssa eri mieltä. Kysymykseen oli yhdistetty sekä Edvardin ja Virhon vertailuun liittyvät väittämät yleisen edunvalvonnan asiakastietojärjestelminä että Edvardin käytettävyyteen liittyvät väittämät. Vain kolme vastaajaa vertaili järjestelmiä sanallisesti. Heidän mielestään Virho oli toimivampi järjestelmä mutta yhden vastaajan mielestä tilanne voi muuttua tulevaisuudessa.

”On huomattu asioita, jotka toimivat Virhossa huomattavasti paremmin kuin Edvardissa ja toimintoja, joita ei ole Edvardissa, mutta olivat todella hyödyllisiä Virhossa.”

”Kukaan meillä ei hallitse Eetua suvereenisesti vaan jokainen kokeilee uudet jutut itsekseen. Virhoa on ikävä.”

”Ehkä sitten joskus, kun kirjanpito on ajan tasalla, kaikkien päämiesten kaikki tiedot on saatu syötettyä, voi olla, että Edvard on nopeampi ja parempi ohjelma kuin Virho. Tällä hetkellä en pysty ottamaan kantaa”

12.2.6 Vastaajien mielipiteet Edvardin käytettävyydestä

Seuraavassa osiossa keskityttiin Edvardin käytettävyyteen. Valtaosa vastaajista (15 vastaajaa) piti Edvardia helppokäyttöisenä. Neljä vastaajaa sen sijaan oli asiasta eri mieltä. Suurin osa vastaajista (13 vastaajaa) oli myös sitä mieltä, että Edvard toimii sille tarkoitetulla tavalla. Vastaajista noin kolmasosan mielestä Edvard ei toimi sille tarkoitetulla tavalla. Kysyttäessä Edvardin käytön miellyttävyydestä voidaan myös havaita selvähkö ero vastausten välillä. 12 vastaajaa olivat sitä mieltä, että Edvardia on miellyttävä käyttää, kun taas loput seitsemän vastaajaa eivät pitäneet Edvardin käyttöä miellyttävänä. Seuraavassa kysyttiin, joutuuko vastaaja ongelmatilanteisiin työskennellessään Edvardilla. Vastaajista 11 koki joutuvansa ongelmatilanteisiin ja loput kahdeksan vastaajaa puolestaan eivät. Lähes kaikki vastaajat (16 vastaajista) tiesivät, keneltä voi pyytää apua ongelmatilanteissa. Vain kolme vastaajaa ei tiennyt, keneltä apua voi pyytää. Kysyttäessä sujuuko Edvardin käyttö kokonaisuudessaan ongelmitta, saatiin myös selkeä jako. 12 vastaajan mielestä Edvardin käyttö sujuu ongelmitta ja reilu kolmasosa (seitsemän vastaajaa) sen sijaan koki, ettei Edvardin käyttö suju täysin ongelmitta. (Taulukko 8.)

TAULUKKO 8. Vastaajien mielipiteet Edvardin käytettävyydestä ($n = 19$)

	Täysin sama mieltä	Osittain sama mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Edvardia on mielestäni helppo käyttää	5	10	3	1
Edvard toimii sille tarkoitetulla tavalla	3	10	5	1
Edvardin käyttäminen on miellyttävää	2	10	6	1
En joudu ongelmatilanteisiin työskennellessäni Edvardilla	1	7	10	1
Tiedän, keneltä voin pyytää apua ongelmatilanteissa	5	11	3	0
Kokonaisuudessaan Edvardin käyttö sujuu ongelmitta	2	10	6	1

Vaikka vaihtoehtoväittämien mukaan Edvardin käytettävyyttä olikin vastaajien mielestä melko positiivista, sai se avoimessa kysymyksessä (12.) vastaajilta paljon moitteita. Vastaajien piti perustella, miksi he eivät ole tyytyväisiä Edvardin käytettävyyteen. Monien vastaajien mielestä Edvard ei toimi niin kuin sen pitäisi. Järjestelmän käyttö

on hidasta ja monimutkaista, mikä aiheuttaa paljon ylimääräistä työtä. Edvardin käytölliittymä sai myös moitteita.

”Edvardissa on ollut edelleenkin ongelmia, etenkin hitautta, minkä en usko olleen Edvardin toimivuuden tarkoituksena.”

”Edvardin kanssa ongelmatilanteita on viikottain ja ne monesti johtuvat ongelmista, mitä ei itse voi korjata.”

”edvard ei ole helppokäyttöinen, tiedot ovat ripoteltuna sinne tänne, eikä yhtenäistä langanpäättä ole vielä löytenyt”

”...Hakeminen on vaivalloista monessakin kohtaa, hiiren käyttöä voisi käyttäjiä kuuntelemalla vähentää.”

Muutammat vastaajat nostivat voimakkaasti esille Edvardin keskeneräisyyden, jonka vuoksi Edvardin käytettävyyys ei ole sillä tasolla kuin sen pitäisi.

”Edvard on keskeneräisyydessään niin monta kertaa saanut sotkuja aikaan mm. kahteen kertaan lähteneiden laskunmaksujen myötä. Yksityisten henkilöiden kirjanpidon pitäisi olla selkeää ja helppoa, mutta Edvard on saanut siitäkin monimutkaista aikaan eikä näinkään pitkän käytön jälkeen siitä saa kunnon kirjanpitotulosteita... ...Totuus on, että hävettää lähettää maistraattiin tarkastettavaksi päätöstili, josta puuttuu oikeat kirjanpitotulosteet. Pääkirjan sijaan tulosteina lähetetään pienillä teksteillä olevat yhteenvedot kirjanpitotileistä, joita saattaa tulostua 20-30 kpl päämiestä kohden. Realistista varmaan on, että Edvard toimii ja käyttö sujuu ongelmitta muutamien vuosien jälkeen, tällä hetkellä se ei sitä vielä ole ollut... ...Töitä pitäisi tehdä, mutta ei ole toimivia pelivehkeitä. Ylitöitä kertyy ja työnantaja ihmettelee, miksi töitä ei tehdä työajan puitteissa.”

”Edvardin käyttöönotto on edelleen kesken. Sinne eivät kaikki työparit ole ehtineet syöttää työnteon kannalta tärkeitä tietoja ja kirjanpito ei ole edelleenkään ajan tasalla.”

Kaksi vastaajaa kertoi, että Edvardin käyttäminen alkaa vähitellen sujua. Yksi oli sitä mieltä, että ”vanha” omaksuu uusia asioita hitaasti.

”Kokonaisuudessaan Edvardin käyttö alkaa jo sujua.”

”Pääasiallisesti Edvardin käyttö sujuu hyvin ja sulavasti”

12.2.7 Vastaajien mielipiteet Edvardista yleisesti

Seuraava osio liittyi vastaajien yleisiin mielipiteisiin Edvardista. Osio koostui vain yhdestä vaihtoehtoväittämästä ja kahdesta avoimesta kysymyksestä, jotka oli asetettu pakollisiksi. Vaihtoehtoväittämään ”Teen edunvalvontatyötäni mieluummin Edvardilla kuin Virholla” lisättiin kohta ”En osaa sanoa”, koska tähän väittämään ei välttämättä jollakin vastaajalla ole kantaa, koska hän voi esimerkiksi pitää molempia asiakastietojärjestelmiä yhtä hyvinä. Vastauksista voidaan todeta, että suurin osa työskentelee mieluummin Edvardilla kuin Virholla. Reilu kolmasosa (seitsemän vastaajaa) oli sitä mieltä, että he tekisivät edunvalvontatyötään mieluummin vanhalla asiakastietojärjestelmällä. (Taulukko 9.)

TAULUKKO 9. Vastaajien mielipiteet Edvardista yleisesti ($n = 19$)

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Teen edunvalvontatyötäni mieluummin Edvardilla kuin Virholla	4	8	5	2	0

Avoimessa kysymyksessä (14.) pyydettiin vastaajaa sanomaan vapaasti omin sanoin, mitä hyvää Edvardissa on. Monet vastaajat kokivat Edvardin monipuoliseksi tietojärjestelmäksi, johon saa syötettyä todella paljon päämiehiin liittyviä tietoja. Tietomäärän nopea saatavuus ja monipuoliset tulosteet ovat nekin yleisen edunvalvonnan henkilöstön mielestä hyviä puolia Edvardissa.

”Monipuolisuus on suuri plussa, Edvard mahdollistaa paljon enemmän kuin Virho.”

"Edvard on Virhoa monipuolisempi, ja toivon, että lähitulevaisuudessa ohjelma saadaan "pelittämään" työtä helpottavaksi...."

"Se antaa mahdollisuuden syöttää laajasti päämieheen liittyvää tietoa. Jatkossa toivottavasti yhteydet Maistraattiin, tilien tekemisen ja siirron nopeatamiseksi ja helpottamiseksi."

"Suurempi informaatiomäärä on sekin plussa, sillä toisinaan tarvitsee tiettyä tietoa, jota on hidas lähteä etsimään papereista."

"Paljonhan sinne saisi tietoa, jos olisi aikaa tallentaa."

"Hyvää siinä on se, että saa tulostettua erilaisia kyselyjä verottajaa, ulosottovirastoa yms. varten. Tulevaisuudessa siitä varmaan saa enemmän erilaisia tulosteita muistakin asioista."

Monet vastaajat nostivat esiin sen, että jos Edvard saadaan toimimaan paremmin sille tarkoitettulla tavalla, on se erittäin käyttökelpoinen tietojärjestelmä. Kaikki Edvardin ominaisuudet ja toiminnot eivät ole kaikille työntekijöille vielä edes tuttuja. Yksi vastaaja nosti esille myös Edvardin nykyaikaisuuden ja miellyttävyyden.

"siinä voi olla hyviäkin puolia kun se saadaan toimimaan kunnolla ja epäjohdonmukaisuudet saadaan karsittua"

"Kokonaisuudessaan Edvard on hyvä ohjelma, kunhan sen hitausongelmat poistuvat ja kunhan sinne on keritty joskus syöttää kaikki tiedot, joita ohjelma vaatii toimiakseen niinkuin sen pitääkin."

"Hyvä ohjelma kaiken kaikkiaan, kun saamme kaikki tiedot syötettyä. Kaikkia ohjelman mahdollisuuksia en edes tiedä vielä."

"Edvard on nykyaikainen edelliseen versioon verrattuna, paljon miellyttävämpi käyttää."

Myös Edvardin tietoturva kehuttiin yhdessä vastauksessa, sillä kaikista Edvardissa tehdyistä toimista jää merkintä järjestelmään. Virhossa tätä tietoturvan kannalta tärkeää ominaisuutta ei ollut. Myös muissa vastauksissa tehtiin hieman vertailua Edvardin ja Virhon välillä.

"Tärkeimpänä uudistuksena pidän sitä, että Edvardiin jää jälki siitä, kuka on tehnyt mitään."

"Paljon on hyvää mutta nyt en osaa pukea sanoiksi. En vaihtaisi Virhoon."

"Edward on kaikenkaikkiaan parempi ja toiminnallisempi kuin Virho. Asiakasta koskevaa tietoa saa helposti esille."

"Ehkä joskus tulevaisuudessa se on kattavampi kuin Virho..."

Jotkin vastaajat eivät löytäneet mitään hyvää sanottavaa Edvardista. Eräs vastaaja vastasi kysymykseen vain "?".

"En pysty tässä vaiheessa sanomaan, koska ohjelmaa ei pysty käyttämään tehokkaasti. Puuttuu niin paljon tietoja, joita ei ole ehditty syöttää ja kirjanpito ei ole ajan tasalla."

"En osaa sanoa"

Avoimessa kysymyksessä (15.) puolestaan vastaajia pyydettiin omin sanoin kertomaan, mitä huonoa Edvardissa on. Monet vastaajat pitivät huonona puolena Edvardin hitautta ja käyttökatkoja, jotka vaikuttavat suuresti edunvalvontatyöhön.

"Jatkuvat "huollot" ja päivitykset ovat katkaiseet työrupeamia useamman kerran."

"Käyttöhäiriöitä on suhteellisen vähän, mutta ne ovat yleensä niin kokonaisvaltaisia, ettei Edvardia voi käyttää niiden aikana lainkaan."

Lisäksi monet pitivät huonona puolena Edvardin virheellisyyttä ja puutteellisuutta. Tulostettavissa raporteissa saattaa olla virheitä, tilikartasta puuttuu tärkeitä tilejä ja laskujen maksussa rahat saattavat lähteä päämiehen tililtä kahteen kertaan. Vastaa- jien mielestä Edvardin kirjanpidossa on muitakin ongelmakohtia, kuten esimerkiksi se, että Edvardista ei saa suoraan kirjanpitotulosteita.

"Mutta se kaikkein tärkein kuitenkin puuttuu: ei saa kirjanpitotulosteita, jotka ovat todella tärkeitä työtä tehtäessä. Missä muualla kirjanpitoa tehdään niin, ettei tarvittavia kirjanpitotulosteita saa ohjelmista. Virholla kirjanpidosta pys-

tyi katsomaan maksettavien laskujen tilanne. Eli maksuun syötetyt laskut näkyivät päiväkirjatulosteella. Edvardissa pitää ensin katsoa syötetyistä laskuista tilanne. Sitten pitää vielä erikseen etsiä, mitä yksittäisiä käyttövaroja päämiehelle on syötetty. Kolmanneksi pitää vielä tarkistaa toistuvaismaksupuolelta, onko päämiehelle milloin maksussa toistuvia rahamääriä. Eli taloustilanteen ymmärtämiseksi pitää kolmesta kohtaa erikseen etsiä varoista maksettavat laskut ja omat käyttövarat. On muuten hidasta meininkiä Virhoon verrattuna.”

”Kirjanpidon tekeminen on hitaampaa, sillä Edvard ei jostain syystä aina muista laskuja maksaessa käytettyjä tiliöintejä.”

Vaikka Edvard on monipuolinen asiakastietojärjestelmä, on se vastaajien mielestä myös monimutkainen. Tietoja täytyy etsiä monesta eri paikasta ja käydä monella eri näytöllä. Edvardin käyttöliittymässä olisi siis parannettavaa. Myös Edvardin kesken-eräisyys nousi esille muutamassa vastauksessa.

”ohjelman jäykkyys palatessa näytöstä toiseen”

”Hiirtä joutuu paljon käyttämään (vetääkseen ”hissiä” ylös alas, klikkaamaan seuraavaa asiaa...)”

”Lisäksi Edvard on ns. keskeneräinen, siellä on paljon toimintoja, joille on ”linkki” mutta jotka eivät tosiasiaa vielä ole millään lailla toiminnassa.”

Yhden vastaajan mielestä Edvardista ei saada kaikkea hyötyä irti, koska koulutus on ollut vähäistä. Hän toivoikin lisäkoulutusta, sillä järjestelmästä tuskin tiedetään vielä kaikkia toimintoja. Yksi vastaajista piti huonona asiana uuden järjestelmän opettelua. Yksi vastaajista puolestaan ei osannut sanoa, mikä Edvardissa on huonoa.

13 YHTEENVETO

13.1 Tutkimustulosten arviointia

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen päätavoitteena oli selvittää, miten Kuopion oikeusaputoimiston yleisen edunvalvonnan henkilöstön mielestä uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto sujui ja vastaako uusi järjestelmä käytettävyydeltään sitä, mitä käyttäjät odottivat. Tutkimuksen toteuttamiseksi laadittiin tutkimusjoukolle kysely, jolla saatiin henkilöstön mielipiteitä ja näkemyksiä esille. Kyselyn avulla saatiin vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin, jotka olivat:

- 1) Kuinka Edvard-asiakastietojärjestelmän käyttöönotto onnistui
 - oliko uusi järjestelmä tarpeellinen
 - miten käyttäjät kokivat saamansa koulutuksen

- 2) Millaiseksi käyttäjät arvioivat Edvardin käytettävyyden
 - toimiiko järjestelmä sille tarkoitetulla tavalla
 - millaisia ongelmia järjestelmässä esiintyy

- 3) Millainen on käyttäjien yleinen mielipide Edvardista
 - tekevätkö käyttäjät mieluummin töitä uudella vai vanhalla järjestelmällä
 - ovatko käyttäjät tyytyväisiä Edvardiin

Kyselyn vastausprosentiksi muodostui 73,1 %, joka on suhteellisen hyvä luku. Suurehko halukkuus ilmaista mielipiteitä kyselyn aiheesta voidaan tulkita siten, että Kuopion oikeusaputoimiston yleisen edunvalvonnan henkilöstö on sitoutunut ja kiinnostunut organisaation toiminnasta, ja haluaa näin vaikuttaa organisaation toimintaan. Henkilöstön aito kiinnostus asioista on luonnollisesti organisaatiolle hyvä merkki.

Asiakastietojärjestelmän käyttöönotossa on kiinnitettävä huomiota muun muassa käyttäjien motivointiin, kouluttamiseen, tiedottamiseen ja käyttöönoton aikatauluihin (Repola ym. 2000). Tutkimuksen vastauksista voidaan todeta, että lähes kaikki vastaajista suhtautuivat mielenkiinnolla Edvardin käyttöönottoon ja suurimman osan mielestä uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto oli myös tarpeellinen. Näiden vastausten perusteella voisi siis sanoa, että yleisesti muutos oli tervetullut ja suhtautuminen myönteinen, mistä voisi puolestaan päätellä, että käyttäjien motivointi on onnis-

tunut. Muutosvastarinnan aiheuttajana sen sijaan saattoi olla se, että valtaosa vastaajista koki, etteivät he päässeet tuomaan esille omia näkemyksiään ja mielipiteitään asiakastietojärjestelmämuutoksesta. Paljon järjestelmää käyttävät työntekijät tulisi ottaa aikaisessa vaiheessa mukaan muutosprosessiin, jolloin muutosvastarintaa voitaisiin välttää (Aarnikoivu 2008, 166). Tällä pienennettäisiin myös käyttöönoton epäonnistumisen riskiä. Muutoksesta tiedottamista puolestaan pidettiin pääosin riittävänä tai ainakin melko riittävänä.

Yleisesti ottaen Edvardin käyttöönotto ei kuitenkaan sujunut ilman ongelmia. Vastaa- jista vain kaksi oli osittain sitä mieltä, että käyttöönotto sujui ongelmitta ja loput vas- taajat enemmän tai vähemmän eri mieltä. Käyttöönoton epäonnistumiseen vaikutti varmasti suurimmaksi osaksi alkuvaiheen käytettävyysongelmat, jotka konkretisoitui- vat hitaus- ja käyttökatko-ongelmina. Nämä pahimmillaan jopa pysäyttivät edunval- vontatyön hetkeksi aikaa kokonaan. Edvard otettiin käyttöön liian aikaisin, ennen kuin se oli testattu ja todettu virheettömäksi ja valmiiksi.

Vastausten perusteella Edvardin käyttöönotto tapahtui suurimman osan mielestä liian nopeasti, eikä heillä ollut riittävästi aikaa sopeutua muutokseen. Edvard otettiin käyt- töön monen mielestä liian keskeneräisenä, mikä aiheutti lisätöitä ja vaikutti näin ne- gatiivisesti edunvalvontatyön tekemiseen. Käyttöönoton ajankohtaa olisi voinut miet- tiä tarkemmin, sillä Edvardin käyttöönotto meni osittain henkilöstön vuosilomien kanssa päällekkäin. Tällöin Edvardin käyttäjiä oli vähemmän, joten paikalla oli myös vähemmän henkilöitä, joilta pystyi kysymään apua. Jos Edvard olisi otettu käyttöön silloin, kun kaikki työntekijät olivat töissä, olisi saatettu saada monipuolisemmin erilai- sia ongelmakohtia esille ja nopeammin ratkaisut ongelmiin. Toisaalta vähäisempi käyttäjämäärä vähensi Edvardin kuormitusta käyttöönottovaiheessa, minkä vuoksi varmasti harvemmillä käyttäjistä aiheutui ongelmia.

Edvardin käyttöönottoa häiritsivät sen hitausongelmat ja ajoittaiset, pitkätkin käyttö- katkokset. Nämä lisäävät entisestään mielikuvaa siitä, että Edvard todellakin otettiin liian aikaisin ja liian vähäisen testaamisen jälkeen käyttöön. Vakavana ongelmana Edvardissa ja sen käyttöönottovaiheessa pidettiin myös sitä, että maksut ovat saatta- neet lähteä kahdesti tai ei kertaakaan. Tämä taas on aiheuttanut jälleen lisätöitä en- tisestäänkin kiireiseen työhön, kun on jouduttu selvittämään, onko maksu lähtenyt tililtä. Myös päämiesten kannalta käyttöönottovaiheessa on ollut suuria huolenaiheita, sillä he saattavat saada esimerkiksi viikon ainoan ruokarahansa käyttövarana, ja jos

käyttövara ei ole Edvardin ongelmien takia lähtenytkään päämiehelle, ei hänellä välttämättä ole ollut varaa ostaa edes peruselintarvikkeita.

Mielipiteet jakautuivat tasaisesti siitä, miten kahden asiakastietojärjestelmän, Virhon ja Edvardin toimiminen päällekkäin onnistui. Edvardin käyttöönotossahan käytettiin tämän opinnäytetyön kappaleessa 9.3 esitetyistä käyttöönottostrategioista *rinnakkaisesta käyttöä*. Yleisessä edunvalvonnassa otettiin Edvard käyttöön siten, että vanha järjestelmä Virho toimi vielä Edvardin rinnalla jonkin aikaa ja Virholla tehtiin muun muassa päämiesten kirjanpitoa. Virhosta syötettiin Edvardiin tietoja manuaalisesti, joten syötetyt tiedot olivat tallessa molemmissa järjestelmissä. *Rinnakkainen käyttö* -strategian mukaan vanhasta järjestelmästä voidaan luopua, kun uuden järjestelmän on osoitettu toimivan sille kuuluvalla tavalla (IGCSE ICT).

Käyttöönottostrategioista juuri *rinnakkainen käyttö* olisi voinut olla sopivin strategia, jos Edvardin toimivuutta olisi testattu riittävästi ja siihen olisi siirrytty lopullisesti vasta sitten, kun sen olisi todettu toimivan ongelmitta. Jälkikäteen ajateltuna ehkä paras strategia olisi näin ollen ollut *vaiheittainen käyttöönotto*. Uuden järjestelmän käyttöönotto olisi tällöin voitu aloittaa vaihe vaiheelta, eikä sen olisi tarvinnut olla loppuun asti suunniteltu. Käyttäjät olisivat päässeet totuttautumaan järjestelmään, kertomaan käyttökokemuksiaan ja heidän koulutuksensa olisi voitu järjestää vaiheittain. (IGCSE ICT.) Tähän kuitenkin olisi vaadittu enemmän resursseja kuin *rinnakkaisessa käytössä*. Myös Edvard-hankkeen valtakunnallisuus varmasti pienensi yksittäisen edunvalvontatoimiston vaikutusmahdollisuuksia käyttöönottostrategiaan liittyen.

Toinen käyttöönottostrategia, joka olisi voinut toimia *rinnakkaista käyttöä* paremmin, olisi voinut olla *pilottistrategia*. Tällöin suurimmat virheet olisi voitu saada karsittua ennen laajempaa käyttöönottoa, eikä käyttökatkoksia olisi tullut välttämättä niin paljon kuin nyt tuli. *Pilottistrategialla* kaikki uuden järjestelmän ominaisuudet olisi tullut testattua laajasti ennen lopullista julkistamista, ja jos uudessa järjestelmässä olisi tullut esille jokin ongelma, olisi se vaikuttanut vain pilottiyksikköön (IGCSE ICT). Järjestelmän toimittaja ja käyttäjätuki olisivat ehkä myös paremmin hyväksyneet sen, että pilottivaiheessa järjestelmästä löytyy ongelmia, koska se on kyseisen strategian tarkoituskin.

Henkilöstön koulutus Edvardiin jakoi myös mielipiteitä. Vaikka osa oli erittäin vahvasti sitä mieltä, että heille järjestetty videokoulutus oli huono, eikä siitä saanut selvää, vastasi suurin osa kuitenkin, että opetus oli melko ymmärrettävää. Kuitenkin vastauk-

sista sai sellaisen kuvan, että koulutus oli puutteellinen ja ehkä enemmänkin Edvardin esittely kuin varsinainen koulutus. Mahdollisesti perusteellisemmalla koulutuksella olisi saatu vastaajien mielipiteet Edvardin omaksumisestakin positiivisemmaksi.

Puutteellisesta koulutuksesta huolimatta vastaajat oppivat käyttämään Edvardia suhteellisen hyvin ilman vaikeuksia. Tähän varmasti auttoi avun kysyminen työkavereilta ja yhdessä miettiminen. Moni oli kuitenkin sitä mieltä, että koulutusta olisi tarvittu lisää ja myös lisääika Edvardin käytön harjoitteluun olisi ollut tarpeellista, jolloin olisi ollut helpompi omaksua Edvardin käyttöä. Nämä mielipiteet tukevat käsitystä siitä, että Edvard otettiin liian nopeasti ja liian vähäisen perehdyttämisen jälkeen käyttöön. Edvardin oppiminen olisi saattanut tuntua helpommalta, ellei Virhoa olisi ollut pohjalalla, koska poisoppiminen hyvin toimineesta Virhosta vie varmasti aikaa. Osa vastaajista sai lisäohjausta tarvittaessa, mutta osa ei kokenut sitä saavansa. Vastaajien mielestä käyttäjätuki oli melko hyvin tavoitettavissa, mutta parantamisen varaakin olisi ollut esimerkiksi käyttäjätuen asenteessa ongelmatilanteissa.

Vaihtoehtoväittämien mukaan Edvardin käyttöoppaan olisi toivottu vastaavan paremmin käyttötarkoitustaan, mutta avoimissa vastauksissa käyttöopasta pidettiin hyödyllisenä. Monien vastaajien piti katsoa käyttöoppaasta neuvoa, mikä olisi voinut olla vältettävissä esimerkiksi lisäkoulutuksilla. Joidenkin vastaajien mielestä käyttöopas oli tarpeellinen, koska kaikkia Edvardin toimintoja ei käyty koulutuksessa läpi, eivätkä käyttäjät luonnollisesti pysty muistamaan kaikkea esittelytyyppisestä koulutuksesta. Jotta vastaajat olisivat olleet tyytyväisempiä käyttöoppaaseen, olisi Edvardista varmasti tarvittu sekä pikaohje että perusteellisempi käyttöopas.

Asiakastietojärjestelmän käytettävyyttä voidaan kuvata sillä, kuinka vaivattomasti käyttäjä pääsee haluamaansa päämäärään (Kuutti 2003, 13). Yleisen edunvalvonnan asiakastietojärjestelmämuutoksen yksi tarkoituksista oli, että Edvardin helpottaisi ja nopeuttaisi edunvalvontahenkilöstön työntekoa. Kyselyn vastauksien perusteella Edvard kuitenkin ei ole nopeuttanut edunvalvontatyötä Virhoon verrattuna. Syynä tähän ovat varmasti olleet käyttökatkot, hitausongelmat ja keskeneräisyys. Vastaajat kokivat myös tietojen etsimisen helpommaksi Virholla kuin Edvardilla. Edvardista tietoja joutuu etsimään monen hiiren klikkauksen takaa ja käyttöliittymä on muutenkin hitaahko. Sen sijaan päämiesten tietojen tallentaminen koettiin Edvardissa helpommaksi kuin Virhossa. Edvardissa on myös sellainen tärkeä tietoturvaominaisuus, jota Virhossa ei ole. Edvardiin jää päämiesten tietoihin merkintä, kuka on tehnyt mitään, toisin kuin Virhossa.

Vaikka Edvard saikin kyselyssä kritiikkiä muun muassa keskeneräisyydestään, on se vastaajien mielestä kuitenkin käytettävyydeltään melko onnistunut. Käytettävyyssasi-antuntija Jakob Nielsenin käytettävyyssosatekijöistä Edvardissa toteutuu kyselyn tulosten perusteella miellyttävyyttä. Suurin osa vastaajista pitää Edvardin käyttöä miellyttävänä kokemuksena, mikä on tärkeää esimerkiksi työssä viihtymisen ja sitä kautta työhyvinvoinnin kannalta. Edvardin opittavuus, jonka mukaan järjestelmän tulisi olla helppokäyttöinen, on myös vastausten mukaan pääsääntöisesti hyvä. Myös opittavuuteen liittyvä järjestelmän käytön omaksuminen oli melko sujuvaa, joskin lisäkoulutusta ja lisääntymistä olisi tarvittu. Muista käytettävyyden osatekijöistä puolestaan tehokkuutta voisi arvioida kyselyn perusteella siten, että Edvardin hitausongelmien ja käyttöliittymän vaikeakäyttöisyyden vuoksi tehokkuus ei ole vielä optimaalinen. Tulevaisuudessa Edvardin tehokkuus varmasti paranee, kun ongelmat saadaan karsittua ja yhteydet sidosryhmiin toimiviksi. Virheettömyyttä puolestaan voidaan tulkita siten, että Edvardissa ainakin alkuvaiheessa tapahtui virheitä muun muassa laskujen maksun osalta. Käyttäjät joutuivat tekemään myös jo tehtyjä kirjanpilotiliöintejä uudelleen, koska tiliöinnit eivät aina tallentuneet järjestelmään. Edvard saattoi siis hyväksyä virheitä ilman virheilmoituksia. Muistettavuuden sääntöä puolestaan rikkoo se, että Edvardissa käyttäjän täytyy etsiä tietoa monesta eri paikasta ja käydä monella eri näytöllä. Melko monimutkaisen käyttöliittymän vuoksi käyttäjän voi olla vaikeaa muistaa Edvardin toimintoja, mikä puolestaan vaikeuttaa työntekoa.

Muista käytettävyyden mittareista enemmistö piti ongelmatilanteisiin joutumista melko yleisenä. Ongelmat ovat usein käyttäjistä riippumattomia, joten ne Edvardissa tulisi saada ehdottomasti kuntoon. Sen sijaan vastaajat tiesivät hyvin, kenen puoleen voi kääntyä ongelmatilanteissa. Pääosin Edvardin käyttö sujuu kuitenkin ongelmitta ja melko kovasta kritiikistä huolimatta suurin osa työskentelee mieluummin Edvardilla kuin Virholla. Tämän perusteella voidaan todeta, että Edvard oli tarpeellinen ja tervetullut uudistus edunvalvontatyöhön.

13.2 Tutkimuksen luotettavuuden ja pätevyyden arviointia

Tulkitsin mielestäni tutkimustuloksia objektiivisesti ja ilman ennako-odotuksia. Tällöin tutkimustuloksiin ei tule vääristymiä. Tutkijan puolueettomuus lisää tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä. (Heikkilä 2010, 31.)

Kyselyn luotettavuuteen liittyy olennaisena osana mittaustulosten toistettavuus, mikä tarkoittaa sitä, että toisten tutkijoiden on mahdollista saada samanlaisia tuloksia toistamalla tutkimus. Mitä pienempi otos on, sitä epätarkempia tuloksia saadaan. (Heikkilä 2010, 187.) Näin ollen tämän tutkimuksen luotettavuuden ongelmana on juuri pienehkö otos, joka oli 26. Vastauksia saatiin 19, joten vastausprosentiksi muodostui 73,1 %, mikä puolestaan on hyvä ja parantaa tutkimuksen luotettavuutta. Suuremmalla otoksella olisi voinut saada tarkemman käsityksen, kuinka uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto sujui ja onko järjestelmä käytettävyydeltään hyvä. Koska tutkimus toteutettiin vain Kuopion oikeusaputoimiston yleisen edunvalvonnan henkilöstölle, ei suurempaan otokseen ollut mahdollisuutta. Näin ollen jos tutkimukseen olisi halunnut saada suuremman otoksen, olisi se pitänyt tehdä myös jollekin muulle yleisen edunvalvonnan toimistolle. Tämä taas olisi voinut tuoda ongelmia esimerkiksi siinä, että kaikki yleiset edunvalvontatoimistot eivät käyttäneet ennen Edvardia samaa asiakastietojärjestelmää kuin Kuopion yleinen edunvalvonta, joten vertailu vanhan ja uuden välillä olisi hankaloitunut.

Uskon, että tämä tutkimus jonkun toisen tutkijan toistamana samalle joukolle antaisi samankaltaiset tulokset. Käyttöönottovaiheeseen liittyvät vastaukset tuskin ainakaan kovin suuresti vaihtuisivat mutta Edvardin käytettävyyteen ja yleiseen mielipiteeseen Edvardista liittyvissä vastauksissa sen sijaan saattaisi olla eroja. Tämä johtuu siitä, että Edvardia kehitetään jatkuvasti, jolloin sen käytettävyydenkin voidaan odottaa paranevan. Tämä saattaa aiheuttaa myös vastaajissa sen, että mielipide Edvardin käytettävyydestä paranee.

Tutkimuksen pätevyys kuvaa sitä, kuinka tutkimuksella on onnistuttu mittaamaan juuri sitä, mitä on tarkoitettukin. Tutkimuksen pätevyyteen vaikuttaa erittäin merkittävästi se, onko vastaaja ymmärtänyt kysymyksen, kuten tutkija on halunnut. Pätevyys perustuu aiheen teoriaan ja siihen, vastaavatko mittaukset teoriaosuudessa käsitellyjä asioita. (Heikkilä 2010, 186.) Tämän tutkimuksen kysymykset laadittiin osa-alueittain aiheen teorian pohjalta, joten siltä osin tutkimusta voidaan pitää pätevänä. Teoriasta olisi varmasti saanut vielä lisää kysymyksiä tutkimukseen mutta mielestäni olennaiset asiat saatiin kysytyä.

Mielestäni vastaajat olivat ymmärtäneet tutkimuksessa kysytyt kysymykset juuri siten, kuten olin tarkoittanutkin. Joissakin kysymyksissä mietin, olisiko kysymyksen voinut muotoilla vielä selkeämmäksi, että vastaaja olisi varmasti tiennyt, mitä sillä kysymyksellä haetaan. Uskon, että vastaajat olivat myös motivoituneita vastaamaan kyselyyn,

koska tällä tavoin he pääsivät ilmaisemaan mielipiteensä, josta jää konkreettinen todiste. Moni vastaaja toikin esille todella monipuolisesti näkemyksiään ja mielipiteitään Edvardista. Monista vastauksista näkyi myös, että niitä oli mietitty tarkasti. Näiden perusteellakin tutkimusta voidaan pitää pätevänä. Pätevyyttä saattaa alentaa mahdolliset muistivirheet käyttöönottoaiheesta, koska Edvardin käyttöönotosta oli jo reilu vuosi ennen kuin tutkimus tehtiin.

13.3 Tutkimusprosessin arviointia

Suoritin tradenomitutkintoon kuuluvan ammatillisen työharjoittelun Kuopion oikeusaputoimiston yleisessä edunvalvonnassa syksyllä 2011. Työharjoitteluni sijoittui siis juuri siihen aikaan, kun asiakastietojärjestelmämuutos oli meneillään. Harjoitteluni aikana näin Edvardin käyttöönotto- ja käytettävyysoingelmia ja kuulin henkilöstön mielipiteitä Edvardista, joten ajattelin heti, että olisi mielenkiintoista tehdä tutkimus Edvardin käyttöönotosta. Sovimme harjoitteluni aikana harjoittelupaikan esimiehen kanssa, että teen opinnäytetyön, jossa Kuopion oikeusaputoimiston yleinen edunvalvonta on toimeksiantajana. Opinnäytetyön tekemisen aloitin kuitenkin vasta keväällä 2012, koska suoritin alkuvuodesta 2012 muita opintojani.

Tutkimuksen toteuttamisessa käytettiin kvantitatiivista menetelmää ja tutkimusaineisto kerättiin strukturoidun lomakekyselyn avulla. Alkuperäinen ajatus oli, että kyselyn jälkeen olisi tehty vielä muutamalle toimeksiantajan työntekijälle haastattelu, jotta tutkimukseen olisi saatu myös kvalitatiivinen menetelmä. Tällöin kvalitatiivisella tutkimuksella olisi tarkennettu kvantitatiivisesta tutkimuksesta saatuja tuloksia. Kvalitatiivinen tutkimus jäi kuitenkin tekemättä osin omien aikataulujen vuoksi ja osin siksi, että kvantitatiivisesta tutkimuksesta saadut vastaukset, etenkin avoimien kysymysten osalta, eivät välttämättä tarvinneet tukea kvalitatiiviselta tutkimukselta.

Kyselyn vastausprosentti oli hyvä ja vastaajat vastasivat myös avoimiin kysymyksiin todella monipuolisesti. Avoimissa kysymyksissä tosin pyydettiin perusteluja vain silloin, jos vastaaja oli jostain väittämästä eri mieltä. Näin ollen avoimiin kysymyksiin eivät vastanneet ne, jotka olivat samaa mieltä väittämien kanssa, eli olivat tyytyväisiä Edvardiin. Positiivisia kommentteja Edvardista tuli siis melko vähän. Tämän vuoksi kappaleen 12.2 alakohdissa esitetyistä avoimien kysymysten tutkimustuloksista saa nopeasti sellaisen käsityksen, että vastaajat suhtautuivat Edvardiin todella negatiivisesti jokaisessa suhteessa. Avoimien kysymysten tarkoituksena oli kuitenkin tuoda

vain esille, mihin Edvardin ominaisuuksiin käyttäjät ovat tyytymättömiä ja missä asioissa, esimerkiksi muutosprosessissa, olisi heidän mielestään ollut parannettavaa.

Itseäni jäi hieman harmittamaan, etten pystynyt pitäytymään alkuperäisessä suunnitelmassani ja saanut tehtyä laadullista tutkimusta tukemaan kyselyn tuloksia. Haastatteluissa olisi voinut nousta esiin vielä joitain yllättäviäkin asioita, joiden myötä tutkimukselle olisi saatu lisäarvoa. Mielestäni kuitenkin sain kyselyyni olennaiset, aiheenmukaiset osa-alueet ja kysymykset, ja onnistuin saamaan vastaukset opinnäytetyölle asettamiini tutkimuskysymyksiin. Tehty tutkimus on luotettava ja uskon, että saman tutkimuksen toistaminen toisi samanlaiset tutkimustulokset. Kuitenkin myöhemmin tehtävästä samasta tutkimuksesta tulokset käytettävyyden osalta saattaisivat poiketa hieman, sillä tietojärjestelmä kehittyi jatkuvasti ja näin ollen oletettavasti sen käytettävyydestä tulee myös parempi. Lisäksi käyttäjät oppivat jatkuvasti käyttämään Edvardia paremmin ja muistavat, miten järjestelmä toimii, joten tämäkin saattaisi aiheuttaa eroavaisuuksia tämän tutkimuksen tuloksiin verrattuna.

Toivon, että tästä tutkimuksesta on hyötyä Kuopion oikeusaputoimiston yleiselle edunvalvonnalle, ja miksi ei muillekin yleisille edunvalvontatoimistoille. Tietotekniikan ja sitä kautta asiakastietojärjestelmien merkitys tulee varmasti tulevaisuudessa vielä kasvamaan, joten on tärkeää saada tietoa, mitä henkilöstö tietojärjestelmämuutoksista ja niiden onnistumisesta ajattelee. Uskon, että tutkimuksen avulla saadaan tärkeää tietoa, voisiko tulevissa asiakastietojärjestelmämuutoksissa toimia toisin. Olen tyytyväinen, että opin paljon teoriaa edunvalvonnasta ja tietojärjestelmästä, sen käyttöönottoprosessista ja käytettävyydestä. Olen myös tyytyväinen, että opin käsittelemään tutkimusaineistoa. Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi oli minulle erittäin kasvattava ja opettavainen kokemus.

13.4 Jatkotutkimusehdotuksia

Tämän opinnäytetyön tutkimus käsitteli Kuopion oikeusaputoimiston yleisen edunvalvonnan henkilöstön mielipiteitä Edvardin käyttöönotosta ja käytettävyydestä. Luonnollinen jatko tutkimukselle voisi olla samanlainen tutkimus myös muiden paikkakuntien edunvalvontatoimistojen henkilöstöille. Olisi mielenkiintoista saada tutkimustuloksia myös muilta paikkakunnilta käyttöönottoprosessista, koulutuksesta ja mielipiteistä Edvardin käytettävyyden osalta. Tuloksia olisi mielenkiintoista verrata tämän tutki-

muksen tuloksiin ja miettiä syitä, miksi jossain muussa toimistossa esimerkiksi Edvard-koulutus on mahdollisesti toiminut paremmin.

Toinen mielenkiintoinen jatkotutkimus voisi kohdistua siihen ajankohtaan, kun Edvardiin on saatu syötettyä kaikki sinne kuuluvat tiedot ja myös yhteydet sidosryhmiin on saatu sujuviksi. Tällöin voitaisiin tehdä tutkimus käytettävyyden osalta ja näin saataisiin tutkimustuloksia, vastaako Edvard sille asetettuja odotuksia täysin vielä silloinkin. Tällainen tutkimus voitaisiin toteuttaa parin vuoden kuluttua, jolloin on saatu vielä lisää kokemusta Edvardin käyttämisestä.

Kolmas kiinnostava aihe voisi olla laajempi, valtakunnallinen tutkimus, jossa tutkittaisiin suurehkolla otannalla virka-asemakohtaisesti, onko Edvard helpottanut ja nopeuttanut edunvalvontatyötä. Edunvalvonnan alaisten päämiesten lukumäärän kasvaessa jatkuvasti, olisi ensiarvoisen tärkeää, että edunvalvontahenkilöstö pystyisi työskentelemään mahdollisimman tehokkaasti, mikä oli yksi Edvardin käyttöönoton tarkoituksista. Tällaisella tutkimuksella saataisiin yksityiskohtaista tietoa yleisten edunvalvojiin, edunvalvontasihteerien ja kirjanpityötä tekevien työntekijöiden työtehtävistä ja niiden muuttumisesta Edvardin käyttöönoton myötä.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2008. *Esimiehenä arjessa*. Helsinki: WSOYpro

Ala-Mutka, J. & Talvela, E. 2005. *Tee asiakassuhteista tuottavia. Asiakaslähtöinen liiketoiminnan ohjaus*. Helsinki: Talentum Media Oy.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. *Yrityksen asiakasmarkkinointi*. 13. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Brown, S. & Gulygz, M. 2002. *Performance driven CRM – how to make your relationship management vision a reality*. Canada: PwC Consulting.

Edvard – käyttäjän käsikirja.

Edvard-tilikartan käyttäjän opas. 2011. Versio 4.1.2011.

Haikala, I. & Märijärvi, J. 2004. *Ohjelmistotuotanto*. 10. uudistettu painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Hallituksen esitys HE 2008/45. *Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä sekä holhoustoimesta annetun lain 8 §:n ja valtion oikeusaputoimistoista annetun lain 6 §:n muuttamisesta* [viitattu 28.6.2012].

Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2008/20080045>

Hallituksen esitys HE 2010/203. *Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi holhoustoimesta annetun lain ja holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä annetun lain 5 §:n muuttamisesta* [viitattu 22.6.2012]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/>

Heikkilä, T. 2010. *Tilastollinen tutkimus*. 7. – 8. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hellman, K. 2003. *Asiakastavoitteet ja –strategiat*. Juva: WSOY.

Hellman, K. & Värilä, S. 2009. *Arvokas asiakas*. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

Hilma 2012. *Kansallinen hankintailmoitus: Kuopion oikeusaputoimisto: Edunvalvontapalvelut*. Julkiset hankinnat [viitattu 18.7.2012]. Saatavissa:

<http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/notice/view/2012-048714/>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. 15. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

IGCSE ICT. *Implementing the New System* [verkkosivu]. IGCSE ICT [viitattu 9.10.2012]. Saatavissa:
<http://www.igcseict.info/theory/8/implem/index.html>

IT Business Edge. *Webopedia – Online Computer Dictionary for Computer and Internet Terms and Definitions* [verkkosivu]. IT Business Edge [viitattu 5.10.2012]. Saatavissa:
http://www.webopedia.com/TERM/U/user_interface.html

J & K International Oy 2011. *Virho* [viitattu 20.6.2012]. Saatavissa:
<http://jki.fi/index.php/virho>

Kaskela, L. 2005. *Tietotekniikkahankintojen lähtökohdat ja ongelmat*. TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry [viitattu 18.9.2012]. Saatavissa:
<http://tieke.fi/pages/viewpage.action?pageId=3441242>

Kasvi, J.J.J. & Vartiainen, M. 2000. *Organisaation muisti – Tieto työn tukena*. Helsinki: Oy Edita Ab.

Kosonen, J. 2002. *IT-projektin hallinta* [verkkojulkaisu]. Helsinki: IT Press [viitattu 5.10.2012]. Saatavissa:
<http://cna.mikkeli.ami.fi/>

Kuopion oikeusaputoimiston yleinen edunvalvonta 2012. *Holhustoimen edunvalvontapalveluiden tuottamista koskeva hankinta*. Tiedote 24.4.2012 [viitattu 18.7.2012]. Saatavissa:
<http://www.om.fi/>

Kuutti, W. 2003. *Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi*. Helsinki: Talentum Media Oy.

Laine, H. 2002. *Johdatus sovellussuunnitteluun* [verkkojulkaisu]. Helsingin yliopisto: tietojenkäsittelyn laitos. Lentomoniste – osa 1 [viitattu 18.9.2012]. Saatavissa:
http://www.cs.helsinki.fi/u/laine/jossu/v03/jss_u1.pdf

Laki edunvalvontavaltuutuksesta L 2007/648. Finlex. Lainsäädäntö [viitattu 30.6.2012]. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070648>

Laki holhustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä L 2008/575. Finlex. Lainsäädäntö [viitattu 5.7.2012]. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2008/20080575>

Laki holhustoimesta L 1999/442. Finlex. Lainsäädäntö [viitattu 14.6.2012]. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990442>

Maistraatit. Maistraatin verkkosivut. Edunvalvonnan tarve ja sen järjestäminen [viitattu 13.6.2012]. Saatavissa:
<http://www.maistraatti.fi/>

Murch, R. 2000. *Project Management – Best Practices for IT Professionals*. Prentice Hall.

Nielsen, J. 1993. *Usability Engineering*. Academic Press.

Nieminen, M. & Kuoppala, H. 1998. *Standardinmukainen käytettävyys – tulevaisuuden vaatimus?* [verkkajulkaisu]. Sytyke ry. Systeemityö 4/1998 [viitattu 2.10.2012].

Saatavissa:

<http://www.pcu.fi/sytyke/lehti/kiri/st19984/19.pdf>

Nurminen, M.I., Reijonen, P. & Vuorenheimo, J. 2002. *Tietojärjestelmän organisatorien käyttöönotto: kokemuksia ja suuntaviivoja* [verkkajulkaisu]. Turun kaupungin terveystoimen julkaisu. Sarja A. 1/2002 [viitattu 6.10.2012]. Saatavissa:

<http://staff.cs.utu.fi/>

Oikeuslaitos 2012a. Tuomioistuimet. Holhousasiat [viitattu 11.6.2012]. Saatavissa:

<http://www.oikeus.fi/5883.htm>

Oikeuslaitos 2012b. Oikeusapu. Yleinen edunvalvonta. [viitattu 19.6.2012] Saatavissa:

<http://www.oikeus.fi/45790.htm>

Oikeuslaitos 2012c. Oikeusapu. Valtion oikeusaputoimistot [viitattu 18.7.2012]. Saatavissa:

<http://oikeus.fi/4341.htm>

Oikeuslaitos 2012d. Oikeusapu. Kuopion oikeusaputoimisto. Henkilökunta [viitattu 18.7.2012]. Saatavissa:

<http://www.oikeus.fi/10815.htm>

Oikeuslaitos 2012e. Oikeusapu. Kuopion oikeusaputoimisto. Kuopion oikeusaputoimiston yleisen edunvalvonnan toimipaikat ja henkilöstö [viitattu 18.7.2012]. Saatavissa:

<http://www.oikeus.fi/46453.htm>

Oikeusministeriö 2007. Edunvalvonnan asiakastietojärjestelmien arviontityöryhmä. Asettamis päätös. OM 12/33/2007.

Oikeusministeriö 2008. Edunvalvojan tehtävä [viitattu 10.6.2012]. Saatavissa:

<http://www.om.fi/>

Oikeusministeriö 2010. *Edunvalvonnan ostopalvelut oikeusaputoimistoissa*. Mietintöjä ja lausuntoja 86/2010 [viitattu 15.8.2012]. Saatavissa:

<http://www.om.fi/>

Oikeusministeriö 2011. Edvard-asiakastietojärjestelmän kehittämistyöryhmä. Asettamis päätös. OM 11/33/2011.

Oikeusministeriö 2012. Yleistä edunvalvontapalveluiden järjestämisestä. OM 3/33/2012 [viitattu 5.7.2012]. Saatavissa:
<http://www.om.fi/>

Puusaari, H. 2009. *Edunvalvonta siirtyi oikeusaputoimistojen hoidettavaksi*. Oikeushallinnon tiedotuslehti OHOI 1/2009 [viitattu 5.8.2012]. Saatavissa:
<http://www.om.fi/>

Repola, H., Kalliojärvi, T. & Hiltunen, U. 2000. *Tavoitteena onnistunut käyttöönotto – Käyttöönoton ja käytettävyyden arviointitutkimus: Case TEL LAPPI* [verkkodokumentti]. Lapin sairaanhoitopiiri [viitattu 1.10.2012]. Saatavissa:
<http://www.mol.fi/tyke/00-03/caset/materiaalit/tellappi.doc>

Ripatti, S. 1999. Tietojärjestelmän käyttöönotto. Teoksessa Saranto, K. & Korpela, M. (toim.). *Tietotekniikka ja tiedonhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Porvoo: WSOY.

Rubanin, M. 2009. Teoksessa Parviainen, E., Rubanin, M. & Koskinen, M. (toim.) 2009. *Holhustoimen lainsäädäntö*. Helsinki: Edita.

SFS-EN ISO 9241-11 1998. Näyttöpäätteillä tehtävän toimistotyön ergonomiset vaatimukset. Osa 11: Käytettävyyden määrittely ja arviointi. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto.

Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2006. *Käytettävyyden psykologia*. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Solita News 2011. *Suomen oikeusaputoimistot saivat yhtenäisen Edvard-edunvalvontajärjestelmän*. Verkkolehti 2/2011 [viitattu 20.6.2012]. Solita Oy. Saatavissa:
<http://www.digipaper.fi/solita/77125/index.php?pgnumb=21>

Solita Oy. Case oikeushallinto. Suomalainen edunvalvonta tehokkaammaksi yhtenäisellä järjestelmällä [viitattu 20.6.2012]. Saatavissa:
<http://www.solita.fi/asiakkaat/oikeushallinto/>

Tainio, R. & Valpola, A. 1996. *Johtajana muutoksissa – kokemuksia ja näkemyksiä liike-elämästä*. Porvoo: WSOY.

Tietotekniikan liitto ry 2004. *ATK-sanakirja*. 13. uudistettu painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Valtiovarainministeriö 2012. Hallituksen esitys eduskunnalle valtion talousarvioksi vuodelle 2013. *Valtion talousarvioesitykset*. Valtiovarainministeriö [viitattu 15.9.2012]. Saatavissa:
<http://budjetti.vm.fi/>

Välimäki, P. 2009. *Holhustoimen pääpiirteet*. Helsinki: WSOYpro.

Ennakkotiedote 29.10.2012 ilmestyvästä kyselystä

Hei!

Olen Savonia-ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija Kuopiosta. Teen parhaillaan opinnäytetyötäni aiheesta *Uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto Kuopion oikeusaputoimiston yleisessä edunvalvonnassa*. Opinnäytetyöni liittyy siis reilu vuosi sitten yleisessä edunvalvonnassa tapahtuneeseen asiakastietojärjestelmämuutokseen, jonka myötä Edvard otettiin käyttöön. Työni toimeksiantajana on Kuopion oikeusaputoimiston yleinen edunvalvonta, jossa suoritin myös tradenomitutkintooni kuuluvan ammatillisen harjoittelujakson syksyllä 2011.

Opinnäytetyöhöni sisältyy tutkimus, jossa tutkitaan Edvardin käyttöönottoa, koulutusta ja käytettävyyttä Kuopion, Nilsiä ja Suonenjoen edunvalvontahenkilöstöjen näkökulmasta. Tutkimusmenetelminä käytetään kyselyä, jonka tulosten pohjalta tehdään vielä muutamalle työntekijälle haastattelu. Näin tutkimukseen saadaan niin määrällistä kuin myös laadullista tutkimusaineistoa.

Tämä ennakkotiedote valmistaa Sinua, hyvä yleisen edunvalvonnan työntekijä, kyselyyn, jonka **julkaisen maanantaina 29.10.2012**. Vastausaikaa on perjantaihin 2.11.2012 asti. Mielipiteesi on erittäin tärkeä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Kyselyyn vastataan nimettömänä, joten vastaukset eivät ole tunnistettavissa. Vastaukset tulen käsittelemään täysin luottamuksellisesti.

Nyt on hyvä mahdollisuus tuoda esille ajatuksia Edvardista!

Ystävällisin terveisin,

Teemu Kosunen

Teemu.Kosunen@edu.savonia.fi

Jakelu: johtava yleinen edunvalvoja Jani Sorjanen, Kuopion oikeusaputoimiston yleisen edunvalvonnan henkilöstö (Kuopion, Nilsiä ja Suonenjoen toimipaikat)

Kysely Edvard-asiakastietojärjestelmästä

Hyvä vastaanottaja!

Olen Savonia-ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija ja teen tutkimusta yleisen edunvalvonnan asiakastietojärjestelmä Edvardin käyttöönotosta ja käytettävyydestä osana opinnäytetyötäni.

Tässä kyselyssä tavoitteenani on selvittää Kuopion oikeusaputoimiston yleisen edunvalvonnan henkilöstön mielipiteitä Edvard-asiakastietojärjestelmän käyttöönotosta, koulutuksesta, järjestelmän omaksumisesta ja käytettävyydestä. Kysely on lähetetty Kuopion, Nilsiän ja Suonenjoen toimipaikkojen henkilöstöille.

Kysymyksilläni pyrin saamaan selville, miten Edvard-asiakastietojärjestelmän käyttöönotto sujui Kuopion oikeusaputoimiston yleisessä edunvalvonnassa henkilökunnan näkökulmasta. Tavoitteenani on myös saada tietoa henkilökunnan mielipiteistä Edvard-asiakastietojärjestelmän käytettävyydestä sekä sen hyvistä ja huonoista puolista. Tarkoituksena on, että saatuja tutkimustuloksia voitaisiin käyttää hyväksi tulevissa asiakastietojärjestelmämuutoksissa. Tutkimustuloksia voidaan myös vertailla muilta paikkakunnilta mahdollisesti saataviin tutkimustuloksiin samasta aiheesta.

Pyydän Sinua ystävällisesti vastaamaan kyselyyn. Mielipiteesi on erittäin arvokas tutkimuksen onnistumisen kannalta. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastaukset tulen käsittelemään täysin luottamuksellisesti. Kyselyn tulokset raportoidaan siten, ettei yksittäisen henkilön vastaukset ole tunnistettavissa. Kyselyyn vastaamiseen menee aikaa noin 15 minuuttia.

Pääset kyselyyn klikkaamalla alla olevaa linkkiä.

Kiitos vastauksistasi jo etukäteen!

Teemu Kosunen
tradenomiopiskelija
Teemu.Kosunen@edu.savonia.fi

<http://www.webpolsurveys.com/R/EAA902A5BC1889A4.par>

Kysely Edvard - asiakastietojärjestelmästä

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn!

Kyselyssä on väittämiä, jotka liittyvät Edvard-asiakastietojärjestelmän

- käyttöönottoon,
- koulutukseen,
- omaan oppimiseesi,
- käytettävyyteen ja
- yleiseen mielipiteeseen Edvard-asiakastietojärjestelmästä.

Väitteisiin ei ole olemassa oikeita vastauksia, vaan juuri Sinun mielipiteelläsi on merkitystä. Toivon, että vastaat väitteisiin rehellisesti ja omaa mielipidettäsi vastaavalla tavalla. Tällä tavoin voidaan varmistaa tulosten luotettavuus. Lisäksi sinulla on mahdollisuus perustella mielipiteitäsi ja antaa vapaata palautetta Edvard-asiakastietojärjestelmästä.

11% valmiina (Sivu 1 / 9)

Kysely Edvard - asiakastietojärjestelmästä

Edvard - asiakastietojärjestelmän käyttöönotto

1. Olin yleisessä edunvalvonnassa töissä, kun uusin asiakastietojärjestelmä Edvard otettiin käyttöön *

Kyllä

En

22% valmiina (Sivu 2 / 9)

Kysely Edvard – asiakastietojärjestelmästä

Edvard - asiakastietojärjestelmän käyttöönotto

2. Arvioi seuraavia väittämiä Edvardin käyttöönotosta oman mielipiteesi mukaisesti *

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Suhtauduin mielenkiinnolla Edvardin käyttöönottoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielestäni uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto oli tarpeellista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakastietojärjestelmän muutoksesta ja sen eri vaiheista tiedotettiin riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain tuoda esille omia näkemyksiäni ja mielipiteitäni asiakastietojärjestelmän muutoksesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla oli mielestäni riittävästi aikaa sopeutua asiakastietojärjestelmämuutokseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Edvardin käyttöönotto ei häirinnyt edunvalvontatyötäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kahden asiakastietojärjestelmän (Virho ja Edvard) toimiminen rinnakkain ei haitannut edunvalvontatyötäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Edvardin käyttöönotto sujui ilman ongelmia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Edvardin käyttäjätuki oli hyvin tavoitettavissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Jos vastasit yhteen tai useampaan väittämään "täysin eri mieltä" tai "osittain eri mieltä", niin perustele, miksi olit eri mieltä.

Kysely Edvard - asiakastietojärjestelmästä

Edvard - asiakastietojärjestelmän koulutustilaisuus

4. Osallistuin Edvardin koulutustilaisuuteen *

Kyllä

En

44% valmiina (Sivu 4 / 9)

Kysely Edvard - asiakastietojärjestelmästä

Edvard - asiakastietojärjestelmän koulutustilaisuus

5. Arvioi seuraavia väittämiä Edvardin koulutustilaisuudesta oman mielipiteesi mukaisesti *

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Koulutuksessa otettiin huomioon käyttäjien eritasoiset tietotekniset lähtökohdat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opetus oli mielestäni ymmärrettävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Jos vastasit jompaankumpaan tai molempiin väittämiin "täysin eri mieltä" tai "osittain eri mieltä", niin perustele, miksi olit eri mieltä.

Kysely Edvard - asiakastietojärjestelmästä

Edvard - asiakastietojärjestelmän omaksuminen

7. Arvioi seuraavia väittämiä Edvardin omaksumisesta oman mielipiteesi mukaisesti *

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Opin käyttämään Edvardia ilman vaikeuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En olisi tarvinnut lisäkoulutusta oppiakseni käyttämään Edvardia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En olisi tarvinnut lisääaikaa harjoitella Edvardin käyttöä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain lisäohjausta tarvittaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Edvardin käyttöoppaan käyttö

8. Arvioi seuraavia väittämiä Edvardin käyttöoppaasta oman mielipiteesi mukaisesti *

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En ole käyttänyt Edvardin käyttöoppasta
Minun ei tarvinnut katsoa usein ohjeita Edvardin käyttöoppaasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löysin helposti ja nopeasti apua Edvardin käyttöoppaasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Jos vastasit yhteen tai useampaan väittämään "täysin eri mieltä" tai "osittain eri mieltä", niin perustele, miksi olit eri mieltä.

Kysely Edvard - asiakastietojärjestelmästä

Edvard - asiakastietojärjestelmän käytettävyys

10. Arvioi seuraavia väittämiä Edvardin ja Virhon välillä oman mielipiteesi mukaisesti *

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	Minulla ei ole kokemusta Virhon käyttämisestä
Edvard on nopeuttanut työskentelyäni Virhoon verrattuna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päämiesten tietojen tallentaminen ja kirjaaminen on helpompaa Edvardilla kuin Virholla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Päämiesten tietojen etsiminen on helpompaa Edvardilla kuin Virholla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Arvioi seuraavia väittämiä Edvardin käytettävyydestä oman mielipiteesi mukaisesti *

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Edvardia on mielestäni helppo käyttää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Edvard toimii sille tarkoitetulla tavalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Edvardin käyttäminen on miellyttävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En joudu ongelmatilanteisiin työskennellessäni Edvardilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän, keneltä voin pyytää apua ongelmatilanteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokonaisuudessaan Edvardin käyttö sujuu ongelmitta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Jos vastasit yhteen tai useampaan väittämään "täysin eri mieltä" tai "osittain eri mieltä", niin perustelee, miksi olit eri mieltä.

Kysely Edvard - asiakastietojärjestelmästä

Yleisesti Edvard - asiakastietojärjestelmästä

13. Arvioi seuraavaa yleistä väittämää Edvardista oman mielipiteesi mukaisesti *

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Teen edunvalvontatyötäni mieluummin Edvardilla kuin Virholla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kahdessa seuraavassa kysymyksessä pyydän Sinua kertomaan omin sanoin mielipiteesi Edvardista

14. Mitä hyvää Edvardissa mielestäsi on? *

15. Mitä huonoa Edvardissa mielestäsi on? *

Kysely Edvard - asiakastietojärjestelmästä

Vastaajan taustatiedot

16. Virka-asemasi *

- Yleinen edunvalvoja
- Edunvalvontasihteeri (yleisen edunvalvojan työpari)
- Edunvalvontasihteeri (kirjanpityö)
- Edunvalvontasihteerin virka, jossa yhdistyvät sekä yleisen edunvalvojan työparina oleminen että kirjanpityö

17. Työkokemuksesi yleisessä edunvalvonnassa yhteensä *

- Alle 5 vuotta
- 5 vuotta tai enemmän

100% valmiina (Sivu 9 / 9)

Vastauksesi on nyt vastaanotettu. Suuret kiitokset vastauksistasi!

