

LÖNNROTIN PAPERILAPPUESTA 2000-LUVUN DIGITAALIVERSIOKSI

Sähköinen matkalaskujärjestelmä

Kaija-Leena Kaunonen

Opinnäytetyö

Lokakuu 2010

Liiketalouden koulutusohjelma
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala





Tekijä(t) KAUNONEN, Kaija-Leena	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 03.10.2010
	Sivumäärä 69	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi LÖNNROTIN PAPERILAPPUSESTA 2000-LUVUN DIGITAALIVERSIOKSI Sähköinen matkalaskujärjestelmä		
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) ESKOLA, Anne		
Toimeksiantaja(t) Saarijärven seurakunta		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Sähköinen matkalaskujärjestelmä on ollut käytössä liki kymmenen vuotta. Tutkimuksella on kuitenkin uutuusarvoa, sillä seurakunnissa matkalaskujärjestelmistä ei ole tehty tutkimuksia. Tutkimukseen osallistui noin puolet Saarijärven seurakunnan henkilökunnasta. Tutkimuksessa selvitettiin työntekijöiden tietotekniikan taitotason ja sähköisen matkalaskujärjestelmän käytön oppimisen lisäksi henkilöstön motivaatiota ja valmiutta muutokseen. Yhteisössä ei ole aiemmin tehty tietotekniikan osaamisselvitystä. Tutkimuksessa selvitettiin työyhteisön tietotekniikan taitotasoa, halukkuutta osallistua tietotekniikan perus- tai tehokurssille, toimisto-ohjelmien käyttötarvetta sekä kiinnostusta Word-, Excel- ja PowerPoint -koulutuksiin.</p> <p>Laadullista tutkimusta laajennettiin aineistotriangulaatioksi, jotta tuloksesta saatiin luotettava. Tietoperustana käytettiin luotettavaa kirjallisuutta, ammattikirjallisuutta, aiempia tutkimuksia, muuta luotettavaa aineistoa ja tutkijan pitkäaikaista työkokemusta. Sähköisen matkalaskukoulutuksen jälkeen havainnoineista tehdyt muistiinpanot dokumentoitiin. Tutkimusta laajennettiin laatimalla haastattelukysymyslomake. Vastaajilla oli mahdollisuus joko osallistua haastatteluun tai palauttaa lomake täytettynä. Haastatteluaineisto litteroitiin ja muusta vastausaineistosta valittiin tutkimuksen tulokseen taulukoissa ratkaisevasti vaikuttavat lukumäärät. Käsittekartan luokittelua kaventamalla eli sisällön analyysillä löydettiin synteesi.</p> <p>Suurin osa vastaajista oppi tutkimusaikana sähköisen matkalaskun teon. Tietotekniikan käyttötaitotason keskiarvoksi saatiin peruskäyttötaito. Valmius muutokseen ilmeni siten, ettei kukaan työntekijä halunnut vaihtaa sähköistä matkalaskua takaisin paperiseen. Vastauksissa mainittiin halukkuus tehdä matkalasku kotoa käsin. Siihen on mahdollisuus olemassa. Tietoliikenneverkon nopeuden nostaminen parantaa ja nopeuttaa ohjelman käsittelyä. Työyhteisön motivaatiota kehitetään työyhteisöviestinnällä ja opintokerhon perustamisella.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Automaattinen tietojenkäsittely, digitaalinen, luotettavuus, sähköinen matkalasku ja tietokoneen käyttötaito.		
Muut tiedot		



Author(s) KAUNONEN, Kaija-Leena	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 03.10.2010
	Pages 69	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title FROM LÖNNROT'S PIECE OF PAPER TO A DIGITAL VERSION OF THE 21 ST CENTURY An Electronic Travel Invoicing System		
Degree Programme Business Administration		
Tutor(s) ESKOLA, Anne		
Assigned by Saarijärvi Parish		
<p>Abstract</p> <p>The subject of the study, an electronic travel invoicing system, has been widely used for almost ten years. The study has novelty value since theses concerning travel invoicing systems have never before been written in any parish. The staff's skills in information technology and knowledge of the travel invoicing system were investigated with half the work community participating in the survey. The motivation and readiness of the staff to change was also studied. Earlier, no information technology surveys had been made in the community. The study focused on the personnel's IT skills, readiness to enter basic or high level courses, their need to use office programs and their interest in getting Word, Excel and PowerPoint training.</p> <p>The qualitative study was expanded to material triangulation to get reliable results. The knowledge base consisted of reliable literature, professional letters, earlier surveys, other reliable material and the extensive work experience of the author. After the electronic travel invoice training was completed, the participants were given reply forms to give feedback, but they could also give personal interviews. The responses were transliterated and the rest of the data concerning the responses was further analyzed in the research. The synthesis was found by using content analysis.</p> <p>In the course of the study, most respondents learnt to use an electronic travel invoice. Their IT skills were medium on average. Readiness to change appeared in that no one was ready to change from the electronic travel invoice back to the paper version. Speeding up the data communications network will improve the usage of the program. Motivation in the work community will be developed through communication in business and by establishing a study circle.</p>		
Keywords IT, computer skills, digital, electronic travel invoice and reliable.		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	MATKALASKUN TIE	3
1.1	Palvasalmesta Saarijärvi	3
1.2	Paperinen matkalasku	4
2	TUTKIMUSKOHDDE	5
2.1	Kustannusten korvaukset ja määrittelyt.....	6
2.2	Aiemmat tutkimukset.....	7
2.3	Tutkimuskysymys	10
2.4	Sähköinen matkalasku.....	13
2.5	Kvalitatiivinen tutkimusote	14
3	TIEDON KERUU- JA ANALYSOINTIMENETELMÄ.....	17
3.1	Havainnoinnit.....	17
3.2	Haastattelut ja muu keruuaineisto.....	18
3.3	Aineiston litterointi, luokittelu ja tulkinnat synteeksiksi	19
4	EMPIRIAN JA TEORIAN DIALOGI	20
4.1	Matkasihteereiden koulutus.....	22
4.2	Matkustajien koulutus.....	25
4.3	Kouluttajan alkutaival	26
4.4	Tutkimuksen laajentaminen: haastattelut.....	29
4.5	Haastattelukysymykset	33
4.6	Analyysin kautta synteesiin	42
4.7	Kartta III	49
5	POHDINTA.....	51
5.1	Kouluttajan ja työntekijän näkökulma yhdessä ja erikseen.....	51
5.2	Työyhteisöviestintä	55
5.3	Työyhteisön yhteinen matka eli synteessin löytäminen	57
5.4	Loppupäätelmät	58
	LÄHTEET	61
	LIITTEET	65
	Liite 1 Matkalasku II	65
	Liite 2 Haastattelukysymykset	66

KUVIOT

KUVIO 1. Jumalanpalvelus Uudenmaan saaristossa.	3
KUVIO 2. Elias Lönnrotin matkalasku	4
KUVIO 3. Opinnäytetyön rakenne.....	12
KUVIO 4. Matkalaskun tekeminen / web	13
KUVIO 5. Matkalaskun kirjaus	22
KUVIO 6. Uuden matkalaskun luonti.....	23
KUVIO 7. Päiväkalenterin kuvake	23
KUVIO 8. Kotimaan päivärahat	23
KUVIO 9. Ajokilometrit.....	24
KUVIO 10. Pienet kulut matkalaskuun	24
KUVIO 11. Matkalaskun tarkastukseen siirto	24

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Seurakunnan työntekijöiden osallistuminen haastatteluun.....	30
TAULUKKO 2. Halukas tietokoneen peruskäytön- tai tehokäytön kurssille	37
TAULUKKO 3. Tarve työssä.....	38
TAULUKKO 4. Käytönhallinta.....	38
TAULUKKO 5. Halukkuus osallistua kurssille yhteiskäyttönä tai yksittäin	39

1 MATKALASKUN TIE

Tutkimuksen aiheena on manuaalisesta matkalaskusta sähköiseen järjestelmään siirtyminen Saarijärven seurakunnassa. Aihe on ajankohtainen: yritykset ovat havahtumassa digitaalisen taloushallinnon ja sähköisen matkalaskujärjestelmän käyttöön. Halutaan saada selville, mikä henkilökunnan tietotekniikan taitotaso on ja oppivatko kaikki vakituiset työntekijät käyttämään sähköistä matkalaskua.

Kun henkilöiden matkalaskun ja tietotekniikan käyttötaito on selvillä, tiedetään, voidaananko muita sähköisen talous- ja henkilöstöhallinnon osa-alueita tulevaisuudessa hyödyntää. Esimerkiksi palkanlaskennasta saatava palkkalaskelma paperiversiona olisi yksinkertaisesti lähetettävissä jokaisen työntekijän sähköpostiosoitteeseen. Palkkaerittelyn voisi lähettää saajalleen digitaalisena verkkolaskelmana. Sähköinen ostolaskujen kierrätys palvelisi vastaavasti taloushallinnon lisäksi koko henkilöstöä.

1.1 Palvasalmesta Saarijärvi

Saarijärven seurakunta erotettiin Vuoren mukaan (2000, 5) Rautalammin emäseurakunnasta vuonna 1628 kappeliseurakunnaksi ja Leikkosen (1930, 22–24) mukaan Pietari Brahen määräyksestä 22.4.1639 itsenäiseksi Palvasalmen seurakunnaksi. Saarijärven seurakunta nimenä mainitaan kirjallisena tietona ensimmäisen kerran vuonna 1690, ja siitä lähtien nimi on pysynyt muuttumattomana.



KUVIO 1. Jumalanpalvelus Uudenmaan saaristossa

Saarijärven seurakunnan toiminta-ajatusta ”julistaa evankeliumin ilosanomaa ja elää todeksi se myönteisessä hengessä ja ihmisläheisesti” kuvaa osuvasti ja vähän vanhanaikaisesti Albert Edelfeltin maalaus (kuvio 1). ”Jumalanpalvelus Uudenmaan saaristossa” -teoksen Edelfelt on maalannut vuonna 1881 (Catani 2004, 199).

1.2 Paperinen matkalasku

Kansalliseepos Kalevala muistuttaa meitä Elias Lönnrotin pitkistä ja vaikeista matkoista sekä lääkärinä että runonkerääjänä. Kalevalan alkuperäinen käsikirjoitus koostuu kolmesta erillisestä vihkosta, joista ensimmäisen Lönnrot allekirjoitti Kajaanissa syyskuussa 1834. Muun muassa Ristijärvelle ja Puolangalle ulottuvan rokotusmatkansa jälkeen hän teki vesitse matkan Oulujärveä pitkin Pyykkölään, Manamansaloon ja Jaalan-kaan (Kalevalan ja kalevalaisen kulttuurin informaatiokeskus Juminkeko 2009). Onnekkemme hän teki lääkärin toimistaan matkalaskuja ja jälkipolville on Suomen Kirjallisuusseuran Kirjallisuusarkistoon taltioitu (kuvio 2) hänen ruotsinkielinen matkalaskunsa:

Reskosts Redovisning.		
Kajana till Pyykkölä, Svab.	1 1/4	1. 10
_____ Pöytä	1 1/2	90
_____ Manamansalo	1	60
_____ Travala järven	2	1. 20
_____ Jaalan ja	1/2	20
Ahlfors	6 1/4	7. 25
Travala järven till 4. Feb och 1. Mär.		8. 90
Oulujärven lagn	1 1/2	77
		<hr/> Summa 19. 2.

KUVIO 2. Elias Lönnrotin matkalasku

Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa ja sen seurakunnissa varsinainen matkalaskulomake on otettu käyttöön vasta 1970-luvulla, jolloin Kirkon sopimusvaltuuskunta (nykyinen Kirkon Työmarkkinalaitos) aloitti työnsä. Aiemminkin matkalaskuja on toki kirjoitettu, mutta virallisesti määriteltyjä lomakkeita ei ollut.

Verrattaessa Lönnrotin (kuvio 2) 1800-luvun ja kirkon vuoden 2002 (liite 1) Saarijärven seurakunnassa muunneltua matkalaskulomake II:ta toisiinsa, ero ei ole kovin suuri. Lönnrotin laskusta puuttuvat nykypäivänä käytettävät perustiedot: virkamattamääräyksen antaja ja työnantajan nimi, matka-aika, laskun päivämäärä ja allekirjoitus. Yhtäläisyyksiä ovat matkalasku-nimen maininta, matkustuspaikkakuntien nimet, laskutetut kilometrimäärät ja rivien yhteissummat sekä laskun loppusumma. Aika moni nykyajan matkalaskun tekijä voisi ottaa oppia Lönnrotin yhteen laskemasta matkalaskun loppusummasta.

Lahden ja Salmisen (2008, 94) mukaan perinteiseen matkalaskuprosessiin kuuluvat mahdollinen matkasuunnitelma, matkalaskun laadinta, asiatarkastus, kuittitarkastus, maksatus ja siirto kirjanpitoon. Seurakunnassa manuaalinen prosessi piti sisällään työntekijän laatiman matkalaskulomakkeen, esimiehen laskun asiatarkastuksen, palkkahallinnossa laskun oikeellisuuden tarkastamisen, paperilaskun tietojen syötön palkanlaskentaan, laskennan, maksatuksen ja siirron kirjanpitoon.

Office-ohjelmopakettien Word ja Excel ovat parantaneet ja nopeuttaneet matkalaskun kirjoittamista, mutta paperia on tarvittu tiedon siirtoon edelleen. Saarijärven seurakunnassa mietittiin matkalaskuasian ratkaisemista: jatketaanko käytössä olevaa järjestelmää vai luovutaanko paperilomakkeesta ja siirrytään sähköiseen matkalaskujärjestelmään. Seurakuntaliitoksen yhteydessä vuoden 2007 alusta on Saarijärven seurakuntaan liitetty Kannonkosken, Kivijärven ja Pylkönmäen seurakunnat kappeliseurakunniksi. Seurakunnan jäsenmäärä (31.12.2009) on noin 12.000 ja vakituisia työntekijöitä 35.

2 TUTKIMUSKOHDE

Seurakunnan laajennus vuoden 2007 alusta lisäsi henkilökuntaa 17:llä. Kannonkoskella oli viisi ja Kivijärvellä ja Pylkönmäellä molemmissa kuusi työntekijää, joten kokonaisen henkilöstömäärä oli 39. Kappeliseurakuntien työpaikat säilyivät ja taloustoimiston toiminta keskitettiin Saarijärvelle, jonne siirtyivät entisten itsenäisten seurakuntien taluspäälliköistä kaksi, ja kolmas jäi kappeliseurakuntaan työhön eläkkeelle siirtymisensä saakka kevääseen 2007.

Saarijärven seurakunta on tehnyt Rauhala Yhtiöt Oy:n kanssa yhteistyötä vuodesta 1999. Rauhala välittää esimerkiksi kunnille ja seurakunnille ICT-palveluja, Saarijärvelle kirjanpito-, palkanlaskenta-, hautatoimi- ja väestörekisteriohjelmiä.

Automaattinen tietojenkäsittely määrittellään tietokoneen ja tietokoneohjelmien avulla tapahtuvaksi tiedon käsittelyksi (Lammi, Karhula & Simola 1999, 11; Hyppönen, Ojala & Joutsu 2007, 3), jossa kone tekee ihmisen aiemmin suorittamat yksitoikkoiset rutiinitehtävät. Internet on tehostanut taloushallinnon käyttömahdollisuuksia: rutiinityötä kannattaa vähentää automatisoimalla toimintoja (Tomperi 2008, 137). Atk:sta käytetään nykyisin nimitystä IT, informaatioteknologia tai ICT (Information and Communication Technology).

2.1 Kustannusten korvaukset ja määrittelyt

Saadakseen matkustuskustannukset hyväkseen työntekijän pitää tehdä matkastaan matkalasku (Anetjärvi & Jakobsson 2009, 147), jonka hänen esimiehensä hyväksyy. Kustannusten korvausten saamisen edellytyksenä on työhön liittyvä virka/työmatka tai koulutustapahtuma, joista maksetaan matka-ajan mukainen joko koko- tai osapäiväraha. Koulutukseen osallistuvan matkat korvataan joko yleisten kulkuneuvojen kustannusten tai työnantajan antaessa luvan oman auton ajokilometrien mukaisesti. Kirkon yleisen virka- ja työehtosopimuksen (2010, 87) mukaan leiri tai retki, johon on käytetty vähintään 12 tuntia, oikeuttaa leiripäivärahaan.

Ennakkoperintälaissa (EPL 15 §) määritellään ennen ennakonpidätyksen toimittamista korvattavat erät, välittömät kustannukset, joita voivat olla matka- ja edustusmenot. Palkansaajalle maksettuja kustannuksia, kuten kilometrikorvauksia ja päivärahoja, ei pidetä palkkana, jos ne eivät ylitä Verohallinnon määräämiä rajoja. Ennakkoperintäasetuksen ”Työstä johtuvat kustannukset” määrittelee matkalaskun sisällön (EPA 3. luku § 17) ja palkkakortissa työstä johtuvien kustannusten korvausten määrän (EPA 3. luku § 24). Verohallinnolla on Tomperin (2008, 90) mukaan palkkakirjanpidon tarkastusoikeus. Ennakonperintälaki ja -asetus määräävät yrityksen palkkakirjanpidon vaatimukset ja sisällön (EPL § 36–37; EPA 5. luku § 24–25).

Virkamatkan tekijä on oikeutettu saamaan omalla autolla ajamistaan ajokilometreistä korvauksen. Kirkon työ- ja virkaehtosopimuksessa (2008, 88; 2010, 82) virkamatka määritellään seuraavasti: viranhaltija tai työsuhteinen työntekijä on määrätty tekemään virkatehtäviensä tai työtehtäviensä hoitamiseksi matka, joka tapahtuu virka- tai työpaikan ulkopuolelle. Kirkon piirissä käytetään virka- tai työtehtävien hoitomatkan nimitystä virkamatka erotukseksi yleisesti käytetystä työmatka-nimikkeestä, jonka kustannukset ilmoitetaan verottajalle veroilmoituksessa.

Seurakunnan henkilöstöhallinnon perusta on Anetjärven ja Jakobssonin (2009, 17–18) mielestä eduskunnan säätämässä Kirkkolaisissa: seurakunnan palvelusuhteissa noudatetaan Kirkon yleistä virka- ja työehtosopimusta. Virkasäännössä, josta Kirkkolaki säätää, annetaan viranhaltijoiden palvelussuhteen virkaehtosopimuksen ehtojen lisäksi tarpeelliset määräykset. Ohje- ja johtosäännöt ovat seurakunnan sisäistä normistoa, joiden on perustuttava Kirkkolakiin (26.11.1993/1054).

Kirkollisena erikoisuutena tuomiokapitulilla ja piispalla on oikeus puuttua seurakuntien toimintaan. Piispa toimii hiippakuntansa kirkkoherrojen esimiehenä, johtaa ja valvoo hiippakuntansa hallintoa ja toimintaa (Halttunen, Pihlaja & Voipio 2008, 170) esimerkiksi piispantarkastusten yhteydessä. Tuomiokapituli käsittelee papin, lehtorin ja kanttorin tehtäviin liittyviä hallinnollisia ja kurinpidollisia asioita. Tuomiokapituli toimii myös alistettavien päätösten, kuten kappalaisen ja kanttorin virkojen perustamispäätösten, ensimmäisenä valitusasteena. Anetjärven ja Jakobssonin (2009, 29) sanoin: ”Seurakunnallisessa työyhteisössä on omat erityispiirteensä ja haasteensa”. Huolehtimalla hyvin seurakunnan henkilöstöhallinnosta saavutetaan työssään viihtyvä, motivoitunut ja sitoutunut työntekijä.

2.2 Aiemmat tutkimukset

Tarja Ahon (2009) opinnäytetyö ”Henkilöstöhallinnon sähköistäminen” käsitteli yksityisen yrityksen sähköisen henkilöstöhallinnon kehittämistä ja kehitystyössä tarvittavia uusia lomakkeita. Työssä selvitettiin sähköisen henkilöstöhallinnon kannalta tärkeät lait: henkilötietolaki, sähköisen viestinnän tietosuojalaki, laki yksityisyyden suojasta

työelämässä ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Tarja Aho suositteli opinnäytetyönsä yrityksen mahdolliseksi jatkokehittämiskohteeksi sähköistä matkalaskujärjestelmää.

Heidi Karttusen, Sari Levälammen ja Kati Lintulan (2007) ”Taloushallinnon sähköistämisen tilitoimistossa” -opinnäytetyössä pyrittiin tilitoimiston työrutiinien vähentämiseen suunnittelemalla taloushallinnon ohjelmiston digitalisointi. Tavoitteena oli löytää toimiva taloushallinnon ohjelmisto, joka vastaisi tilitoimiston työntekijöiden ja asiakkaiden tarpeita; tilitoimiston asiakasyrittäjä ei välttämättä osaa hyödyntää sovellusten tarjoamia mahdollisuuksia.

Digitaalinen taloushallinto käsittää Lahden ja Salmisen (2008, 19) mukaan ”kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa”, jolloin koko kirjanpidon ja sen osa-alueiden tapahtumat käsitellään automaattisesti. Digitaalisen taloushallinnon sijasta voidaan puhua automaattisesta tai integroidusta taloushallinnosta (Lahti & Salminen 2008, 20–21).

Digitaalinen tarkoittaa Nykysuomen käyttötiedon (1996, 57) mukaan elektroniikan terminä numeerista, numeroihin perustuvaa tai numeroita vastaavia signaaleja käyttävää. Esimerkiksi tietotekniikassa nollina ja ykkösinä esitetty tieto eli binäärikoodi on TEKin (1981, 184) mukaan ”yleisin digitaalisen tiedon koodausmenetelmä”. Asian vähän eri tavalla esittävät Hyppönen ja muut (2007, 9) kuvailevat tietokoneen keskusyksikön käsittelevän tietoa sähköisessä muodossa, jossa nollaa vastaa jännitteettömyys ja ykköstä jännitteellisyys. Kaarion ja Peltolan (2008, 154) käyttämä määritelmä yksinkertaistaa digitaalisuuden ja digitoinnin ajatuksen: ”ei-sähköisessä (analogisessa) muodossa olevan tiedon muuntao sähköiseksi”.

Karttunen (2007) ja muut selvittivät myös sähköiseen järjestelmään liittyvät riskit ja niiden ehkäisyn, siis riskienhallinnan. Opinnäytetyössä todettiin, että toimiva ohjelmisto ja riskien kartoitus ovat osapuolten yhteinen etu. Työn antamaa tietoa voidaan soveltaa seurakunnissa esimerkiksi henkilöstöhallinnossa ja sen matkalaskujärjestelmän ohjelmaosiossa viimeistään silloin, kun Kirkkohallituksen palvelukeskus on käytössä.

Jaana Villman (2009) tutki ”Sähköinen taloushallinto”-opinnäytetyössään tilitoimiston asiakkaiden halukkuutta ja tarvetta siirtyä käyttämään sähköisiä taloushallinnon menetelmiä. Työssä selvitettiin sähköisen taloushallinnon tilitoimistolle ja sen asiakkaille asettamia ohjelmallisia vaatimuksia sekä ulkoapäin tulevien muutosten vaikutusta taloushallintoon, esimerkiksi vuonna 2010 käyttöön otetusta verotilistä ja 2011 käyttöönotettavasta SEPAsta. Verotilistä on jo jokaisessa palkkoja tai arvonlisäveroja maksavassa yrityksessä kokemusta ja SEPAan ollaan siirtymässä. Vaikka sähköinen matkalaskujärjestelmä sinällään ei vaikuta verotiliin, on hyvä olla selvillä koko taloushallinnon muutoksista. SEPA puolestaan vaikuttaa matkalaskuohjelmaan välillisesti: ovathan palkkojen pankkitilien muutokset näkyvissä myös kustannusten korvauksissa.

”HR-prosessin dokumentointi ja mallinnos” oli Johanna Koskirannan ja Juha Kuisman (2009) yhteinen opinnäytetyö, jossa yhdenmukaistettiin yksittäisen yrityksen HR-prosessoinnin dokumentointi, mallinnettiin ja päivitettiin yrityksen Internetissä oleva materiaali muuttamalla rakennetta helppokäyttöisemmäksi ja selkeämmäksi. Työssä käytiin läpi henkilöstöprosessien keskeisimmät käsitteet, spot ja keskeisimmät lähtökohdat projektityölle. Opinnäytetyössä kerrottiin työnsuojelusta, työturvallisuudesta, perehdyttämisestä ja sitouttamisesta: tärkeistä työpaikassa ja työtehtävissä huomioitavista tekijöistä.

Koskiranta ja Kuisma (2009) käsitelivät osana tutkimustaan projektityön keskeisiä lähtökohtia. Tutkija oli ajatellut opinnäytetyönsä yhdeksi näkökulmaksi projektinvetäjää, koska projektin vastuu oli osana tehtävää. Koska projektin suunnittelun, toteutusvaiheen ja päättämisen jälkihoitoineen Koskiranta ja Kuisma (2009) olivat jo tutkimukseensa käsitelleet, matkalaskututkimuksesta jätettiin projektinvetäjän näkökulma pois.

Sami Törmän (2008) ”Sähköisen matka- ja kuluhallintajärjestelmän käyttöönotto yrityksessä” -opinnäytetyö tarkasteli sähköisten järjestelmien, matka- ja kulujärjestelmän hyviä ja huonoja puolia sekä sitä, mitä henkilöstön kouluttaminen matka- ja kuluhallintojen osa-alueilla vaatii. Sami Törmä tutki matkalaskun valmisohjelmisto M2:sta, sen käyttöönottoa ja henkilöstön kouluttamista. Hän oli huolissaan työnsä luotettavuudesta: henkilöstöhallinnon matkalaskuohjelmien osa-alueesta on saatavissa kovin vähän lähdekirjallisuutta.

Saarijärven seurakunnan sähköisen matkalaskujärjestelmän tutkija on ollut luotettavuudesta huolissaan mutta on saanut tapahtuman käynnistäjänä sekä tässä että muissa muissa talous- ja henkilöstöhallinnon projekteissa tarvittavaa tietotaitoa, myös hiljaista tietoa (Viitala 2008, 131), jota tarvitaan yhteisöissä tärkeiden asioiden esille nostamiseen.

2.3 Tutkimuskysymys

Tutkimusongelma kannattaa Kanasen (2008b, 51) mukaan jakaa yhdeksi tai useammaksi tutkimuskysymykseksi, josta työhön muodostuu tarvittava sisällysluettelo. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2010, 128) ovat sitä mieltä, että tutkimusongelmaa esitettävässä perustellaan syyt, miksi valittiin ja rajattiin tietyt näkökulmat.

Tutkimusongelma on muotoiltu yhdeksi tutkimuskysymykseksi:

Mitä pitää ottaa huomioon työntekijän ja kouluttajan näkökulmasta siirryttäessä manuaalisesta matkalaskusta sähköiseen järjestelmään?

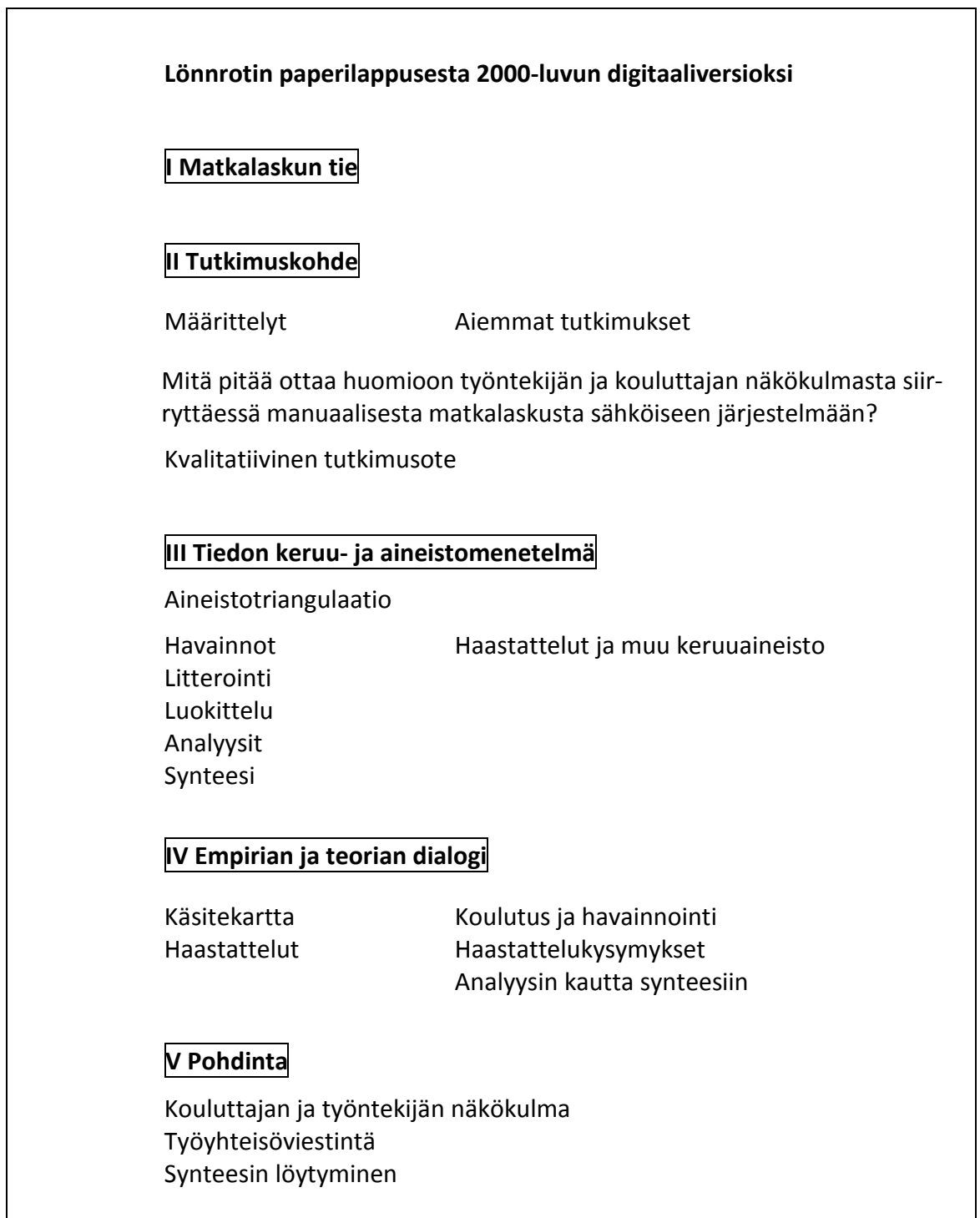
Seurakunnan työntekijöiden näkökulmaa etsitään Anetjärveä ja Jakobssonin (2009, 13) mukaillen: henkilöstö on työnantajalleen tärkein voimavara. Kun henkilöstömenot ovat seurakunnan suurin yksittäinen budjetin käyttömenoerä, ei ole yhdentekevää, miten henkilöstön hyvinvointia toteutetaan. Onko työntekijä valmis erilaisiin muutoksiin, joita seurakuntatalouksissakin tapahtuu? Uudet työtavat ja välineet mahdollistavat uuden oppimisen tai mahdollisesti kehityksen rattailta putoamisen.

Jokaisen palvelussuhteisen on noudatettava Kirkon yleistä työ- ja virkaehtosopimusta (2010), jossa määritellään työntekijän oikeudet ja velvollisuudet, matkakorvausten ja päivärahojen saamisedellytykset.

Työntekijäjoukko toimii neljässä eri toimipaikassa: Saarijärven alueella ja kolmessa kappeliseurakunnassa. Seurakunnassa ei ole kartoitettu yksittäisen työntekijän tietotekniikan taitotasoa, joka tarkoittaa tietokoneen ja esimerkiksi toimisto-ohjelmien käyttötaitoa. Työasemien käyttökelpoisuus on tutkittu keväällä 2010, kun Keski-Suomen seurakuntien tietotekninen yhteistyöhanke käynnistyi. Jotta yhteistä verkkoa voitaisiin käyttää järkevästi, pitää Jyväskylän seurakuntaan keskitettyä palvelinta ja perusohjelmia osata ja voida käyttää. Jyväskylä tulee kartoittamaan jokaisen seurakunnan henkilöstön tietotekniikan taitotason – ja se maksaa. Saarijärvellä kartoitus voidaan tehdä itse. Samalla kertaa saadaan selville työntekijöiden kiinnostus päivittää atk-taitojaan.

Työnantajan näkökulmaa ei tutkimuksessa käsitellä. Kohde olisi kiinnostava ja siitä olisi innostavaa selvittää esimerkiksi kustannusvaikutukset, mutta opinnäytetyötä ei haluta liiaksi laventaa. Työntekijä ja kouluttaja ovat projektin keskiössä, ja näkökulmat peilaavat toisiaan. Oppiminen ja kouluttaminen kulkevat käsi kädessä. Tutkimuskysymyksellä halutaan selvittää tietotekniikkataitotason ja sähköisen matkalaskun teon oppimisen lisäksi osapuolten motivaatio ja valmius muutokseen.

Tutkimuksen rakenteen voi esittää myös kuviona:

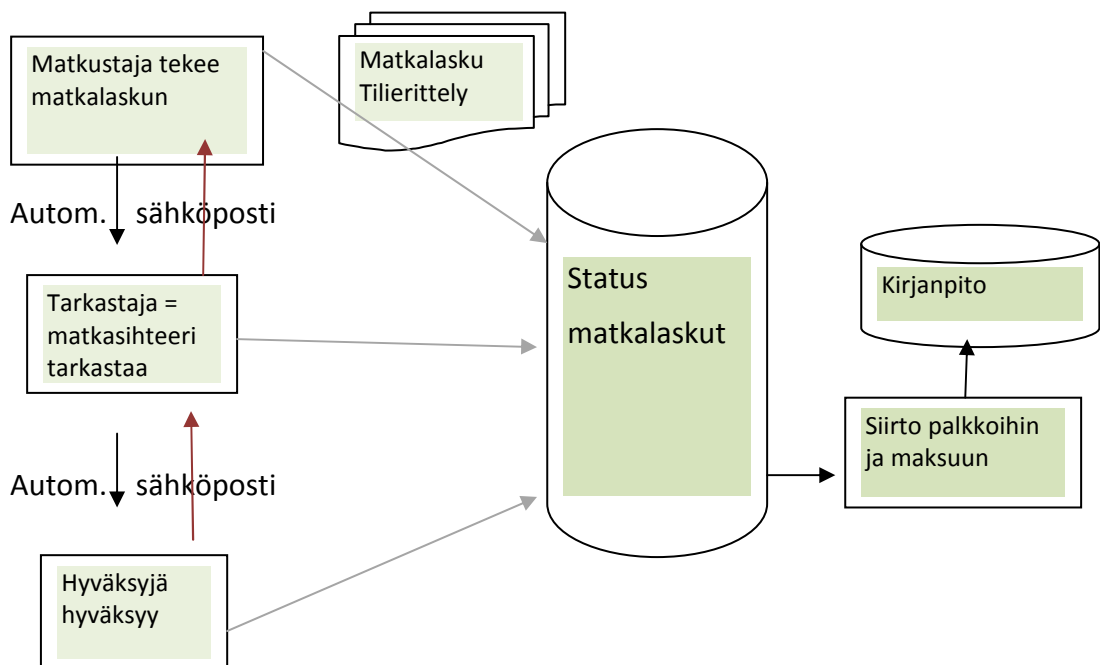


KUVIO 3. Opinnäytetyön rakenne

2.4 Sähköinen matkalasku

Sähköinen matkalasku tarjoaa Lahtea ja Salmista (2008, 21) mukaillen yritykselle vaihtoehdoisen tavan hoitaa matkalaskuprosessi hankkimalla palkkahallintoon matkalasku-osasovellus, kehittämällä ja tehostamalla Internetiä, henkilökunnan itsepalvelua ja integrointia niin, ettei digitaalisessa muodossa olevaa manuaalista tietoa tarvitse käsitellä kuin kerran.

Toukokuussa 2008 Rauhala Yhtiöt Oy järjesti useille paikkakunnille Road Show -kiertueen, jossa se esitteli Logican talous- ja palkkahallinnon uusia osasovelluksia, kuten Status web-sähköistä matkalaskujärjestelmää ja sähköistä ostolaskun kierrätysjärjestelmää. Saarijärveltä Seinäjoen-tapahtumaan osallistuivat taloustoimiston toimistosihteerit. Todettiin, että web-matkalaskujärjestelmä säästäisi Saarijärven seurakunnassa aikaa, vaivaa ja kustannuksia. Kirkkoneuvosto hyväksyi esitetyt perusteet: digitaalinen matkalaskujärjestelmä otettiin käyttöön helmikuussa 2009.



KUVIO 4. Matkalaskun tekeminen / web.

Muunnos WM-datan (nykyisin Logica Suomi Oyj) esitteestä.

Saarijärven seurakunnan talous- ja henkilöstöhallinnon Status-ohjelmat ovat Rauhala Yhtiöiden serverillä Seinäjoella, josta datayhteys siirtyy Saarijärvelle. Matkalaskuohjelma on Status-palkkahallinto-ohjelman osasovellus.

Status web-matkalaskujärjestelmässä on erilaisia rooleja: jokainen henkilöstöön kuuluva on matkalaskun tekijä, matkustaja. Hän lähettää laskunsa edelleen matkasihteerille, joka tarkastaa laskun oikeellisuuden ja lähettää laskun edelleen hyväksyjälle: matkalaskun tekijän esimiehelle. Hän tarkastaa laskun asiasisällön, hyväksyy sen ja siirtää eteenpäin palkkahallintoon odottamaan palkanmaksua.

Matkalasku voidaan palauttaa joko tarkastajalle tai laskuntekijälle, jos todetaan virheitä tai puutteellisuuksia. Järjestelmä on toteutettu seurakunnassa nimenomaan osana palkkahallintoa, ja matkalasku maksetaan palkan yhteydessä. Matkalasku siirtyy palkkojen mukana kirjanpitoon.

Status web -sähköisen matkalaskujärjestelmän hankinta poisti paperisten matkalaskujen kuljetusongelmat ja mahdolliset katoamistapaukset. Ongelmaksi muodostui kuitenkin se, mistä hankkia työntekijöiden kouluttaja, koska selvisi, ettei ohjelmantoimittajan puolelta kouluteta kuin matkasihteerit.

Jo yhdistymisvaiheessa oli sovittu, että kappeliseurakunnissa ei ole taloustoimistoa, vaan työt keskitetään Saarijärvelle. Esimerkiksi manuaalisen matkalaskun kulku koettiin laskuntekijältä hyväksyjälle ja lopulliseen palkanlaskentaan hankalaksi ja aikaa vieväksi. Kappeliseurakuntien ja Saarijärven alueen erilaiset käytänteet lisäsivät kysymyksiä, miten yhdenmukaistetaan matkalaskujen oikea-aikainen kulku, lomakkeiden kuljetukset, mihin hintaan ja kuka vastaa kadonneesta paperisesta matkalaskulomakkeesta.

2.5 Kvalitatiivinen tutkimusote

Tutkimusongelma ratkaistaan kvalitatiivisella eli aineistopohjaisella tutkimusotteella. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvata todellista elämää. Kohdetta pyritään tutkimaan kokonaisvaltaisesti ja tutkimuksessa pyritään tosiasioiden löytämiseen tai paljastamiseen (Hirsjärvi ym. 2010, 161). Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on tutkimuskohteen ymmärtäminen, ja usein tutkija kartoittaa tutkimuskentän päästäk-

seen tutkimuksessa alkuun (Hirsjärvi ym. 2010, 181). Tutkimuksen kohteena on Saarijärven seurakunnan tutkimushetkellä työssä oleva henkilöstö, jonka sähköisen matkalaskujärjestelmän käyttöön ottamista ja sähköisen matkalaskun teon sujuvuutta seurataan.

Lahti ja Salminen (2008, 94–95) viittaavat matka- ja kululaskuissa kontrollin tärkeyteen: matkustuskulut saattavat muodostaa ison kuluerän, joka voi olla alttiina virheille tai väärinkäytöksille. Matkalaskujärjestelmään ei ole kiinnitetty kovin paljon huomiota kohtalaisen isoissakaan yrityksissä. Syinä voivat olla toimintojen hajallaan olo eri yksiköissä, prosessien epäselvät omistajuus- tai vastuukysymykset tai prosessin pienempi tehokkuus esimerkiksi ostolaskuihin verrattuna. Yritykset lähtevät automatisoimaan taloushallintoaan usein juuri osto- ja myyntilaskuista. Sähköisen matkalaskujärjestelmän käyttöönoton esteenä voi olla tietämättömyys järjestelmien ratkaisumalleista ja niiden helppokäyttöisyydestä.

Useassa eri toimipisteessä tapahtuva työ lisää vääjäämättä matkustuskuluja. Sähköisen matkalaskujärjestelmän kierto työntekijältä matkalaskun tarkastajalle ja edelleen hyväksyjälle vähentää virheitten mahdollisuutta. Yhden osapuolen virheen huomauttamattomuus paljastuu seuraavassa vaiheessa. Ilmitulo on paljon todennäköisempää kuin paperisessa versiossa. Käsinkirjoitetun matkalaskun käsiala voi olla joskus hyvin vaikeasti luettavaa.

Kananen (2008b, 30–31) on modifioinut kvalitatiivisen tutkimuksen soveltuvuutta luokitteluun, jonka Trockim & Donnelly (2008) ovat esittäneet:

- Ilmiöstä ei ole tietoa, teorioita, tutkimusta.
- Ilmiöstä halutaan syvälinen näkemys.
- Luodaan uusia teorioita ja hypoteeseja.
- Käytetään triangulaatiota.
- Ilmiöstä halutaan hyvä kuvaus.

Tutkimuksesta halutaan luotettava. Koska tutkija on työskennellyt Saarijärven seurakunnassa noin 24 vuotta, tutkimus voi olla subjektiivinen. Eskola ja Suoranta (1998, 211) ovat sitä mieltä, että ”tutkija on tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline”, tutkija peilaa kouluttajan näkökulmaa. Siksi triangulaatiota eli kolmiomittausta käytetään tutkimuksessa luotettavuuden lisääjänä. Hirsjärvi ja muut mainitsevat Janesickin

(2000) ehdottavan triangulaatio-nimen sijaan käytettäväksi kiteyttämistä. Kristallipalaa katsoessaan ja tutkiessaan jokainen näkee oman mielikuvansa tuotoksen. (Hirsjärvi ym. 2010, 233.)

Luotettavuus kuvaa Nurmen (2004, 524) mielestä varmuutta, todenmukaisuutta tai paikkansapitävyyttä. Tomperi (2007, 9) on sitä mieltä, että esimerkiksi laskentatoimen tilinpäätösinformaatio on luotettavaa silloin, kun asiasältö ei sisällä ”merkittäviä virheellisyyksiä tai puutteellisuuksia eikä” ole ”harhaanjohtavaa”. Samaa luotettavuuden periaatetta voidaan ajatella palkkahallinnon ja kustannusten korvausten käytänteissä. Tutkijan on etäännyttävä itsensä tutkimuspaikasta ja sen kohteista. Tutkijana on unohdettava olevansa työyhteisön jäsen. Tutkijan on toimittava rehellisesti ja annettava ilmiöstä syvälinen kuvaus.

Sähköinen matkalasku ilmiönä on ajankohtainen ja sillä on uutuusarvoa. Vaikka digitaalisen matkalaskujärjestelmästä on tehty tutkimuksia, evankelis-luterilaisessa kirkossa ja sen seurakunnissa aihetta ei ole käsitelty. Saarijärven seurakunta on lähtenyt uskaliaasti liikkeelle manuaalisen matkalaskun muutoksesta kehittääkseen taloushallintoon. Vain seitsemän muuta Rauhalan (Humalamäki 2010) seurakunta-asiakasta käytti matkalaskujärjestelmää helmikuussa 2009. Aikaisemmissa tutkimuksissa mainittu Tarja Ahon (2009) opinnäytetyö käsitteli sähköistä henkilöstöhallintoa ja siihen sisältyvien eri lakien näkökulmaa. Hän suositteli jatkotutkimukseksi sähköistä matkalaskujärjestelmää. Haaste on otettu vastaan.

Sami Törmän (2008) opinnäytetyössä otettiin kantaa yrityksen sähköisen matka- ja kuluhallintajärjestelmän käyttöönottoon: järjestelmän hyviin ja huonoihin puoliin ja henkilöstön koulutusvaatimukseen. Laadullisella tutkimuksella pyritään myös luomaan uusia teorioita ja samalla testaamaan niiden toimivuutta. Uuden kokeilussa ja testauksessa matkalaskujärjestelmä on mitä parhain laadullisen tutkimuksen koekaniini.

3 TIEDON KERUU- JA ANALYSOINTIMENETELMÄ

Laadullinen tutkimusmenetelmä laajennetaan aineistotriangulaatioksi, joka Kanasen (2008a, 84–85) mukaan tarkoittaa ilmiössä käytettäviä erityyppisiä aineistoja, joita voidaan hyödyntää. Aineistoa pelkistetään luokittelulla, teemoittelulla tai tyypittelyllä. Aineistolähtöisessä analyysissä teoriakäsitteet luodaan aineistosta. Aineistoina voivat olla esimerkiksi kuvanauhoitukset, haastattelut, artikkelit ja tilastotiedot (Eskola & Suoranta 1998, 69).

Tietoa tutkimukseen kerätään havainnoinneilla, joita tutkija kouluttajana on tehnyt. Koulutustapahtuman ulkopuolella tilanteita tarkkailemalla saadaan tutkimukseen havaintoja vahvistavia käsityksiä. Henkilökohtaiset tai puhelinhaastattelut laajentavat tutkimusmenetelmää ja tekevät tutkimuksesta haasteellisen.

3.1 Havainnoinnit

Tutkimuksessa ilmiötä tutkitaan koulutuksen yhteydessä havainnoinneilla, joita käytetään ilmiön tunnetuksi tekemiseen (Kananen 2008b, 69). Tutkija toimii koulutustilanteessa tutkittavien kouluttajana, joten hänelle on apua tutusta työympäristöstä ja sen kulttuurista (Metsämuuronen 2008, 43). Koulutustilanne pyritään rauhoittamaan muulta toiminnalta. Ihanteellisin koulutuspaikka tutkijasta olisi kouluttajan oma työhuone. Koulutus voidaan toteuttaa yksilö- tai ryhmäkoulutuksena. Havainnointi tarkoittaa Metsämuurosen (2008, 42) mukaan tutkijaa tarkkailemassa ”enemmän tai vähemmän objektiivisesti” tutkittavaa ja tekemässä tilanteesta muistiinpanoja. Tutkittavista kertyy siten havaintoja työntekijän näkökulmasta. Tutkija tekee koulutuksen aikana havaintoja itsestään kouluttajana ja ohjelman toimivuudesta.

Jokainen koulutustapahtuma kirjataan tutkijan työtiedostoon ”Koulutustapahtumat” siinä vaiheessa, kun työntekijän kanssa on sovittu koulutuksesta. Tarkempi havainnoinnista saatu tietämys dokumentoidaan koulutustapahtuman jälkeen samaan tiedostoon. Muut esille tulevat tilanteet kirjoitetaan muistilapuille odottamaan puhtaaksikirjoitusta tai käyttöä.

Projektin päätyttyä jokaiselle koulutukseen osallistuneelle lähetettiin syksyllä 2009 varauskirja kalenteriohjelmisto Katrinan (M&V Software Oy) kautta viesti, jossa pyydettiin palautetta matkalaskuprosessin onnistumisesta tai koulutuksen lisätarpeesta. Vastausten määrä viitoitti tutkimuksen mahdolliset lisätoimenpiteet. Vastauksia saatiin kahdelta yli kolmestakymmenestä koulutetusta.

Alustavasti oli tarkoitus, että tutkija tekee opinnäytetyön havaintojensa ja Katrinan kautta tulevien vastausten perusteella. Saatujen vastausten määrä ei täyttänyt odotuksia. Tutkijan opiskelu ammattikorkeakoulun liiketalouden aikuislinjalla on vielä kesken, eikä tutkimuksen tekemiseen kuuluvaa pakollista ”Tutkimusmenetelmät” -opintojaksoa ollut suoritettu. Opinnäytetyötä ei voitu suorituksen puuttumisen vuoksi aloittaa.

3.2 Haastattelut ja muu keruuaineisto

Tutkija vakuuttui, että havainnointi, tutkittavien tarkkailu, kirjallisuuden ja aikaisempien opinnäytetöiden tutkiminen ei riitä tieteellisen tutkimuksen perustaksi. Luotettavaa lisättiin tutkimusta laajentamalla – haastattelemalla työntekijät. Metsämuuronen esittää Hirsjärven ja Hurmeen (Hirsjärvi & Hurme 1985, 27) kuvaamana haastattelun vuorovaikutustilanteeksi, jossa haastattelijalla on päärooli unohtamatta kuitenkin, miksi haastattelua käydään. Haastateltavalta on esimerkiksi kysyttävä, voiko haastattelijaa tehdä muistiinpanoja haastattelun aikana. Haastateltavalle on myös korostettava, että ilmoitetut tiedot ovat luottamuksellisia. Haastattelu sopii seurakunnan matkalaskujärjestelmän tutkimiseen, kun kartoitetaan tietotekniikan käyttötaitoa ja matkalaskun oppimista sekä etsitään kuvaavia esimerkkejä. (Metsämuuronen 2008, 39.)

Tutkimuksen kohde on ilmiönä verrattain uusi, ja siitä puuttuu tarpeellinen teoriakirjallisuus. Haastattelukysymykset tehtiin siten, että annettiin vastausmahdollisuus haastattelun lisäksi siten, että vastauslomakkeen voi palauttaa tutkijan työpaikan henkilökohdaiseen lokerikkoon tai sähköisesti tutkijan kotisähköpostiin liitetiedostona.

Tutkimukseen kuuluvaa muuta aineistoa on saatu Rauhala Yhtiöiltä: luottamuksellinen matkalaskuohje kaikille koulutukseen osallistujille kopioitavaksi ja vastauksia sähköpostitse lähetettyihin kysymyksiin. Sovittiin, että opinnäytetyössä yhtiöstä kirjoitettava osuus lähetetään ensin heille luettavaksi: tekijänoikeudet tulevat näin otetuksi huomioon. Lisäaineistona tutkijalla on ollut mahdollisuus käyttää luotettavaa seurakunnan ja evankelis-luterilaisen kirkon kirjallisuutta, ammattiaineistoa, kirkon sisäistä intranetiä ja muuta materiaalia.

3.3 Aineiston litterointi, luokittelu ja tulkinnat synteetiksi

Kun haastattelut on käyty, haastatteluaineisto litteroidaan ja luokitellaan sekä tiivistetään sellaiseen muotoon, että sen sisään voi Kanasen (2008b, 88) mukaan nähdä.

Muut mahdolliset vastaukset huomioidaan, mikäli ne auttavat ymmärtämään osapuolten motivaatiota ja valmiutta muutokseen. Puhtaaksikirjoittamiseen käytetään tekstinkäsittelyohjelmaa. Metsämuuronen toteaa teoksessaan, että Grönfors (1985, 156) mahdollistaa myös osalitteroinnit. Aineistosta kannattaa sellaisessa tapauksessa litteroida vain raportoinnissa tarvittava ”olennainen” tieto (Metsämuuronen 2008, 48). Tekstiaineisto luokitellaan kolmeen sarakkeeseen: ensimmäiseen kirjoitetaan teksti, jonka tärkeitä asiasanoja tai lauseita maalataan punaiseksi. Seuraavaan sarakkeeseen merkitään edellisen sarakkeen asiasanaa tai lausetta kuvaileva luokkasana. Luokittelua tiivistetään ja kolmanteen sarakkeeseen merkitään yläkäsite.

Aineiston koodauksen jälkeisessä analyysissä etsitään Kanasen (2008b, 88) mainitsemman koodauskehikon avulla aineiston samanlaisuutta tai erilaisuutta, tyypillistä kertomusta tai selitystä ilmiölle. Sähköisen matkalaskujärjestelmän aineistona ovat työntekijöistä kertyneet havainnot, joissa tutkija on ollut toisena osapuolena. Samoin aineistoa ovat henkilökohtaiset haastattelut, joko yksilö- tai ryhmähaastattelut. Jotta aineistosta saadaan selkeä ja tiivis kuvaus, otetaan avuksi sisällönanalyysin kaksi vaihtoehtoista tapaa: joko sisällön analyysi tai sisällön erittely.

Sisällön analyysin vaiheet ovat: redusointi eli aineiston pelkistäminen, klusterointi eli samanlaisuuksien ja eroavuuksien etsiminen koodatusta aineistosta ja abstrahointi eli teoreettisen käsitteistön muodostaminen sen jälkeen, kun oleellisesta tiedosta on erotettu epäolennainen. Sisällön analyysin toinen vaihtoehto, sisällön erittely puolestaan kuvaa aineistoa kvantitatiivisesti. (Kananen 2008b, 89, 90, 94.)

Tutkimuksen vastausta etsitään sisällön analyysillä. Aineisto pelkistetään Metsämurosen (2008, 51) mukaan siten, että sisällön analyysi voidaan argumentoida käsitekartaksi. Sitä ennen aineisto pitää pelkistää esimerkiksi luokittelulla, teemoittelulla tai tyypittelyllä.

Hirsjärvi ja muut ovat sitä mieltä, että tutkimus ei ole analysoituna vielä valmis. Tarvitaan tulkintaa: ”Tutkija pohtii tuloksia ja tekee niistä omia johtopäätöksiä.” Tutkijan on hyvä miettiä useampia tulkintoja, jotta kokonaisvaltainen merkitys selkiytyy ja syntyy. Kokonaisvaltaisen tuloksen syntyminen vaatii synteiesien laatimista. Synteeseillä yhdistetään tutkimuksen tulosten pääasiat, ja ratkaisu tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin on löydetty. (Hirsjärvi ym. 2010, 229–230.) Synteiesien laatiminen tarkoittaa (Hirsjärvi ym. 2010, 230) samaa asiaa kuin Kanasen (2008b, 94) käyttämä käsite abstrahointi.

4 EMPIRIAN JA TEORIAN DIALOGI

Tutkimukseen haettiin tietoa, josta teoreettinen viitekehys muodostui: mitä aiheesta on tähän mennessä kirjoitettu tai mitä siitä tiedetään. Sähköisen matkalaskun käytön hallinta on koulutuksen päätavoite kumpaisenkin toimijan näkökulmasta katsottuna. Tutkimuksen tärkeimpiä asiasanoja on avattu: automaattinen tietojenkäsittely, digitaalinen, luotettavuus, sähköinen matkalasku ja tietokoneen käyttötaito. Ilmiötä käsitteleviä Ahon (2009), Karttusen (2007) ja muiden, Koskirannan ja Kuisman (2009), Törmän (2008) sekä Villmanin (2009) tutkimuksia on käsitelty eri aihealueilta kuin tässä tutkimuksessa. Avainkirjallisuuden löytyminen on ollut myös melko haasteellista, kun lähtökohdaksi otetaan tutkimuksen luotettavuus ja laatu. Teoria voi olla Eskola ja Suorannan (1998, 84) mukaan päämäärä, jota kouluttaja tarvitsee näkökulmansa tueksi.

Työntekijällä itselläänkin pitää olla intoa ja uskallusta työn tarjoamiin vaihtoehtoihin sekä motivaatiota. Elinikäisestä oppimisesta ei puhuta turhaan. Lepistön (2004, 1) mielestä viimeaikaiset tutkimukset ovat osoittaneet, ettei yksittäisen työntekijän kurssittaminen muuta tai kehitä työpaikan toimintaa. Yhteisöllä pitäisi olla uskallusta yrittää muuttaa tavanomaisia käytänteitä. Kannattaisi lisätä esimerkiksi toimistosovellusten käyttötaidon koulutusta: työyhteisönä yhdessä kursseille osallistuminen lisäisi keskinäistä vuorovaikutusta, ei kilpaillen vaan toinen toistaan tukien.

Toki on sellaisiakin kursseja, joihin on hyödyllistä osallistua: palkkahallinnon ohjelma-
muutoksissa yhden merkin poisjättäminen tai lisääminen sinne, minne merkki ei kuulu, voi hankaloittaa työtehtävien hoitamista. Kursseilla kollegoihin tutustuminen ja keskinäinen verkottuminen lisäävät henkistä hyvinvointia ja työvirettä. Työtaidon ylläpitämistä ja kehittämistä kannattaakin työyhteisön suunnitella ja toteuttaa yhdessä (Lepistö 2004, 1).

Tutkija teki ammattikorkeakoulun liiketalouden aikuiskoulutuksen 18 op:n harjoittelujaksonsa maaliskuun alusta heinäkuun loppuun 2009 Saarijärven seurakunnassa oman työnsä ohella sähköisen matkalaskujärjestelmän projektinvetäjänä ja pääkouluttajana. Projektin alkuvalmistelut olivat lähteneet käyntiin toukokuussa 2008 Rauhalan järjestämän Road Show -kiertueen innostamana.

Sähköpostitarjoukset kulkivat seurakunnan ja Rauhalan välillä. Sopimuksen syntyneeseen oli takarajana kesäkuun loppu, sillä esimerkiksi ohjelman hinta ja koulutuspäivän hinta nousisivat, jos päätöstä myöhennettäisiin. Talousjohtaja otti vastuun ja ohjelma tilattiin ennen tarjouksen eräpäivää: kirkkoneuvosto ei kokoonnu kesäaikana, ja se hyväksyi ohjelman hankinnan myöhemmin syksyllä 2008.

Luottamuksellinen Status web -matkalaskuohje (Logica Suomi Oyj / Rauhala Yhtiöt) lähetettiin tutkijan sähköpostiin 2.2.2009 seurakunnan henkilökunnalle kopiointia varten. Jotta ohjeen selitekuvien tekijänoikeuskäytäntöä (Tekijänoikeuslaki 8.7.1961/404) ei rikottaisi opinnäytetyössä, Rauhala Yhtiöt Oy:n Merja Humalamäeltä pyydettiin lupa matkalaskuohjeen kuvien käyttöön ja yleisiä perustietoja sähköpostitse 25.5.2010. Hän antoi sekä kuvien että antamiensa muiden tietojen käyttöluvan sähköpostitse 1.6.2010.

Sovittiin myös, että Rauhala Yhtiöt Oy:tä koskeva opinnäytetyössä esitettävä aineisto lähetetään Merja Humalamäen sähköpostiin kommentointia varten. Tutkija lähetti aineiston Rauhalalle Humalamäen sähköpostiin 26.7.2010. Merja Humalamäki vastasi tutkijalle sähköpostitse 2.8.2010 hyväksyvänsä Rauhalaa koskevan kirjoituksen siten, että Logica Suomi Oy -nimi muutetaan Logica Suomi Oyj:ksi, koska se on julkinen osakeyhtiö.

4.1 Matkasihteereiden koulutus

Ohjelma oli sovittu otettavaksi käyttöön samana syksynä. Erilaisten yhteensattumien vuoksi ohjelma käynnistettiin vasta helmikuussa 2009. Sovellusneuvoja Merja Humalamäki koulutti seurakunnan tulevat kolme matkasihteeriä tehtäviinsä yhden päivän kurssilla seurakunnan taloustoimistossa. Ennen varsinaista muille työntekijöille opetettavaa koulutusohjausta Merja Humalamäki kävi läpi kaikki matkalaskun peruserätyöt, ohjaustiedot, työntekijöiden käyttäjätunnusten sijaintipaikan sekä matkalaskulinkin toimivuuden. Kun yleiset tiedot oli hoidettu, alkoi matkasihteereiden varsinainen matkalaskukoulutus.



Matkalaskujen_kirjaus.url

KUVIO 5. Matkalaskun kirjaus

Matkalaskun kirjaus-ikonia tarvitaan sähköisen matkalaskun laadinnan aloituksessa.

Valinnalla Henkilöstönohjaus, Matkalasku ja Lisää kotimaan lasku avautuu seuraava ikkuna:

Matkalasku

SONET

Kustannustekijät | Päivärahat | Aiokilometrit | Kulut | Yhteensä

Aiopäiväkiriä | Omat reitit

Maksunsaaja	Testitapaus Tapa	(00110-01)	Yritys	SONET	Yrtun 02
Laskunnro	2		Laskun tila	Uusi	
Laskun selite	Kurssimatka Helsinkiin *		Matka-aihe	Kurssimatka *	Matkakertomus Lisää liite
Matka-aika	29.07.2008 *	01.08.2008 *	Matkaennakko		Selaa lasku

KUVIO 6. Uuden matkalaskun luonti

Uuden matkalaskun luonti aloitetaan laskun selitteestä. Paperinen versio ei näytä kovinkaan erilaiselta. Sähköisessä muodossa jo ohjelmassa oleva tieto lisätään pakollisen tähden (*) määrittämään laskunselitteeseen ja matka-aiheeseen.



KUVIO 7. Päiväkalerin kuvake

Päiväkalerin kuvaketta klikkaamalla voidaan valita haluttu päivämäärä.

Kotimaan päivärahat										Summa yhteensä	128.00	Päiviä yhteensä	4
Matka alkoi	Klo	Matka päättyi	Klo	Matkankohde									
29.07.2008	06.00 (hh.mm) *	01.08.2008	20.00 (hh.mm) *	Hki									
Matka-aihe	Selitys	Poikkeava päiväraha											
Kurssimatka *	kurssimatka	0.00 (00.00)											
												Summa	128.00 EUR
Tallenna													
Alkupvm	Alkuklo	Loppupvm	Loppuklo	Veroton summa	Pv	Verollinen summa	Pv	Matkan kohde	Selitys	Ateria-kpl	Kustp.	Tilit	
29.07.2008	06.00	01.08.2008	20.00	128.00	4		4	Hki	kurssimatka	0	000111	6133_1011	

KUVIO 8. Kotimaan päivärahat

Päivärahojen päivämääräkenttiin kopioituu automaattisesti matkan päivämäärä ja matka-aihe. Kelloaika on pakollinen, ja se annetaan muodossa hh.mm.

Kun palataan laskun täyttöön, muodostuu päivärahoista oma rivinsä. Rivi voidaan hakea uudestaan ylläpitoon klikkaamalla päiväraharivin kentän kohtaa, jossa ei ole alleviivausta. Ylläpidettävän rivin väri vaihtuu keltaiseksi: tiedot on mahdollista tyhjentää uuden rivin laittoa, rivin poistoa tai kustannusjaon muuttamista varten, matkavuorokausikohtaisten tietojen tai tilitapahtumien muuttamiseksi.

Ajokilometrit Summa yhteensä 140.80 Km yhteensä 320

Ajo **Korotustekijät**

Ajopvm: 29.07.2008 Kulkuväline: auto Reitti: Reittivalinta: Yleinen Omat

Matka-aihe: Kurssimatka Ajokilometrit: Poikkeava a-hinta: (00.00) Ajopäiväkirja liitteinä: Kyllä Ei Selitys:

[Lisää rivi](#)

Ajopvm	Reitti	Ajokilometrit	Summa	Korotustekijä määrä	Selitys	Poikkeava a-hinta	Kustp.	Tilit
29.07.2008	Turku-Helsinki-Turku	320	140.80	1		0.00	000111	1011

KUVIO 9. Ajokilometrit

Ajokilometrien matka-aihe muodostuu laskuun annetun aiheen mukaan, ja tietoa voidaan muuttaa. Matkan reitti on pakollinen tieto: voidaan käyttää omia tai yleisiä reittejä. Korotustekijät-välilehdellä voidaan yhteen ajoon antaa neljä eri korotustekijää. Korotustekijän määrä ja kilometrit ovat pakollisia. Jos korotustekijänä on lisähenkilö, selityskenttään on annettava lisähenkilöiden tiedot.

Kulut Summa yhteensä 20.00

Päivä: 29.07.2008 Kululaji: Maksutapa: Käteinen Kulu: Liitteitä: 0 kpl [Lisää ostos](#)

Matka-aihe: Kurssimatka Kulu valuutassa: Valuutta: Valuuttakurssi:

Selitys: Alvuokka: Alvperusteisuus: Alvosuus: [Lisää rivi](#)

Päivä	Kululaji	Maksutapa	Summa	Selitys	Liite kpl	Luotto-ostos	Liitteitä	Kustp.	Tilit
29.07.2008	Taksi	Käteinen	20.00		1			000111	1011

KUVIO 10. Pienet kulut matkalaskuun

Pienet tarvehankinnat, joita ei käsitellä ostoreskontrassa, on mielekästä liittää matkalaskuun. Mahdollisen dokumentin voi skannata ja siirtää liitteeksi.

[Alkuun](#)

Tekijä: Kesken:

Tarkastaja:

Hyväksyjä:

KUVIO 11. Matkalaskun tarkastukseen siirto

Kun lasku on valmis, se lähetetään tarkistettavaksi kehotteella ”Lähetä tarkastajalle”. Kun seurakunnassa on käytössä välitön sähköpostin lähetys, saa tarkastaja viestin häntä odottavasta matkalaskun tarkastustehtävästä.

4.2 Matkustajien koulutus

Matkalaskun käyttäjien koulutuksen aloitus viivästyi: matkasihteereiden koulutushan oli helmikuun 6. (2009), ja tarkoituksena oli välittömästi käynnistää työntekijöiden koulutus, mutta vasta maaliskuun 12. päivänä ensimmäiset sähköiset matkalaskut oli laadittu. Matkasihteerien koulutuksen jälkeen suunniteltiin parisen viikkoa projektin käynnistämistä, ohjaustietojen luontia ja käyttäjätietojen ylläpitoa oman työn ohella.

Kahden viikon aikana kopioitiin työntekijöiden tietokoneen työpöydälle matkalasku-ikoni, jota klikkaamalla työntekijä pääsee matkalaskun laadintaan. Kappeliseurakuntiin matkalasku-ikoni siirrettiin ensin kahden muun matkasihteerin sähköpostin liitetietoihin, josta ohjelma kopioitiin kappeliseurakuntien työntekijän työaseman työpöydälle. Kesti myös joitakin päiviä testata matkalaskulinkin toimivuutta tarkastajan sähköpostissa: yksi pieni osoiterivin numerovirhe haetutti itseään.

Kun helmikuun 17. päivän työntekijäkokouksessa kysyttiin talousjohtajalta, milloin matkalaskun peruskoulutusvaihe pitäisi olla valmiina, hän vastasi, että maaliskuun lopussa. Aikataulua piti kiristää, jotta jokainen matkalaskuntekijä ehtisi saada perustiedot matkalaskun teosta 30.3.2009 mennessä. Koulutus sovittiin jaettavaksi niin, että kaksi muuta kouluttajaa huolehti kappeliseurakuntien ja tutkija Saarijärven alueen kouluttamisesta. Toisin kuitenkin kävi: tutkija koulutti Saarijärven lisäksi kokonaan kahden kappeliseurakunnan henkilökunnan ja kolmannestakin kappelista yhden henkilön.

Kolmannestakin kappeliseurakunnasta on kysytty silloin tällöin neuvoja. Tutkija kyseli, miksi aikaisemmasta koulutuksen hoitamissuunnitelmasta poikettiin. Kolmas matkasihteereistä vastasi: ”Sinä osaat opettaa, minä en.” Sen jälkeen koulutus jäi tutkijalle. Koulutettavia on riittänyt maaliskuisen peruskoulutuksen jälkeen: vakituisia työntekijöitä on jäänyt vuorotteluvapaalle, äitiyslomalle tai palannut virkavapaalta ja uusia

työntekijöitä on tullut. Joitakin työntekijöitä on opastettu useamman kerran. Lyhyt-
kaiset kesälomittajat on jätetty koulutuksen ulkopuolelle järkevyyssyistä.

Havaintoja on kertynyt sekä koulutettavista, ohjelmasta että kouluttajasta, ja nämä
tiedot on dokumentoitu ensin seurakunnassa tutkijan Travel-matkalaskujen käyttäjä-
koulutus -kansioon. Kansion informaatioarvoa on lisätty ja täydennetty koulutustilai-
suuden jälkeen yksittäisille paperilapuille käsinkirjoitetuista muistiinpanoista, jotka on
liitetty Sähköinen matkalasku -kansioon. Kansion tiedot on siirretty sähköpostitse tut-
kijan kotikoneelle Opinnäytetyö-kansioon. Dokumentoidussa havaintoaineistossa käy-
tetyt työntekijänimet on opinnäytetyössä käytetystä tekstistä poistettu, jotta tutkijan
ja tutkittavien välinen luottamuksellisuus ja työntekijöiden tunnistamattomuus säily-
vät.

4.3 Kouluttajan alkutaival

Koulutuksen ensimmäinen oppitunti aiheutti kouluttajalle kovia paineita ja ajatuksen
koulutuksen epäonnistumisesta: ”Pitääkö hanskat lyödä naulaan, ennen kuin tapah-
tuma on päässyt edes alkuun?” Ensimmäinen matkalaskuun koulutettu hallitsee mo-
nenlaista tietoteknistä osaamista. Kouluttaja tunsivat itsensä todelliseksi nollaksi, kun ei
ollut osannut riittävästi valmistautua opetustehtäväänsä. ”Työpaikkakouluttajan käsi-
kirjan” lukemisesta olisi ollut suurta apua ennen ensimmäistä koulutettavaa.

Työpaikkakouluttajalla on työpaikallaan Lepistön mukaan monta roolia, joita ovat esi-
merkiksi tutor, mentor ja työntekijä. Samoin työpaikkakouluttajalla voi olla erilaisia
tehtäviä: koulutuksen suunnittelija, toteuttaja ja ohjaaja. Ohjaaja toimii koulutettavien
valmentajana; tutor huolehtii ammattipätevyiden kehittymisestä, mentor toimii hen-
kisenä tukena, ja työntekijänä oman työnsä ohella hän huolehtii työtovereidensa kou-
lutuksesta (Lepistö 2004, 8).

Kouluttaja rauhoittui ja mietti seuraavaa oppituntia: koulutettava tutustutetaan mat-
kalaskuun vaihe vaiheelta ja kouluttaja esittää ohjeensa hermostumatta, ystävällisesti
ja kaikkia tasapuolisesti kohdellen. Seuraava peruskoulutus tapahtui kolmen hengen
ryhmälle siten, että jokainen kolmesta henkilöstä vuorotellen asettui oppilaan paikalle
tekemään omaa matkalaskuaan. Koulutettavien näkökulmasta ryhmäkoulutus on pai-

kallaan, jos työntekijät toimivat esimerkiksi tiiminä: myöhemmin itsenäisesti matkalaskua täytettäessä voi toiselta kysyä neuvoa.

Ryhmäkoulutuksessa voi piillä myös vaaransa. Jaksavatko toiset koulutettavat kuunnella monta kertaa peräkkäin kouluttajan viestittämää asiaa vai keskustellaanko mieluummin muista asioista? Kouluttajan näkökulmasta yksinkoulutus on pienen työyhteisön parhain ratkaisu. Oppilaan edistymistä voi seurata ja havaita hänen motivaationsa tai sen puutteen. Kouluttajan pitää osata edetä työtoverin roolista opettajaksi. Kouluttajan on tiedostettava, että hän katselee työpaikkaansa ja työtovereitaan subjektiivisesta lähtökohdasta. Koulutustehtävän aikana opastajan on pyrittävä toimimaan objektiivisesti ja siirtymään tavallaan itsensä ulkopuolelle.

Koulutuksen yhteydessä tutkija havaitsi osassa opetettavista innokkuuden ja motivaation oppia uutta ja toisissa taas asenteen: ”Ei voisi vähemmän kiinnostaa”. Ne työntekijät, jotka tarvitsevat tietokonetta työssään päivittäin usean tunnin, olivat kiinnostuneempia matkalaskun oppimisesta kuin vähemmän tietokonetta käyttävät. Logican Status-ohjelmia käytetään Saarijärven seurakunnassa kirkkoherranvirastossa, hautausmaatoimistossa ja taloustoimistossa sekä papit ”Papinkirjan” satunnaiskäyttäjinä. Näissä toimistoissa työskentelevillä on käyttötaitoa ja rutiinia uuden ohjelman, myös sähköisen matkalaskujärjestelmän, hallintaan.

Informaatioteknologiasta yleensä kiinnostuneet olivat motivoituneimpia oppimaan matkalaskun teon. Oppilas, joka kuunteli, oli kiinnostunut aiheesta ja teki epäselvistä kohdista kysymyksiä, oli kouluttajan kannalta ihanteellisin opetettava.

Haastavinta kuitenkin oli kouluttaa niitä, jotka eivät olleet varsinaisesti kiinnostuneita siirtymään manuaalisesta matkalaskusta sähköiseen versioon. Kun koulutustapahtuma oli joissakin näistä tapauksista päättynyt, kouluttaja havaitsi turhautuneena, että oppitunti oli kulunut hukkaan. Tutkija syytti ensin itseään, ettei osannut hoitaa koulutustapahtumaa oikein. Kouluttaja havaitsi, että oppilaan asenteessa tai motivaatiossa oli toivomisen varaa. Havainnoitsija tuli johtopäätökseen, että koulutettavan asenne oli saatava muuttumaan: yksi tapa oli palauttaa virheellinen matkalasku takaisin tekijälleen. Muutosta tapahtui, kun koulutettava huomasi, ettei vaihtoehtoista tietä ollut. Koulutus aloitettiin näissä tapauksissa uudelleen alusta, ja myönteisiä tuloksia rupesi syntymään.

Yksi neuvo matkalaskuntekijälle oli: ”Tee laskua säännöllisesti ja talleta se keskeneräisiin”. Mikä tahansa asia unohtuu, jos siihen ei palata riittävän usein. Matkalasku aiheutti ongelmia niille työntekijöille, jotka eivät täytä laskuaan säännöllisesti tai joille esimerkiksi työajoja kertyy harvoin. Käyttämätön tieto ei pysy mielessä: se unohtuu. Joku valitti kiireitään ja sai oikeuden jättää matkalaskunsa paperitulosteena palkanlaskentaan. Joku toinen ilmoitti, ettei työnantaja ole järjestänyt hänelle tietotekniikasta peruskurssia. Hän sai jättää talviajan matkalaskut paperiversioina. Tutkija oli pannut merkille, että kesäajalta työntekijä oli kirjoittanut matkalaskunsa säännöllisesti sähköisenä versiona: hänellä oli ollut neuvonta-apua. Vielä 1990-luvulla seurakunnassakin oli sellaisia työtehtäviä, joissa tietokonetta ei tarvittu. Nyt 2010-luvulla tehtävät, joissa tietokonetta ei missään muodossa tarvita, ovat jo harvinaisia.

Hullunkuriselta tuntuu ajatus, että esimerkiksi kirkkorakennuksessa olevassa tietokoneessa ei ole Kirkkoverkkoa eikä matkalaskuohjelmaa, jolla matkalaskun voisi syöttää omasta työpisteestään. Sähköinen matkalaskujärjestelmä toimii vain seurakunnan työasemissa, joihin on asennettu Kirkkoverkko ja työpöydälle matkalaskua kuvaava matkalaskuohjelman ikoni.

Kun sähköinen web-järjestelmä on osana palkanlaskentajärjestelmää, on turvallista, etteivät mahdolliset kotikoneiden virukset kulkeudu työasemille. Ainakaan toistaiseksi ei ole luotu kodin ja työpaikan työasemien välistä etäyhteyttä, jota voisi käyttää vaikkapa sähköisen matkalaskun teossa. Etäyhteys on todennäköisesti mahdollista viimeistään, kun HETA on kokonaisuudessaan toteutettu vuonna 2017. Silloin web-matkalaskun tekeminen onnistuu mistä tahansa Internet-yhteydestä.

Havainnointien perusteella kouluttaja ei huomannut peruskoulutuksen, sukupuolen tai iän vaikuttavan matkalaskun käytön hallintaan. Sen sijaan ne koulutettavat, jotka olivat kiinnostuneita oppimaan, eivät ole tarvinneet jatkossa varsinaista neuvontaa. Heidän mahdolliset kysymyksensä ovat liittyneet esimerkiksi ohjelman käynnistysongelmiin tai tilanteisiin, joita peruskoulutuksessa ei käsitelty.

Ne koulutettavat, jotka eivät olleet erityisen motivoituneita, saivat enimmillään koulutusta viisikin kertaa. Tutkijan antaman koulutuksen lisäksi jotkut saivat neuvontaa myös lähimmiltä työtovereiltaan. Tilanteet tulivat ilmi yleisissä keskusteluissa, kun joku oli yrittänyt tehdä matkalaskua numero 12: yhtään koulutuksen matkalaskun numero yksi jälkeistä laskua ei ollut tarkastajalle asti tullut.

Harjoittelujakson päätyttyä lähetettiin projektiin osallistuneille syyskuussa 2009 va-rauskirja kalenteriohjelmisto Katrinan kautta kysely. Viestissä pyydettiin lähettämään ajatuksia ja tuntemuksia Status web -matkalaskun käytöstä, tietoa lisäkoulutuksen tarpeesta ja ohjelman toimivuudesta sekä risuja ja ruusuja kouluttajille. 35 pyyntöä tuotti kaksi vastausta. Toinen vastaaja kiitti koulutuksesta ja toinen lähetti ruusurunon ja netistä haettavan sähköisen punaisen ruusun.

4.4 Tutkimuksen laajentaminen: haastattelut

Tutkimuksesta haluttiin saada monipuolinen ja luotettava, ja siksi projektin seuranta ei haluttu muodostaa pelkin havainnoinnein. Tutkija oli tammikuussa 2010 saanut päätökseen Tutkimusmenetelmät-opintojakson. Suurimmalle osalle koulutukseen osallistuneista lähetettiin huhtikuun lopulla (2010) sähköpostiviesti, jossa pyydettiin ilmoittamaan halukkuudesta osallistua projektinvetäjän tutkijana suorittamaan haastatteluun tai ainakin halukkuudesta vastata haastattelukysymyksiin. Tiedustelua ei lähetetty kahdelle pian eläkkeelle jäävälle, koska he eivät vuosilomansa jälkeen enää palaa työhön. Kysely ei saavuttanut myöskään yhtä koulutukseen osallistunutta henkilöä: työntekijällä ei ollut luultua sähköpostiosoitetta ja viesti meni vieraaseen seurakuntaan.

Tutkija laati haastattelukysymykset ja luetutti niitä perheenjäsenillään. Kysymyksistä poistettiin epäolennaisuudet ja haastattelulomake (liite 2) kopioitiin kaikille, jotka ilmoittivat olevansa kiinnostuneita osallistumaan haastatteluun tai ainakin vastaamaan kysymyksiin kirjallisesti. Oli sovittu, että jokainen vastaaja tai haastatteluun osallistuja sai haastattelulomakkeen etukäteen luettavakseen ja mahdollisesti täytettäväksikin. Haastattelulomakkeen mukana oli erillinen ohje ja kirjekuori. Kappeliseurakuntien vastaajille lomake ja ohje lähetettiin työntekijälle sähköpostin liitetiedostona.

TAULUKKO 1. Seurakunnan työntekijöiden osallistuminen haastatteluun

	Haastattelu	Muu vastaus	Halukas - ei	Ei	Yht.
N=	12	7	4	9	32
	%	%	%	%	%
Työntekijä	38	22	12	28	100
YHTEENSÄ	38	22	12	28	100

Haastattelu tarkoittaa tutkimuksessa haastatteluun osallistuneita, ja **Muu vastaus** pitää sisällään tutkimukseen osallistuneet, jotka palauttivat lomakkeen joko paperisena tutkijalle osoitetussa suljetussa kirjekuoressa tai sähköisesti tutkijan kotisähköpostiin. **Halukas - ei** tarkoittaa työntekijää, joka ilmoitti halukkuutensa osallistua haastatteluun ja sai vastausaineiston, mutta ei kuitenkaan vastannut. Tutkija on pyytänyt palauttamaan vastaamattomien saaman aineiston tyhjänä tai tuhoamaan sen luotettavasti. **Ei**-sarakeessa ovat kaikki muut koulutettuihin kuuluvat, myös eläkkeelle nyt jääneet.

Työntekijöistä halukkaita oli reilut kaksi kolmasosaa, ja yli puolet vastasi kysymyksiin. Yli kolmannes haastateltiin: mukaan on laskettu yksi puhelimitse haastateltu ja yksi henkilö osittaishaastatteluna sellaisista vastauksista, joihin haluttiin tarkennusta. Työntekijöistä neljännes ei ottanut kantaa tutkijan haastattelu- tai vastauspyyntöön.

Vastauksissa haluttiin tietoa tehtävän onnistumisesta, henkilöstön tietokoneen käyttötaidoista ja koulutuksen asianmukaisuudesta, onnistumisesta tai epäonnistumisesta. Haastattelukysymykset (liite 2) jaettiin jokaiselle vastaajalle etukäteen. Kysymykset olivat enimmäkseen ajattelua tai pohdintaa vaativia, joten oli perusteltua antaa lomake ennakkoon. Vastaajalle jäi aikaa paneutua asiaan ja vastauksista saatiin mahdollisimman totuudenmukaisia. Kysymykset eivät olleet kuitenkaan kovin vaikeita.

Haastattelukysymystenannon yhteydessä jokainen haastatteluun lupautuja sai kirjallisen ohjeen Lisätietoja ja ohjeita haastattelulomakkeesta: miksi ja mihin näitä tietoja kerätään ja tarvitaan.

Haastatteluista kymmenen käytiin 5.–25.5.2010 tutkijan työhuoneessa, yksi puhelinhaastatteluna ja yksi osittaishaastatteluna virastotalon kahviossa. Haastattelut kestivät 20 minuutista vajaaseen tuntiin. Kun haastateltavat olivat täyttäneet lomakkeensa etukäteen, kaikkiin kysymyksiin ei haastattelutilanteessa puututtu. 19 työntekijää oli myönteisesti yllätynyt, kun hän haastattelun päätteeksi tai vastauksen toimitettuaan sai tutkijalta kiitokseksi pienen makeispussin. Tutkija sai kuulla, että yksi neljästä lomakkeensaajasta, ei-vastajaista, oli lähettänyt sähköpostitse vastauksensa. Tutkijalle posti ei kuitenkaan saapunut.

Tutkittava oli etukäteen kirjoittanut vastauksensa lomakkeelle. Jo tutuksi tulleilla kysymyksillä oli vaivatonta päästä keskustelun ja haastattelun alkuun. Jokaisen haastateltavan kanssa oli sovittu, ettei esimerkiksi nauhuria käytetä. Haastattelun aikana ilmi tulleita lisäyksiä tutkija kirjoitti haastattelussa ylös. Haastattelun päätteeksi haastateltava luovutti vastauslomakkeensa haastattelijalle. Haastattelut litteroitiin: haastateltujen paperiset vastauslomakkeet tutkija kirjoitti oman tietokoneensa tekstinkäsittelyohjelmalla **Vastaukset** -kansioon ja haastattelussa tekemänsä muistiinpanot lisäykseksi tutkittavan vastausaineistoon.

Jotta vastaukset saataisiin käsiteltyä tarkemmin ja syvemmin, kopioitiin litteroidut vastaukset erilliseen **Koodattava aineisto** -kansioon, jossa materiaali luokiteltiin. Ne vastaukset, joihin saatiin tarvittavia lisätietoja osittaishaastattelulla tai puhelinhaastattelulla, käsiteltiin haastattelujen tavoin. Ne puhtaaksikirjoitettiin ja koodattiin samalla tavalla kuin aikaisemmin tehdytkin. Tekstin tärkeä asiaana tai lause maalattiin punaiseksi ja luokittelusarakkeeseen poimittiin tärkeää tietoa kuvaava sana tai asiayhteys, jotka oli tarkoitus tiivistää yläkäsitteiksi. Tutkija totesi, että tekstinkäsittelyohjelmallisesti tutkijan taidoilla on vaikeaa tehdä kolmanteen sarakkeeseen järkeviä yläkäsitteitä, joten luokittelut siirrettiin käsitekarttakäsittelyksi.

Manuaaliselle A3-ruutupaperiarkille merkittiin haastattelukysymykset (liite 2) numeroitain 4–10 ja 14–22. Osalitterointi on Grönforsin (1985, 156) kirjasta Metsämuuronen (2008, 48) mainitsema mahdollisuus. Jos vastauksiin halutaan vaikkapa historiatietoja, kuten kysymyksissä 1–3, niitä ei välttämättä tarvitse litteroida. Jokin muu tärkeä asia -kysymyksen vastauksissa ei ollut mitään uutta, mikä olisi asiasisältönä vaikuttanut tutkimuksen lopputulokseen. Toimisto-ohjelmia käsittelevät kysymykset 11–13 jätet-

tiin tarkoituksella litteroimatta, koska niillä ei ole Metsämuurosen (2008, 48) mainitsemaa olennaista raportointiin vaikuttavaa merkitystä.

Tekstinkäsittelyn, taulukkolaskennan ja graafisen esityksen taitoja mittaavat vastaukset antoivat henkilölukumäärän tutkimukseen osallistujien osaamistaidoista tai halukkuudesta hakeutua toimisto-ohjelmien kursseille. Arkin jokaisen kysymysnumeron alapuolelle merkittiin Koodattava aineisto -kansioon määritellyt luokitellut aineistot. Jokaisen haastattelun, osa- tai puhelinhaastattelun vastaukset, tietoa kuvaava sana tai asiayhteys merkittiin riveittäin luokittelusarakkeisiin. Käsitekartan toivotaan antavan ilmiöstä kokonaisvaltaista tietämystä.

Tutkijan kotisähköpostiin lähetetyt vastaukset ja paperiversiot, joista haastatteluja ei tehty, luettiin, ja ne huomioitiin tutkimuksessa litteroimattomissa kysymyksissä. Työn peruslähtökohtana oli tietoisuuden saaminen työntekijän tietokoneen peruskäyttötaidosta ja matkalaskun teon hallinnasta.

Tietokoneen käyttötaito voi olla Office 1997–2007 -ohjelmille tarkoitettu kirjasarja (Lammi ym. 1999; Pikkuhookana 2000; Hyppönen ym. 2007), joka soveltuu A-ajokortin ja AB-ajokortin opintoihin. Tietokoneen käyttötaito voi kuvata myös niitä tietotekniikan tietoja ja taitoja, joita henkilö on itselleen hankkinut nopeuttamaan ja yksinkertaistamaan työtänsä.

Haastattelukysymykset (liite 2) oli jaettu neljään ryhmään, joista ensimmäinen käsitteli perinteistä informaatioteknologiaa, toinen osio työvälinohjelmien hallittavuutta, kolmas sähköistä matkalaskujärjestelmää ja neljäs vastaajan henkilötietoja. Tutkimukseen osallistui seurakunnan koko henkilöstöstä noin puolet. Vastanneista kolme neljäsosaa oli naisia ja joka neljäs oli mies. Vastaajaa pyydettiin ilmoittamaan, mihin ikäryhmään (20–30 v, 31–40 v, 41–50 v, 51–60 v ja 61– v) hän kuuluu: vastaajia oli jokaisesta ikäryhmästä, ja ikäeroa oli jopa neljä vuosikymmentä.

4.5 Haastattelukysymykset

Kolme ensimmäistä haastattelukysymystä

Tutkimukseen saatiin osallistujien monimuotoinen näkemys tietotekniikkaan tutustumisesta. Nuorempi työntekijä oli tutustunut tietojenkäsittelyyn jo koulussa ja vanhempi hankkinut taitonsa ja tietonsa alan kirjallisuudesta tai ”kantapään kautta”. Tutkija pyysi vastaajilta lupaa käyttää saamansa havainnot tai muut tiedot tutkimuksessaan: vain yksi vastaaja oli jättänyt Kyllä/Ei -vaihtoehtoon vastaamatta.

Kun vastaajien ikähaitari on 40 vuotta, automaattiseen tietojenkäsittelyyn tutustuminen ja siihen liittyneet tunnetilat tuovat jo hymyä vanhempien vastaajien huulille sekä ymmärryksen tietotekniikan huimasta kehityksestä. Vuodesta 1969 alkoi vastanneiden seurakunnan työntekijöiden tietotekniikkaan sisältyvän tietokonetekniikan ja yleensä automaattisen tietojenkäsittelyn historia. Lukio oli ensimmäinen paikka, jossa seurakunnan työntekijä tutustui reikäkortteihin ja lukujärjestelmään 0 ja 1. Matematiikan tunneilla oli basic-ohjelmointia samoin kuin 1970-luvun alkupuolella kauppaopistoissa, joissa ensimmäiset askeleet tietotekniikan valtiolla otettiin.

1980-luvulla tietotekniikka yleistyi, hitaammin seurakunnan työntekijöillä. Vain muutama työntekijä vastanneista oli tutustunut tietokoneeseen. ”Kottaraispönttö” oli erikoisin tietokoneen nimitys, jonka haastattelija kuuli: iso tasapaksu Mac-kone, jossa näyttöruutu oli keskusyksikön yläosassa, eikä erillistä näyttöä ollut.

Tietotekniikan käyttötarve lisääntyi – myös seurakunnissa. Vuonna 1987 Saarijärven seurakunnassa oli yksi tietokone: Nokian MikroMikko 3, jolla hoidettiin kirjanpito ja palkanlaskenta. 1990-luvun alkupuolella tietokoneet tulivat osaksi arkipäivää virastoihin ja toimistoihin. Tietojen käsittelyä koneellistettiin. Tietokoneen ja tekstinkäsittelyn peruskoulutusta järjestettiin esimerkiksi Saarijärven kansalaisopistossa. Tietokoneen perustaitojen oppiminen on voinut olla vaikeaa ja saattanut hermostuttaa. On voinut käydä kuin yhdelle työntekijälle, joka koneen mentyä epäkuuntoon jätti kurssin kesken ja poistui kurssiluokasta.

Kun tekstinkäsittelytaito tuli tavallaan kansalaistaidoksi, lisääntyi tietokoneiden tarve työpaikoilla. Jokainen työntekijä perusteli konetarvettaan: helpottaa kirjoittamista, säästää aikaa ja kuuluu nykyaikaan. Seurakunta järjesti työntekijöilleen kansalaisopiston iltakurssin lisäksi myöhemmin Tuula Tiaisen opastamana Wordin ja Excelin käyttöä neuvontatilaisuuden.

Internetin yleistyminen ja sähköposti lisäsivät jokaisen seurakunnan serverin käyttötarvetta: hankintakustannuksissa säästettiin, kun esimerkiksi Status-ohjelmia ostettiin vain yksi sen sijaan, että olisi asennettu monta ohjelmaa jokaiseen yksittäiseen koneeseen. Palvelin lisäsi työpisteiden yhteistyötä. Yhteiseen käyttöön tarkoitettu aineisto löytyi serverin kansioista. Säästyi aikaa ja paperia, kun tieto oli kaikkien luettavissa – ilman paperille tulostusta. 2000-luvulla koko henkilökunnalle opastettiin Katrina -ajanvarausjärjestelmä. Viime vuonna seurakunnan henkilökunnasta sai viimeinenkin työntekijä työhuoneeseensa oman tietokoneen. Toki hänellä oli tietokoneen käyttömahdollisuus ollut.

Tutkimukseen osallistuneista A-ajokortin oli kokonaan suorittanut yksi henkilö omalla kustannuksellaan ja toinen osittaisena opiskelujensa lomassa. AB-ajokortin oli yksi työntekijä suorittanut myös omalla kustannuksellaan. Tekstinkäsittely- ja taulukkolaskentaohjelmien käyttötaito auttaa ja nopeuttaa melkein jokaisen työtehtävän arkirutiinia samoin kuin tutkimuksen tekoakin.

Tietotekniikkaan sisältyvä tunne

Kysymyksen neljä (liite 2) tietotekniikkatuntemukset sisälsivät tunteita rakkaudesta vastarintaan ja ilosta ahdistukseen. Joku kertoi tunteistaan, kun oli ensi kertaa kosetuksissa tietokoneen ja sen ohjelmien kanssa. Kirjoituskoneesta luopuminen aiheutti vastarintaa ja ahdistusta, kun tietojenkäsittely ei sujunut toivotulla tavalla. Joku toinen tunsikin nautintoa, kun huomasi tekstinkäsittelyn helpottavan huomattavasti tehtävienhallintaansa. Oma tunnetilakin saattaa vaikuttaa. Jos jokin asia ärsyttää, syntipukkina voi pitää tietojenkäsittelyä. Jos taas mieli on erittäin hyvä, tietotekniikkakin vaikuttaa mielenkiintoiselta. Jokainen vastaaja on ilmoittanut, että ilman tietokonetta ja sen ohjelmia ei tule työelämässä toimeen.

Riippuvuustilasta voi aiheutua myös ongelmia. Miten työtä tehdään, jos sähkökät keavat? Asta-myrsky (29.–30.7.2010) katkaisi sähköt ja puhelinyhteydet tuhansilta talouksilta ja matkapuhelimet toimivat monta päivää huonosti. Kannettava tietokone voi toimia akun varassa korkeintaan kuusi tuntia ja Internet-yhteydet toimivat vain ajoittain. Myrsky oli kuitenkin poikkeustilanne, ja se tuskin aiheuttaa kielteisestä suhtautumisesta tietokoneen käyttöön.

Tietokoneen käyttötaito, kysymykset 5–10

Monella suomalaisella on tapana vähätellä itseään, niin seurakunnan työntekijöilläkin. Pyydetessä kuvailemaan tietokoneen käyttötaitoa kaksi vastaajaa ilmoitti, että hänellä on keskinkertaiset taidot. Tutkija havaitsi kuitenkin, että molemmilla on hyvät tai erittäin hyvät taidot. Alkeelliseksi ei kannata luokitella sellaisen työntekijän tietoteknisiä taitoja, joka osaa siirtää kameralta valokuvat tietokoneelle, käyttää kuvien tilausohjelmaa ja lähettää pyydetyn liitetiedoston oikeaan osoitteeseen. Monella vastaajalla on aukkoja sellaisella osa-alueella, jota ei työssään säännöllisesti tarvitse, jolloin käyttötaito voi olla urautunutta.

Tietokoneen käyttötaito voi olla kohtalaista tai välttävää, ja parantaakseen tietojaan pitää nähdä vaivaa. Nykyisin on hankittavissa tietotekniikan teoksia, jotka opastavat vaihe vaiheelta, kuinka jokin tieto siirretään kansioista tai ohjelmasta toiseen. Saarijärvellä on hyvä ja ajanmukainen kirjasto, josta saa alan kirjallisuutta lainaksi.

Tutkija havaitsi koulutustilanteissa, että tietokoneen näppäimistön käsittelytaito vaikuttaa kaikkeen tietotekniseen osaamiseen. Aikaa kuluu kirjainten ja muiden merkkien etsinnässä yllättävän paljon. Kouluttaja esitti koulutuksen alkuvaiheessa osalle tutkitavista, että heidän kannattaisi harjoitella näppäimistön käyttöä, ei välttämättä kymmensormisesti, vaan niin, että oppisi näppäimistöllä kirjoittamaan.

Kansalaisopistot järjestävät syksystä kevääseen useita tietotekniikan perus- ja jatkokursseja. Toimisto-ohjelmien kursseihin voi osallistua vaikka nettiyhteydellä kotoa käsin. Ne vastaajat, jotka ovat yleensä opiskelusta kiinnostuneita, huomasivat puutteelliset tietotekniikan taitonsa. Joku haluaisi osata enemmän PowerPointia, Wordia tai Exceliä. Joku toinen havaitsi puutteellisen kuvankäsittelyn tai äänikäsittelyn taitonsa.

Tutkija oli tarkoituksellisesti pyytänyt sähköpostitse vastaajia palauttamaan vastauslomakkeensa tutkijan kotisähköpostin liitetietoihin. Vain yksi viidestä sähköpostitse vastaajasta toimi niin kuin tutkija oli pyytänyt: vastauslomake oli liitetiedostossa. Tutkija on havainnut, että seurakunnassa on yleisesti tarvetta oppia käyttämään ja siirtämään koneellista tietoa paikasta toiseen. Tiedon löytäminen voi olla haastavaa.

Vastaajista kolme ilmoitti, ettei osaa tehdä U-kansiota tai omaa kansiota. Jotta seurakunta pääsee käyttämään esimerkiksi ostolaskujen kierrätystä, pitää kaikkien työntekijöiden osata nimetä U-kansiossa tai omassa kansiossa oleva alakansio ”Tietotekniikkakoulutus”. Kävi ilmi, että tiiminä työskentelevillä ei välttämättä ole ollut käytössä yhteisellä kannettavalla U-kansiota tai vastaavaa omaa kansiota. Tarkoituksena on ollut, että jokaisella työntekijällä on mahdollisuus U-kansioon tai omaan kansioon. Tiettyä tietoa on yksinkertaisempaa hakea, kun polku on tuttu ja sinne pääsy vain yhdellä henkilöllä. U-kansion avaaminen jokaisen työntekijän koneelle ei liene tekniselle tuelle vaikeaa.

Koskirannan ja Kuisman (2009) opinnäytetyössä käsiteltiin osatyönä Spot-järjestelmää: samaan luokkaan kuuluvat tiedostot keskitetään tietokoneelle. Järjestelmää ei tarvitse keskittää vain esimiestasolle, vaan sitä voi käyttää jokainen työntekijä. Kun järjestää kansioihinsa tiedostoina lojuvat tiedot järkevästi, oma työ helpottuu huomattavasti. Kansioille kannattaa perustaa kuvaavannimisiä alikansioita, jotta aikaa ei kulu tiedon etsimiseen. Järjestelmää voi toki käyttää johtotasolla keskittämään vaikka henkilöstöhallinnon perehdyttämistiedot.

Vastauksista selvisi myös, että Saarijärven alueella osa työntekijöistä ei osaa käyttää Yhteiset-kansiota. Kansio on tarkoitettu koko henkilökunnalle yhteisten asioiden tutustumiseen verkon välityksellä. Kappeliseurakunnat pääsevät tutustumaan Yhteiset -kansioon, kun Kirkon Keski-Suomen IT-alueen yhteistoimintaverkko valmistuu alkuvuonna 2011.

Kirkkohallituksen tietohallintopäällikkö Aimo Karjalainen saa olla tyytyväinen, kun Saarijärven seurakunnan henkilöstölle on mennyt perille sähköpostin ja sähköpostiviruksen käsittelystä annetut ohjeistukset: Sähköpostin ja Internetin käytön pelisäännöt Kirkkohallituksessa (2005, 22). Vain yksi 19 vastaajasta ilmoitti, että kysyisi epäilyttävästä sähköpostista työtoverin mielipidettä. Yksi työntekijöistä ilmoitti lukevansa säh-

köpostin ennen poistamista, jos vaikka viesti tarkoittaisi tärkeää englanninkielistä työ-
asiaa liitteineen. Hän ei avaa liitetiedostoa, jos viesti ei ole työtehtävä. Kaksi haastatel-
luista haluaisi saada lisäystä ja laajuutta sähköpostin käyttötaitoon sähköpostikoulu-
tuksena. Haastattelussa he toivat ilmi riittämättömät taitonsa esimerkiksi ”vaarallis-
ten” sähköpostiliitteiden käsittelyssä.

Sähköpostikoulutuksen sijaan voi jokainen kiinnostunut etsiä erilaisista alan teoksista
lisätietoa. Sähköposti-osio (Hyppönen ym. 2007, 460–471) opastaa sähköpostin perus-
asioihin ja Alasilta (2009) kirjassaan työelämän sähköpostiviestintään. Kirkkohallituk-
sen oma ohje Sähköpostin ja Internetin pelisäännöistä (2005) tutustuttaa asiasta kiin-
nostuneen sähköpostin olemukseen kirkon näkökulmasta.

Tietokoneen käyttötaito tarkoittaa myös jonkinasteista omaa apua, jos tietokonetta ei
saa esimerkiksi sähkökatkon jälkeen käynnistetyksi. Kahdeksanteen kysymykseen (liite
2) vastauksia saatiin omasta avusta: pistokkeen irrottaminen tietokoneesta ja seinästä,
ctrl–alt–del-käytöstä tai uudelleenyrityksestä, teknisestä tuesta tai työtoverilta saadus-
ta avusta tai muualle siirtymisestä odottamaan, että kone seuraavan kerran toimisi
itsestään. On hyvä osata joitakin taitoja, ennen kuin pyytää teknistä tukea paikalle –
sehän aina maksaa ylimääräistä.

Vastaukset, jotka käsittelivät osallistumishalukkuutta jollekin kurssille tai tekstinkäsit-
telyn, taulukkolaskennan tai graafisen esityksen taitojen tarvitsemista, taulukoitiin.
Tulokset oli ennen taulukointia yhteenlaskettu tutkijalle ylimääräisenä jääneeseen
blancoon haastattelukysymyslomakkeeseen.

TAULUKKO 2. Halukas tietokoneen peruskäytön- tai tehokäytön kurssille

	Peruskurssi	Tehokäytön kurssi
N=	19	19
	%	%
Kyllä	37	84
Ei	63	16
YHTEENSÄ	100	100

Peruskäytön tai tehokäytön kurssille halukkaiden vastauksia oli kaikkiaan 19. Peruskurssin Kyllä-vastaus, joka oli reilulla kolmanneksella, tarkoittaa, että vastaaja osallistuisi mielellään peruskurssille, ja ei-vastaus puolestaan kertoi vastaajan peruskäyttötaidosta, joka on noin kahdella kolmesta. Tehokäytön kurssille olisi tarvetta vastaajien mielestä suurimmalle osalle Kyllä-vastaajista. Joka kuudes oli sitä mieltä, että tehokäytön kurssille ei ole tarvetta.

Tekstinkäsittelyä, taulukkolaskentaa, kysymykset 11–13

Toimistosovellusten tarve työssä, osaaminen eli käytönhallinta ja kurseille halukkuus on esitetty taulukoissa 3–5.

TAULUKKO 3. Tarve työssä

	Word	Excel	PowerPoint	Yht.
N=	19	19	19	57
	%	%	%	%
Kyllä	100	58	68	75
En	0	42	32	25
YHTEENSÄ	100	100	100	100

Tekstinkäsittelyohjelmaa tarvitsee työssään jokainen vastaaja, taulukkolaskentaa joka toinen ja graafista esitystä ilmoittaa käyttävänsä kaksi kolmasosaa.

TAULUKKO 4. Käytönhallinta

	Word	Excel	PowerPoint	Yht.
N=	19	19	19	57
	%	%	%	%
Kyllä	95	47	47	63
En	5	53	53	37
YHTEENSÄ	100	100	100	100

Tekstinkäsittelyn ilmoittaa hallitsevansa vastaajista suurin osa. Noin puolet käyttäjistä ilmoittaa hallitsevansa sekä taulukkolaskennan että graafisen esityksen teot.

TAULUKKO 5. Halukkuus osallistua kurssille yhteiskäyttönä tai yksittäin

	Word	Excel	PowerPoint	Yht.
N=	18	18	19	55
	%	%	%	%
Kyllä	33	39	63	45
Ehkä	45	39	37	40
En	22	22	0	15
YHTEENSÄ	100	100	100	100

Yksi vastaaja on jättänyt Wordin ja Excelin kolme vaihtoehtomahdollisuutta väliin, minkä vuoksi kahden ensimmäisen sarakkeen N= luku poikkeaa kolmannesta. Vain PowerPointin vaihtoehdot hän on vastaukseensa merkinnyt. Halukkaita yhteiskäytön kurssille on Yht.-sarakkeessa Kyllä-vastauksena noin joka toinen.

Kun tekstinkäsittely on jo hallinnassa melkein kaikilla, on luonnollista, että halukkuus osallistua Word-kurssille on vähäisempää kuin Excel- tai PowerPoint-kursseille. Kaksi kolmesta vastaajasta haluaa osallistua PowerPoint-kurssille. Vastaajista kukaan ei suhtaudu graafisen esityksen kurssille osallistumiseen täysin kielteisesti.

Sähköinen matkalaskujärjestelmä, kysymykset 14–24

Matkalaskujärjestelmä jakoi ”hiljaisesti” henkilöstön kahteen ryhmään: puolesta ja vastaan. Murinaa, vastarintaa ja ennakkoluuloja: ”turhake” oli Vastaan-ryhmän mieliala ajatuksesta ottaa seurakunnassa sähköinen matkalaskujärjestelmä käyttöön. Tutkija ei ollut tietoinen pelkoa ja kielteisyttä herättäneistä tuntemuksista. Jokainen työntekijä piti ajatuksensa omanaan tuomatta sitä mitenkään esille. Jos tutkimus olisi sisältänyt pelkkää havaintomateriaalia, toisen ryhmän alkukielteisyys olisi tutkijalta jäänyt huomaamatta.

Puolesta-ryhmä oli matkalaskujärjestelmän hankkimisen kannalla. Joku kertoi odottaneensa innokkaasti irtipääsyä paperisen matkalaskun täyttämistä. Järjestelmä tuntui hänestä järkevältä. Paperia ja askelia säästetään, kun lomakkeet kulkevat vain sähköisesti tekijältä eteenpäin. Joku toinen tunsikin ensin vähän pelkoa, mutta ajatteli: ”Siitä se lähtee – oppiminen”.

Vastaan-ryhmän ajatukset muuttuivat reilun vuoden aikana matkalaskun käyttöön- otosta: ohjelmaa ei annettaisi enää pois. Puolesta-ryhmän vastauksissa suuret odotukset vaihtuivat osittain pettymykseen: heidän mielestään ohjelma on erittäin hidas ja turhaa aikaa kuluu odotteluun. Vaikka alkujaan myönteinen ryhmä odotti innokkaasti ohjelman tuomaa kehitystä, eivät hekään pettymyksestä huolimatta vaihtaisi ohjelmaa paperiseen versioon. Ohjelman hitaudesta huomauttivat myös alussa vastaan olleet.

”Virkamatka” Jyväskylään -kuvaus onnistui melkein kaikilta. Yksi vastaaja ilmoitti rehellisesti kopioineensa tiimikaveriltaan vastauksensa. Vaikkei osakaan kuvata, miten matkalasku tehdään, hän osaa kuitenkin itsenäisesti kirjoittaa matkalaskun ja lähettää sen sähköisesti. Tutkija on kouluttajana pari kertaa taka-alalta seurannut työntekijän onnistunutta kustannusten korvausten työstöä.

Kouluttaja on suositellut alusta alkaen kirjaamaan matka-ajot päivittäin tai viikoittain ohjelmaan ja tallentamaan työn keskeneräisiin. Jokainen uusi ohjelma on käyttäjälleen vieras, joten rutiinin saamiseen on varattava aikaa, joko työaikaa tai omaa. Samanlaisesti matkalaskuohjetta seuraamalla ja työajoja kirjaamalla oppii laskun teon. Kiire on huono seuralainen – työajan suunnitteluun kannattaa panostaa.

Puhelinkeskustelussa yhden työntekijän kanssa kävi ilmi, ettei hän ole saanut itselleen sähköisen matkalaskun ohjetta. Oli sovittu kahden muun kouluttajan kanssa, että neuvontatilanteen päättyessä ohje annetaan jokaiselle. Ohje toimitettiin eteenpäin. Monissa yleiskeskusteluissa on tullut puheeksi ohjeen käyttö. Moni on kertonut, että ohje on kotona tai jossakin muualla kuin omassa työhuoneessa. Alussa matkalaskun tekeminen ilman ohjetta voi olla vaikeaa. Yksi käyttäjä ilmoitti pitävänsä ohjetta aina matkalaskua tehtäessä tukenaan ja toinen henkilö joskus. Muut vastanneista eivät tarvineet enää ohjetta.

Kun on kulunut reilu vuosi matkalaskujärjestelmän käynnistämisestä, voidaan todeta jokaisen tutkimukseen vastanneen (19 henkilöä) oppineen rutiinilla tai ainakin periaatteessa käyttämään web-matkalaskua. Pieni epävarmuus johtuu esimerkiksi leiripäivärahan käsittelystä, jonka neuvonta peruskoulutuksesta puuttui. Kun havainnot ohjelman käytöstä liitetään mukaan, voidaan sanoa, että yhden henkilön ohjelman käyttötaito on tutkijan huomioihin perustuen rajallista. Havaintoihin pohjautuvat, toisen henkilön käyttötaidot paranivat, kun hän sai työhuoneeseensa oman tietokoneen: sillä

on ollut hyvä harjoitella matkalaskun täyttöä – lasku kulkee tekijältä tarkastajalle säännöllisesti.

Ohjelman toimivuuden saloihin haluttiin joissakin tapauksissa lisävalaisua: miten matkat kohdennetaan eri tileille, voiko kustannuspaikan vaihtaa jo riviä tallennettaessa, tai miten muistaa ohjelman ylimmäiseen lokeroon annettavat tiedot. Lisäkoulutusta joissakin epävarmuustilanteissa esimerkiksi leiripäivärahoihin halusi pari vastaajaa. Toiset olivat sitä mieltä, että henkilökohtainen leiripäivärahaopastus riittää tai epäselvän kohdan saa parhaiten selville kysymällä kouluttajalta.

Työntekijä pohti, kuuluuko matkalaskun kirjoittaminen työajalle vai vapaa-ajalle. Joidenkin paljon työajoja tekevien olisi vastaajan mukaan yksinkertaisinta tehdä matkalaskut kotonaan. Matkalaskujärjestelmä on integroitu Statuksen Palkkahallinnon osaksi ja se vaatii myös Kirkkoverkkoyhteyden, mikä ei puolla ajatusta kotona tekemisestä.

Sähköiseen matkalaskuun liittyvää palautetta

”Aika ankea ohjelma. Ei erityisen käyttäjäystävällinen. Epäloogisuuksia. Joissakin tapauksissa saa kirjoittaa suoraan kenttään, joissakin taas on odotettava, että aukeaa uusi luukku, johon sitten kirjoitetaan. Mutta kyllä tämän kanssa pärjää.”

Kolme vastaajaa oli sitä mieltä, että ohjelma on epälooginen. Kaksi oli sitä mieltä, että ohjelma on looginen. Vastaajien mielestä Logican järjestelmä on hidas ja odotteluun kuluu turhaa aikaa. Koska ohjelman hitaudesta huomauttivat suurin osa vastaajista, pitää järjestelmänopeuden ongelmakohta selvittää: onko vika seurakunnan verkossa, Rauhalan järjestelmässä vai Kirkkoverkossa? Tutkija on heittänyt pallon Rauhalalle ja Keski-Suomen seurakuntien yhteisen IT-alueen yhdelle tukihenkilölle.

Matkalaskun kouluttajien saama palaute

Matkalaskun kouluttajien saama palaute ei yllättänyt tutkijaa. Kun kouluttajat ovat saman työyhteisön jäseniä, kriittistä palautetta ei osata tai haluta antaa. Vain yksi vastaaja oli ilmaissut, että matkalaskun ohje on hankala. Tosin vastauksen voi siirtää sähköiseen matkalaskuun liittyvään palautteeseen, sillä ohje on kotoisin ohjelman tekijältä. Mitä voi tehdä, jos ohje on vaikea? Pitää tehdä uusi yksinkertaisempi ohje, josta on matkustajille apua.

Kouluttajan näkökulmasta myönteinen palaute tuntui hyvältä. Vastauksissa oli mainittu kouluttajan olleen kärsivällinen ja pitkämielinen sekä neuvoneen koulutettavia ystävällisesti. Tutkija sai puhelimitse toisenlaistakin palautetta neuvoessaan jotakin hermostunutta työntekijää: luuri lyötiin tutkijan korvaan. Epäonnisen ensimmäisen koulutuksen jälkeen kouluttaja pyrki toimimaan koulutustilanteissa hermostumatta ja ystävällisesti. Tutkija huomasi itsessään yllättäviä piirteitä: kun jaksoi hermostumatta ohjata ja odottaa matkustajan työskentelyä, joka hakemalla haki näppäimistöä yhtä merkkiä, koulutustilanteen jälkeen kouluttaja tunsu rauhallisuutta, kiireettömyyttä ja kiitollisuutta. ”Jos näistä tilanteista kouluttajana selviää ja oppii hillitsemään itseään, onnistuvat loputkin koulutukset.”

Toinen kouluttaja, joka neuvoi kolmea työntekijää, kertoi haastattelussa, että hänestä parhainta ja tehokkainta oli yksilökoulutus. Tutkija oli päätenyt samaan ajatukseen uuden asian oppimisessa. Kun koulutettava itse tekee matkalaskunsa ohjaajan neuvossa, tuloksia syntyy nopeammin, kuin että yksi tai useampi keskustelee taustalla jopa muista asioista. Tekijääkin tilanne voi häiritä. Sami Törmä (2008) perehtyi opinnäytetyössään eri koulutusvaihtoehtoihin. Hän on sitä mieltä, että yhtä oikeaa koulutustapaa ei ole käytettävissä. Jos henkilökohtainen koulutus sopii toiselle, joku toinen voi ahdistua tilanteessa.

Kukaan vastaajista ei maininnut jotakin muuta tärkeää asiaa, joka olisi unohtunut ottaa haastattelukysymyksissä esille. Yksi 19 vastaajasta oli jättänyt merkitsemättä Kyllä tai Ei -vastausvaihtoehdon kysymykseen 24 (liite 2). 18 antoi käyttöluvan matkalaskujärjestelmän koulutuksessa tai käyttöön opastuksen aikana (12.03.–31.7.2009) tulleista havainnoista ja haastattelulomakkeen (4.5.2010) vastauksista.

4.6 Analyysin kautta synteisiin

Litterointi suoritettiin Word 2007 -tekstinkäsittelyohjelmalla, minkä jälkeen aineisto lajiteltiin Kanasen (2008b, 108–109) ohjeiden mukaan kooditaulukoksi. Ensimmäisessä sarakkeessa oli rivitetty kysymys- ja vastauksiteksti, jonka tärkeä asiasana tai asiayhteys maalattiin punaiseksi. Seuraavaan sarakkeeseen luokiteltiin edellisen sarakkeen asia-

sana tai yhteys ylempään merkitykseensä. Kolmas sarake luetteloitui numerojärjestyksessä yhdestä eteenpäin.

Tutkija ei osannut järkevästi jatkaa luokittelua tekstinkäsittelyohjelmalla. Hän otti käyttöönsä ruutupaperiarkin, johon kirjoitti litteroidut kysymysnumerot (4–10; 14–22) paperin ensimmäiselle riville vaakatasossa sarakkeiksi. Pystysuorariveille allekkain kirjoitettiin haastatteluun, puhelinhaastatteluun ja osahaastatteluun osallistuneen etunimi. Jokaisen nimen kohdalle kirjoitettiin kysymyksittäin saadun vastauksen merkitys. Todettiin, että kysymys 7:ssä (liite 2) kyllääntyminen oli saavutettu, ja siitä ei tarvinnut kristallipalalla etsiä mitään erikoista.

Numeroiduille kysymyksille annettiin uusi kuvaava sana tai sanoja, jotka maalattiin eri väreillä niin, että saman asiaryhmän käsitteet maalattiin samalla värillä. Aiemmin oli paljastunut, että henkilöstö oli hiljaisesti jakautunut kahteen ryhmään. Sanoihin tunne, ensimmäinen ajatus sähköisestä matkalaskusta, ajatusten mahdollinen muutos vuoden kuluttua, kuvailu ja matkalaskun ohjeen käytön tarve kiinnitettiin erittäin paljon huomiota. Matkalaskun laatimisen kuvailu (kysymys 16) saavutti saturaation arkilla yksi. Vain yksi haastatelluista ei osannut kuvailla matkalaskun tekoa. Kun suurin osa osasi kertoa matkalaskun kulkureitin oikein, tyydyttiin saatuun tulokseen.

Otettiin käyttöön toinen ruutupaperiarkki. Henkilönimet jätettiin pois. Käsitteet Tunne, Ensimmäinen ajatus matkalaskusta ja Ajatusten mahdollinen muutos vuoden kuluttua kirjoitettiin paperille ilmavasti, jotta jokaisen henkilön vastauksesta aiemmin kyseiseen luokittelukohtaan kirjoitettu sana tai sanaryhmä saatiin esille. Kysymykset 5–6 ja 8 luokiteltiin samaan ryhmään nimellä Tietokoneen käyttötaidon arviointi. Ryhmä sai käsitteitä kansion luominen, käyttötaidon itsearviointi ja käytön hallinta.

Samalle arkille lisättiin Palaute matkalaskujärjestelmästä ja Palaute kouluttajalle sekä yhteiseen ryhmään luokiteltuina kysymykset 17–20. Arkki kakkoseen kirjoitettiin näille ryhmille vastauksista poimittu olennainen tieto. Arkki alkoi muistuttaa käsittekarttaa.

Tietokoneen käyttötaidon arviointi

Vastaajista yksi ilmoitti, ettei osaa tehdä omaa kansiota, ja kaksi kertoi, ettei heillä ole omaa kansiota lainkaan käytössä. Jotta kansion oppii luomaan, tietokoneen peruskurs- sin suorittaminen on suositeltavaa. Vastaajista kansion luominen onnistui suurimmalta osalta.

Käyttötaito henkilön arvioimana on monesti itseään vähättelevää: miten oppia arvostamaan itseään, kun tutkimuksesta voi havaita, että tietokoneen käyttötaito on olemassa. Suomalaisen itseään vähättelevä tapa paranee itsetuntemuksen kasvaessa: opettelemalla itsetuntemusta ja kuuntelemalla itseään.

Koneen käytön hallinnasta on monesti apua, jos keskusyksikkö tai ohjelma jumittuu. Vastaajista yksi ilmoitti siirtyvänsä muualle odottamaan koneen toimintakyvyn palautumista ja toinen ilmoitti ottavansa heti yhteyttä tekniseen tukeen. Muut vastaajat kokeilivat ja testasivat konetta ensin itse. Omasta avusta on taloudellisen hyödyn lisäksi aistittavissa mielihyvää. Toki vaikeammat tietokoneongelmat on syytä jättää asiantuntijalle. Oli mukavaa huomata, että seurakunnan työntekijät eivät jää ihmettelemään jotakin ongelmaa: he osaavat hakea tarvittaessa apua.

Tietokoneen käyttötaidon arviointiin saadaan vastaus, kun lasketaan kansion luominen, käyttötaidon itsearviointiluokka ja käytön hallinta yhteen. Näin keskiarvoksi saadaan peruskäyttötaito. Koko henkilökunnan tietokoneen käyttötaitotaso ja halukkuus osallistua perus- tai tehokäytön kursseille, samoin kuin toimisto-ohjelmien käyttötaidon taso ja osallistumishalukkuus mahdolliselle kurssille kannattaa piakkoin kartoittaa.

Grönroosin (2006, 159) mukaan koko henkilöstölle on hyvä laatia sähköinen henkilökortti, kompetenssikartta. Seurakunnissa on pidettävä vakituisista työntekijöistä nimikirjaa, joka voi olla palkkahallinnon ohjelmassa erillisenä henkilöstöhallinnon osiona tai esimerkiksi erillisenä nimikirjakansiona jossakin toimisto-ohjelmassa.

Kun ensin on tehty henkilöstön osaamiskartoitus (Viitala 2008, 227), nimikirjan muihin tietoihin voi liittää koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi erikoisosaamisen sekä projektehtävät. Osaamiskarttaa pitää päivittää tarvittaessa, jotta luettelossa olevat tiedot löytyvät vaivatta avainsanoja käyttämällä (Grönroos 2006, 159). Haasteelliseksi Saari-

järvellä kompetenssikartan tiedonsaannin tarvitsijalle tekee se, että henkilöstöhallinnon ohjelmaa voi käyttää vain taloustoimiston henkilökunta.

Sähköisen matkalaskun käyttötaito

Jotta sähköisen matkalaskun käyttötaidosta saadaan selvyys, kysymykset 17–20 on tutkittava. Matkalaskun ohjeen käyttötarve vastaa yhteen ryhmän kysymyksestä. Kymmenen vastaajaa ei käytä saamaansa matkalaskun ohjetta lainkaan, yksi joskus ja yksi aina. Haastatelluista matkalaskun täyttö on jo rutiinia yhdeksälle, yhdelle Kyllä-vastaajalle vähäistä epävarmuutta aiheuttavaa ja kahdelle vastaajalle vähän epävarmuutta tuovaa. Lisävalaisua vastaajat haluavat päivärahoista ja leiripäivärahoista sekä virheiden ja kustannuspaikkojen käsittelymahdollisuuksista. Varsinaista lisäkoulutusta haluaa kaksi, ja yhden mielestä yleensä kaikki lisäkoulutus on tarpeellista. Kolmelle riittää henkilökohtainen apu tarvittaessa.

Tunne

Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että tietokoneetta ei tule toimeen – ei kotona eikä työssä. Yksi haastatelluista tunsii tietotekniikkaan rakkautta, toinen vastarintaa ja kolmas ärtymystä. Kielteiset tuntemukset eivät tarkoita työyhteisön pahaa oloa, vaan ihmisen tarvetta vastustaa kaikkea uutta. Hyppänen (2007, 228) mukaan muutosvastarinta kuuluu ihmisen elämään: ihmiset eivät vastusta muutosta, vaan tapaa, jolla se tehdään. Hyppänen mainitsee Armstrongin (1994) käyttäneen muutosvastarinnan syinä vaikkapa tottumusta, yhteisön normeja, pelkoa arvovallan menettämisestä, väärinkäsityksistä ja näkemyseroista.

Sharatt ja McMurdo (1991) lisäävät muutosvastarinnan syiksi esimerkiksi muutoksen tarpeen ymmärtämättömyyden, uuden oppimisen, pelon epäonnistumisesta tai sen, että muutoksen ei nähdä tuottavan yksilölle etua (Hyppänen 2007, 229).

Hyppänen (2007, 230) on sitä mieltä, että tunnereaktiot kehittyvät vaiheittain: ihmiset ovat erilaisia, joten heidän osaamisensakin on erilaista. Toinen kokee muutoksen uutena mahdollisuutena ja toinen ajatuksena: ”Miten minun käy?” Yrityksen tärkeimmästä voimavarasta kannattaa siis huolehtia ja viestittää tästä halusta riittävän avoimesti. Iloa ja mielenkiintoa kokevat työntekijät aistivat muutoksessa mahdollisuuden: ”Oppia ikä kaikki”.

I ajatus sähköisestä matkalaskusta

Jos kouluttajan korviin olisi ennen koulutusprojektin alkua kantautunut viesti ennakkoluulosta, pelosta tai vastarinnasta, olisikohan sähköisestä matkalaskujärjestelmästä luovuttu? Seurakunnan henkilökunnan onneksi tieto tuli kouluttajalle liian myöhään. Joku haastatelluista tunsikin ensin pelkoa, mutta ajatteli myönteisesti: ”Siitä se lähtee – oppiminen”. Koskirannan ja Kuisman (2009) tutkimuksessa huomiota kiinnitetään Mankan (2006, 121–125) mukaan oppimiseen, jota tukemalla voidaan kehittää ilmapiiriä, yritystä ja johtamista. Samoin uuden kokeiluun rohkaisevaa toimintaa tuotiin tutkimuksessa esiin.

Henkilöstöä voi kehittää Hyppäsen (2007, 111) mukaan monin eri tavoin, joista suosituimpia kehittämismenetelmiä ovat koulutukset. Henkilökunnan koulutuksen onnistumiseen vaikuttaa Lepistön (2004, 26) mukaan koulutettavan motivaatio: ”Ilman motivaatiota ei opi!” Kirkon henkilöstökoulutus sopimus puolestaan mahdollistaa mahdollisimman monen kirkon työntekijän osallistumisen esimerkiksi kirkon ylläpitämään koulutukseen: seurakunta voi varata noin 1,3 % vuosittaisesta palkkabudjetista henkilöstönsä kouluttamiseen.

Henkilöstökoulutuksen tarkoitus on Anetjärven ja Jakobssonin mukaan parantaa henkilökunnan työtyytyväisyyttä ja henkistä hyvinvointia. Henkilöstökoulutus perustuu Kirkon henkilöstökoulutus sopimukseen, jossa määritellään koulutusmuodoiksi perehdyttäminen, täydennyskoulutus ja uudelleen koulutus. Henkilöstökoulutusta ei pidä ajatella henkilöstölle kuuluvaksi palkkioksi tai virkistyskohteeksi. (Anetjärvi & Jakobsson 2009, 33–34.)

Toki kollegoiden tapaaminen ja yhteisistä asioista keskusteleminen tai mahdollisten yhteisten ongelmien puiminen virkistää. Seurakunnissa on talous- ja henkilöstöhallinnossa totuttu tekemään työtä yksin, ja siksi on perusteltua hakeutua koulutukseen, jotta myös virkistyisi. Henkilöstölle järjestettävät sisäiset koulutukset voidaan Hyppäsen (2007, 111) mielestä keskittää yhteen sopivaan teemaan, kuten esimerkiksi seurakunnassa toteutettu matkalaskujärjestelmän koulutus.

Ensimmäisenä ajatuksena sähköisen matkalaskun vastausluettelosta nousivat esiin sanat ”ei pitänyt ajatuksesta”. Miksi? Piti ohjelmaa ”turhakkeena”. Miksi? ”Se on uusi ajan syöjä.” Jos työntekijä ei pidä ajatuksesta tai pelkää uutta ohjelmaa, onko tiedotus unohtunut? Tutkija lähetti kaikille työntekijöille tiedotteen uudesta tulevasta ohjelmasta Katrina-viestinä sen jälkeen, kun käyttöönotosta oli seurakunnassa päätetty. Suullisesti asiaa esiteltiin syksyllä 2008 Talonkokouksen yhteydessä. Toisen Katrina-viestin tutkija lähetti työntekijöille, kun todettiin, että ohjelman käyttöönotto viivästyy. Seuraavia viestejä lähetettiin aina tarpeen mukaan. Kun matkalaskun laatija kyseli jostakin käsittelyosan vaikeudesta, kouluttaja lähetti kaikille työntekijöille asiasta tiedotteen.

Tarja Ahon (2009) tutkimuksessa sähköistämisen esimerkeissä mainittiin sisäisen viestinnän hoitotapoina sähköposti, Intranet ja matkapuhelin. Hän on jättänyt tavallisen lankapuhelimen ehkä epähuomiossa mainitsematta. Monessa suomalaisessa pienyrityksessä käytetään vielä tavallista puhelinta ehkä matkapuhelimen rinnalla. Seurakunnassa on toimisto- ja hallintotehtävissä toimivilla vielä käytössä lankapuhelin, joka on sisäisessä viestinnässä erittäin kätevä. Ajanvarausohjelma Katrina on seurakunnassa varsinaisena sisäisenä viestinviejänä turvallinen vaihtoehto. Se tavoittaa kaikki työntekijät, nekin, joilla ei ole seurakunnan sähköpostiosoitetta käytettävissä.

Ajatus vuoden kuluttua

Motivaation rinnalle paperiarkin keskiosaan, Ajatus vuoden kuluttua -ilmenneiden sanomien alapuolelle, tutkija kirjoitti sanan työtyytyväisyys. Vaikka alussa järjestelmää vastaan olleet olivat muuttaneet ajatuksiaan, jokin kuitenkin himmensi muutoksen vaikutusta. Henkilöt, joilla alun perin oli myönteinen näkemys, ilmoittivat olevansa edelleen ohjelman kannalla, mutta ohjelman käyttönopeus ei miellyttänyt.

Missä teen matkalaskuni? oli yksi esille pyrkivä kysymys, joka jäi pyörimään tutkijan mielessä. Matkalaskun laatiminen vaatii keskittymistä ja rauhallista ympäristöä. Haastatteluissa matkalaskun hitaudesta valittaneet ilmoittivat halustaan tehdä matkalaskunsa kotonaan. Tutkija lisäsi karttaan kaksi Ajatus vuoden kuluttua -kohdalle sanat kriittisyys ja tyytymättömyys.

Palaute matkalaskujärjestelmästä

Jollekin kustannuspaikan vaihto kesken matkalaskun täytön voi olla haastavaa ja aikaa vievää. Matkalaskulle syötön aikana valittua kustannuspaikkaa ei voida vaihtaa muutoin kuin avaamalla käsitelty rivi uudelleen. Tekijälle olisi yksinkertaisempaa saada tarvittava kustannuspaikan kohdentaminen muutetuksi siinä vaiheessa, kun tietoa syötetään. Jotta kustannuspaikan vaihtoa voi jatkossa järkevämmin käsitellä, on asia viety ohjelmantekijöiden tietoon.

Haastatelluista yhden työntekijän mielestä ohjelma on looginen, kun toinen on sitä mieltä, että ohjelma on epälooginen. Pitkään asiaa mietittyään tutkija tuli siihen joihtopäätökseen, että loogisella kannalla oleva käyttää vain yhtä tai kahta kustannuspaikkaa. Epäloogisen kannalla oleva käyttää useita kustannuspaikkoja. Tutkijan kanssa keskustellessaan käyttäjä mainitsi, että hän tarkoittaa epäloogisuudella nimenomaan kustannuspaikkojen kohdentamisen hankaluutta.

Palaute kouluttajalle

Haastattelussa yksi työntekijä kysyi varovaisesti: ”Onko matkalaskun käyttöohje hie-man hankala? Hän kertoi olevansa ylipäättään innoton käyttämään ohjeita: hän mieluummin kokeilee ja korjaa. Web matkalaskut -ohje on 18-sivuinen. Lukeminen vaatii keskittymistä, mutta ohjeestahan tarvitsee lukea vain senhetkistä tarvetta vastaava tieto. Kokematon tutkija ei ymmärtänyt kysyä haastateltavalta, oliko hän ylipäättään lukenut ohjetta kokonaan. Kysymykseen tarvitseeko ohjetta, hän vastasi, ettei enää tarvitse.

Kriittistä palautetta kouluttaja ei vastaajilta saanut, mutta sitäkin enemmän myönteistä palautetta: ”neuvottu ystävällisesti”, ”helppo esittää kysymyksiä, kun kouluttaja on lähellä”, hyvin opastettu, kiitos”. Koulutettavien antama kiitos tuntui vaikealta vastaanottaa: ”Enhän minä osaa.” Jos tehty työ on onnistunut ja siitä saa positiivista palautetta, on osattava kiitos ottaa vastaan onnellisena ja iloisena. Kouluttajan työtyytyväisyys moninkertaistuu ja mielihyvä peilautuu myös koulutukseen osallistujille. Opastaja jaksaa taas neuvoa jotakin ongelmakohtaa ystävällisesti ja innostuneesti.

Sydänmaanlakka (2006, 195) kysyykin ”Osaatko iloita?” Hänen mielestään iloitsemisen taito on tärkeää, ja sitä kannattaa jokaisen opetella käyttämään. Palautteen antaminen oikeuttaa itsensä palkitsemiseen, kun saavutetut tavoitteet ovat toteutuneet. Kokoaikainen läsnäolo saa aikaan myönteisyyttä ja tuo voimaa. (Sydänmaanlakka 2006, 195–196.) Tutkija on havainnut myös myönteisyyden voiman. Kun koulutustilanteessa kouluttaja jaksoi olla läsnä täysillä koko ajan, siitä sai energiaa ja rauhallisuutta – ei ollut kiire minnekään. Kiireettömyys heijastui myös myönteisellä tavalla koulutettavaan. Hänkin oli täysillä mukana harjoittelemassa laskunsa laatimista.

4.7 Kartta III

Kakkoskartan täytyttyä käsittelyä jatkettiin kolmannelle paperiarkille. Kartan keskelle kirjoitettiin **Matkalaskun käyttöönotto**, joka ympäröitiin. Ympyrän alapuolelle vedettiin kaksi viivaa, toinen vasemmalle ja toinen oikealle puolelle. Vasemmalle sivulle kirjoitettiin **Työntekijän näkökulma** ja oikealle **Kouluttajan näkökulma**. Muutos ja viestintä lisättiin vielä molempiin näkökulmiin.

Muutos manuaalisesta matkalaskusta sähköiseksi matkalaskujärjestelmäksi on missä tahansa yhteisössä iso projekti. Juholinin (2008, 130) mukaan muutos tarkoittaa viestintää, joka sisältää tekoja, sanoja ja puhetta. Viestinnän kolme aikajaksoa ovat mennyt, nykyhetki ja tulevaisuus. Mennyt vastaa kysymykseen, mikä on muuttunut ja millaisin tuloksin. Nykyhetki selvittää, miksi teemme asian tietyllä tavalla, ja tulevaisuudella pitää olla yhteinen näkemys, mihin matka johtaa. (Juholin 2008, 130–131.) Paperinen matkalasku matkasi web-maailmaan tutkimuksen osoittamilla perusteilla. Nykyisyys on näyttänyt, miten järjestelmän käyttöönotossa on onnistuttu tai epäonnistuttu. Tulevaisuuden visio viitoittaa työyhteisön yhteisen matkan eli synteisiin.

Tietotekniikassa muutos tarkoittaa Kurjen (2010, 21) mukaan etupäässä sopeutumista, johon auttavat välineiden järkevyyt, käytön yksinkertaisuus ja luotettavuus. Jotta turhilta ongelmilta vältytään, kannattaa muistaa avoimuus ja koko henkilökunnalle suunnattu tiedotus. Työntekijöille kerrotaan asiasta, ja heidät otetaan mukaan projektiin jo suunnitteluvaiheessa. Heille perustellaan projektin tärkeys, aikataulu, mahdollinen

koekäyttö, se, mistä ohjelma on hankittu ja ketkä yrityksestä ovat mukana suunnittelussa ja sen toteutuksessa.

Ilman tietoa viesti ei kulje. Juholin (2008, 85–86) on sitä mieltä, että kun tiedonkulku ei pelaa, seuraukset voivat olla vakavia. On totuttu puolustautumaan siitä kritiikistä, jota huonosti kulkeneesta tiedosta on aiheutunut. Jokainen työntekijä on vastuussa ”passiivisen seuraamisensa” asennemuutoksesta, johon auttaa terveen järjen käyttö ja kyky ymmärtää asioita. Juholin käyttääkin tiedonkulun sijaan **tiedonvaihdanta**-termiä. Käsite tarkoittaa vastavuoroisuutta ja vuorovaikutusta, joissa tietoa vaihdetaan ihmisten välillä. Tiedonkulku on useimmiten ymmärrettävissä yksipuolisena tiedotuksena, jonka perille menosta tai ”hoksaamisesta” ei ole yleensä varmaa tietoa.

Jos dialogi eli vuoropuhelu puuttuu Juholinin (2008, 61–62) mukaan työyhteisöstä, siellä ei synny mitään uutta. Kaksinpuhelu on nykyhetkessä käytävää vuorovaikutusta, vastavuoroisuutta ja arvostusta, siis uudenlaista työyhteisöviestintää. Tässä viestinnässä ”viestintä tapahtuu siellä, missä ihmiset ovat ja työskentelevät ja missä he itse tuottavat ja vaihtavat tietoa ja kokemuksia.” Yhteisöllisyys ja työyhteisön sisäinen keskustelu ovat työyhteisöviestinnän peruspilareita, joista yhdessä syntyy uusi agenda eli uusi viestintämalli

1. isoille ja tärkeille asioille, joita käsitellään vuorovaikutteisesti
2. ajantasaiselle tiedolle, joka on kaikkien käytössä
3. tunnelma, joka on välitöntä ja vapaata
4. jokaisen oikeus työyhteisössä osallistumiseen ja vaikuttamiseen
5. yksilöä ja koko yhteisöä tukevaan yhdessä oppimiseen ja osaamisen jakamiseen
6. työnantajamaineelle, joka on osa jokaisen työtä ja
7. edellisiä yhdistävänä tekijänä foorumi eli tapahtumapaikka toiminnalle ja viestinnälle avoimena tiedon vaihdantana. (Juholin 2008, 63.)

Käsitteet agenda ja forum vievät nykyihmisen Rooman valtakuntaan. Agenda on Nurmen (2004, 15) mukaan toiselta merkitykseltään esitys- tai muistilista ja toiselta kirkkokäsikirja, miten jumalanpalvelus on toimitettava. Tutkijan mielestä viestintämalli kuvaa agenda-sanaa parhaiten: esityslistan mukaan toimimista, siis mallin mukaisesti. Forum on Nykysuomen Käyttötiedon (1996, 87) mukaan aukio tai tori, joka toimii kauppapaikkana sekä valtiollisia tai yhteiskunnallisia toimituksia varten.

Työyhteisöviestinnän peruspilareita voi käyttää missä tahansa yrityksessä, ja seurakuntaankin malli soveltuisi erittäin hyvin. Agenda on esimerkiksi ohje, miten jokin tehtävä tai projekti on suoritettava tai toimitettava. Sähköisen matkalaskun ohje on siis agenda missä tahansa seurakunnan foorumissa eli toimipisteessä tai vielä lähemmin jokaisen työntekijän työhuoneessa.

Tutkija lisäsi karttaan kolme vielä sanan oppiminen – elinikäinen oppiminen. Tutkimukseen osallistuneista työntekijöistä havaitsi joko kiinnostuksen tai asenteen ”Ei voisi vähempää kiinnostaa” nimenomaan haastatteluissa tai saaduissa vastauksissa. Miten esimerkiksi elinikäiseen oppimiseen kielteisesti suhtautuvat saadaan poisoppimaan vanhasta mieltymyksestä? Haasteeseen etsittiin vastausta lukemalla tutkimuksen vastaukset ja litteroinnit useita kertoja. Kartoista ilmenneet puhuttelevat sanat nostettiin käsittelyyn. Jäljelle jäivät viestintä ja oppiminen. Käsitekartta oli saanut muodon, mistä tutkimuksen viimeistä syvyyttä eli synteesiä lähdettiin etsimään.

5 POHDINTA

Seurakunnassa automatisoinnin muutos aloitettiin perinteisestä ostolaskujen tavasta poiketen matkalaskujärjestelmästä. Keskuspaikan ja kolmen erillisen toimipaikan välinen matkalaskujen kuljetus oli hankalaa. Sähköisessä järjestelmässä säästyy aikaa jokaisen matkalaskuntekijän lisäksi myös palkkahallinnossa, kun laskun tiedot syötetään vain kerran: matkustaja merkitsee itse myös matkakohteensa kustannuspaikan. Talousarvion toteutuma on kustannusten korvausten osalta totuudenmukaisempi, kun työntekijä itse kirjaa kustannuspaikat tapahtumakohtaisesti.

5.1 Kouluttajan ja työntekijän näkökulma yhdessä ja erikseen

Törmän (2008) opinnäytetyössä oli tutkittu eri kouluttajamallien käyttökelpoisuutta. Törmän mielestä pääkäyttäjäkoulutus oli vaikeampi kuin henkilökohtainen tai ryhmäkoulutus. Ohjelman toimittajan edustaja kouluttaa yrityksessä vain yhden tai parin pääkouluttajan, joka puolestaan kouluttaa yrityksen koko henkilöstön. Seurakunnan kaikki kolme matkasihteeriä koulutettiin pääkäyttäjäkoulutuksena.

Tosin tutkija ensin kuvitteli, että Rauhala Yhtiöt kouluttaa koko henkilökunnan: ”Data-projektori heijastetaan seurakuntatalon juhlasalin seinälle. Rauhalan matkalaskuohjelman kouluttaja esittelee ohjelman ja antaa varsinaisen peruskoulutuksen.” Uudesta ohjelmasta sovittaessa kannattaa tarkistaa myös koulutusvaihtoehdot. Seurakunnassa varsinaisen henkilökunnan koulutuksen toteutti pääkäyttäjä. Koulutusmuotoina käytettiin henkilökohtaista koulutusta, jossa jokainen koulutettava sai yksin opastusta. Toinen koulutusmuoto oli ryhmälle toteutettu koulutus, jossa koulutettavia oli vähintään kaksi.

Toinen kappeliseurakuntia kouluttanut matkasihteeri oli sitä mieltä, että **yksilökoulutus** on parhainta sekä työntekijän että kouluttajan näkökulmasta. Tutkija on tehnyt saman johtopäätöksen. Kumpikin osapuoli voi rauhassa keskittyä olennaiseen, toinen kuuntelemaan ja laatimaan matkalaskua saamiensa ohjeiden mukaisesti. Kouluttaja voi tehdä tilanteesta havaintoja ja vastata saamiinsa kysymyksiin tai antaa tarvittavia vinkkejä. Tämä muoto sopii vaikkapa seurakuntaan, jonka työntekijämäärä on alle 40 henkilöä. Toki henkilökohtaista koulutusta voi antaa suuremmallekin joukolle, jos varsinaisia kouluttajia on useampia kuin yksi.

Kuka on **kouluttaja**? – ei ole lainkaan yhdentekevä kysymys aikuis- tai työpaikkakoulutuksessa nimenomaan työntekijän kannalta katsottuna. Pääkouluttajaa ei seurakunnassa varsinaisesti kukaan valinnut. Kouluttajan rooli vain henkilöityi tutkijaan, olihan hän valinnut opinnäytetyönsä aiheeksi työpaikkansa sähköisen matkalaskujärjestelmään siirtymisen. Ensimmäisen koulutustapahtuman kielteisen ajatuksen mentyä ohi kouluttaja tutustui perusteellisesti saamaansa matkalaskun käyttöohjeeseen. Kun koulutus oli ollut kouluttajan mielestä vähän epäonnistunut, asenteenmuutoksella ja Lepistön (2004) käsikirjalla päästiin jatkamaan matkantekoa uudelleen.

Kouluttajalla on työnantajaa kuten työntekijääkin kohtaan vastuu hoitaa opetustyönsä tunnollisesti. Työntekijälläkin on projektissa oma vastuunsa – sitoutua siihen. Hyppänen (2007, 142–145) on Koskirannan ja Kuisman (2009) tutkimuksessa sitä mieltä, että positiivinen palaute lisää sitoutumista. Kouluttajan olisi matkalaskukoulutuksen jälkeen pitänyt osata antaa myönteistä palautetta ohjattavilleen. **Positiivisen palautteen anto työntekijänkin näkökulmasta** on hyvä jatkoprojekteissa muistaa. Sitoutunut työntekijä hyväksyy tavoitteet ja tekee työnsä itsenäisesti, jolloin hänen työtyytyväi-

syytensä lisääntyy. Sitoutunut työntekijä kertoo havaitsemistaan parannuskohdista, kuten seurakunnassa matkalaskuohjelman nopeusongelmasta. Työprosessien kehittäminen tarkentaa valta- ja vastuukysymyksiä. Matkalaskua täyttäessään työntekijän on tiedettävä, kuka on hänen lähin esimiehensä, jotta matkalaskun ”hyväksymisanimus” siirtyy oikealle henkilölle.

Törmän (2009) tutkimuksessa Matikainen (2002) on sitä mieltä, että kouluttaja ja hänen halunsa opettaa vaikuttaa koulutuksen onnistumiseen enemmän kuin koulutettavien motivaatio. Seurakunnassa pääkäyttäjä oli innostunut projektista, olihan kyseessä hänen tuleva opinnäytetyönsä. Kurki (2010, 21) on sitä mieltä, että henkilöstön suhtautuminen uuteen ja motivaatio tietokoneiden käyttöön ”on jokaisen tietotekniikka-hankkeen koetuskivi”. Nuorempi sukupolvi on pienestä pitäen tottunut tietotekniikan käyttöön, heille se on pelkkää rutiinia. Vanhemmalle sukupolvelle tietotekniikan käytötaidon saavuttaminen on voinut olla pakkoa, johon on pitänyt vain alistua. Saarijärvelläkin olisi tietotekninen taito pitänyt selvittää ennen matkalaskuohjelman työntekijäkoulutusta. **Tutkimukseen vastanneet saivat tietokoneen käyttötaidon arvioinnissa keskiarvokseen peruskäyttötaidotason.** Jos kirjalliset kysymykset olisi jätetty tutkimuksesta pois, vastaajien tietokoneen käyttötaidotaso olisi jäänyt pimentoon. Pelko epäonnistumisesta tai halu pysyä vanhassa, kuten kirjoituskoneella kirjoittamisessa, voivat työntekijöissä aiheuttaa tyytymättömyyttä ja kriittisyyttä.

Matkalaskuohjelman hitaus aiheutti osalle tutkituista tyytymättömyyttä ja kriittisyyttä. Tunteet tulivat esille haastatteluiden lisäksi yleisissä keskusteluissa. Tutkijan omat havainnot osuivat yksiin valituksista: laskun osatallennus toimi melko hitaasti. Yksi työntekijä antoi **kriittistä palautetta** tiedostamattaan. Hän valitteli ohjelman hitaudesta, ja ensin tutkija loukkaantui äänensävyistä, jolla asia esitettiin. Kun tutkija muisti toimivansa kouluttajana, hän vetäytyi työntekijäroolinsa ulkopuolelle – tutkijaksi. Oli yllättävää huomata, kuinka vaikeasti roolin muutos tutkijaksi tapahtui ja kuinka nopeasti vanhaan rooliin työntekijäksi kiinnittyi. Myöhemmin matkalaskuohjelman hitaudesta huomauttelu ei enää aiheuttanut tutkijassa samanlaista tunnereaktiota.

Ohjelman käyttö on jo hieman nopeutunut, kun Rauhala Yhtiöt lisäsi palvelimeen kaiken käytettävissä olevan ”säikeistykseen”. Tyytymättömyys ja kriittisyys muuttuvat piakkoin tyytyväisyydeksi ja myönteisyydeksi, kun Kirkkoverkon nykyinen nopeus 2 MT/512 KT saadaan korvattua uusilla nopeuksilla 4 MT/4 MT. **Yhteyksien riittävä nopeus on tärkeä tekijä sekä työntekijän että kouluttajan näkökulmasta.**

Osa seurakunnan työntekijöistä ei kuulu työaikalain piiriin, kun taas toinen osa kuuluu. Jotkut henkilöt molemmista rintamista haluaisivat tehdä matkalaskunsa mieluummin kotonaan kuin työpaikallaan. Tähän saakka työkäyttöä on perusteltu turvallisuussyillä. Tutkija tiedusteli etäkäytön mahdollisuutta Rauhala Yhtiöiltä ja sai sieltä vastauksen, että mahdollisuus on olemassa. Seurakunnan lisenssikäyttöiset ohjelmat ovat Rauhalan palvelimella, josta data siirtyy eteenpäin. Tämä yhteys mahdollistaa **matkalaskuohjelman etäkäytön** – tietenkin eri korvauksesta.

Matkustaja on oppinut kirjaamaan web-matkalaskunsa, määrittelemään kustannuspaikat ja hyötymään jonkinlaisesta ajansäästöstä, kun ei ole tarvinnut miettiä vuodenvaihteessa tai muulloinkaan päivärahan tai kilometrin uutta yksikköhintaa tai sitä, kuuluuko tästä retkestä saada leiripäiväraha. Aikaa on säästynyt myös laskennan automatisoinnista. Ohjelma summaa yksittäisen laskentakohteen hinnat samoin kuin loppusumman, johon aiemmin kului työntekijältä taskulaskinta näppäillen reilusti aikaa.

Sähköisen matkalaskun käyttötaidon saavuttaminen tutkittiin Ohjeen käyttötarve- ja Käykö sähköisen matkalaskun täyttö jo rutiinilla -kysymysten (liite 2) vastauksista. Kun ohjetta käytti vain yksi vastaaja jatkuvasti ja rutiinilla kävi suurimman osan matkalaskun täyttö, voidaan todeta **sähköisen matkalaskun käyttötaidon tutkimusaikana saavutetun**. Kouluttajan näkökulmasta tärkein tavoite siis onnistui. Voidaan myös todeta, että valmius muutokseen onnistui. Hiljaisesta vastarinnasta huolimatta kukaan työntekijä ei enää vaihtaisi sähköistä versiota takaisin paperiseen.

Matkalaskujärjestelmän käyttöönotto ei päätä projektia, ja siksi on tärkeää **huolehtia seurannasta nimenomaan työntekijän näkökulmasta**. Työntekijän on tiedettävä, keneeltä saa tarvittaessa apua ja kuka vie kehitysviestejä eteenpäin. Kun kouluttajan työ on periaatteessa päättynyt, voitaisiin projektin toteutumisesta ja jatkoseurannasta keskustella vaikkapa Talonkokouksessa.

Seurakunnassa pidetään eri työntekijäryhmille tarkoitettuja kokouksia. Ydinosaamis- henkilöstön kokouksissa käsitellään hengellistä työtä tekevien työtehtäviä ja aikataulu- tuksia. Avustavan henkilökunnan työkokouksissa keskustellaan kiinteistö- ja taloustoi- men asioista. Jotta koko henkilökunta tapaisi riittävästi toisiaan, järjestetään kolme kertaa vuodessa Talonkokous, jossa käsitellään yhteisiä, tärkeitä asioita.

On kuitenkin tilanteita, joissa on tiedonkulkua, muttei välttämättä tiedon vaihdantaa. Siksi Talonkokous voisi olla foorumi, jossa työyhteisöviestinnästä kerrotaan ja keskus- tellaan. Työyhteisöä ei tarvitse pelotella latinankielisillä termeillä, vaan asian ilmaise- minen yksinkertaisesti riittää. Kerrotaan, miksi tällainen viestintämuoto halutaan nos- taa esiin, kuka sitä käyttää ja onko siinä pakko olla mukana.

5.2 Työyhteisöviestintä

Työyhteisöviestinnällä voidaan parantaa seurakunnan tiedonvaihdantaa. Ajanhallin- tajärjestelmä Katrina on jokaisella työntekijällä käytössä samoin kuin puhelin. Melkein kaikilla on seurakunnan sähköpostiosoite. Kun käyttöön lisätään vielä suullinen keskus- telumahdollisuus, tiedon vaihdannalle on mitä parhaimmat edellytykset. Jokainen opettelee pois vanhasta käytännöstä, jossa kaikkea tietoa odotetaan saatavaksi val- miiksi käsiteltynä ja muokattuna. Työnantajaa ei voi uuden käytännön jälkeen moittia huonosta viestinnästä. Työntekijän pitää itse olla kiinnostunut ja innostunut hakemaan tarvitsemaansa tietoa. Juholin (2008, 88–90) on tiedonvaihdannasta sitä mieltä, että ”tieto tai kokemus saa aikaan jonkin reaktion”, johon yksi tai useampi ihminen ottaa osaa. Tiedonvaihdannasta voi työyhteisö tehdä uuden tavan elää.

Keski-Suomen seurakuntien yhteinen IT-alueen yhteistyö parantaa verkkoyhteyksiä myös Saarijärven seurakunnan alueen ja sen kappeliseurakuntien osalta. Työyhteisö- viestintää voidaan aluksi testata ja harjoitella. Parhain kokeilualusta on Yhteiset- kansio, jonne kannattaa tallentaa kaikille tarkoitettu yhteinen tärkeä tieto. Näin on voitu toimia ennenkin, mutta päästäkseen tiedonvaihdantaan, tässä kohdassa muute- taan ajatuksia. Kun tieto on tallennettu Yhteiselle, ilmoitetaan vastaanottajalle Katri- nan kautta häntä odottavasta uudesta luettavasta. On kohteliasta ja asianmukaista ilmoittaa lähettäjälle lukemansa viesti. Tiedon siirrosta, A:lta B:lle ja takaisin A:lle on

vuorovaikutuksisessa ja vastavuoroisessa työyhteisöviestinnässä yksinkertaisuudessaan kysymys (Juholin 2008, 61).

Mitä Yhteiseltä kannattaa hakea? Esimerkiksi luottamuselinten pöytäkirjat ja vaalien ohjeistukset lisäävät yksittäisen työntekijän työpaikkatietämystä, kun tieto on luettavissa Yhteisellä. Siitä kannattaa hakea myös sähköisen matkalaskun luottamuksellisia ohjeita, vanhaa 18-sivuista tai uutta 5-sivuista. Kouluttaja tiivistä uuden ohjeen niin, että siitä saa nopeasti etsittyä henkilöstökoulutukseen sisältyvät päivärahat ja kilometrikorvaukset, leiripäivärahojen käsittelyt ja perusajokilometrien kirjaukset. Kansio voi myös edesauttaa uuden työntekijän perehdyttämisessä, jos Yhteiselle avataan yksi tai useampi spot kyseistä asiaa selventämään.

Koskirannan ja Kuisman (2009) työssä painotettiin dokumentoinnin tärkeyttä ja erilaisen asiasisältöjen järjestämistä omiin kansioihinsa. Spot, joka Rekiaron ja Robinsonin (2003, 1304) mukaan voi tarkoittaa esimerkiksi paikkaa tai kohtaa, järjestettiin omaan kansioon ja henkilöstöhallintoon liittyvät omat yksittäiset otsikkoasiat edelleen erillisiin alakansioihin. Pienellä yksinkertaisella järjestyksellä saatiin selkeä ratkaisu. Tutkija oli havainnut myös, kuinka tärkeää on tallentaa tieto riittävän yksilöidysti omaan kansioonsa. Jos kansioita tai alakansioita ei käytetä, ovat tiedostot vaikeasti havaittavissa. Tarja Aho (2009) puolestaan oli kehittänyt työsuhdelomakkeiston, johon vain tietyillä henkilöillä oli oikeus. Sama ajatus HR-asioiden kehittämisestä kuin Koskirannalla ja Kuismalla (2009), mutta eri sanoin ilmaistuna. Tulevia projekteja varten on työ muutettava dokumentoida kokonaisuudessaan suunnittelusta työn päätökseen, jotta toteutunut työ on kirjattu ja uutta käyttöä ohjeistamassa. Seurakunnassa Yhteiset-kansio on oiva paikka projektien dokumentointeihin.

Elinikäisessä oppimisessakin voidaan hyödyntää yhteisiä, kaikille tarkoitettuja kansioita. Tutkimukseen osallistuneista usealla oli omasta mielestään parantamisen varaa tietokoneen käyttötaidoissa tai toimisto-ohjelmien käsittelyssä. Suuri osa henkilökunnasta tekee työtä viikonloppuisin ja iltaisin. Sellaisten henkilöiden on melkein mahdollista kehittää itseään iltaisin, jolloin kansalaisopistot ja avoimet korkeakoulut ovat avoinna. Tutkijasta tuntuu, että seurakunnan työntekijät halusivat viestittää tästä vaikeudesta osallistua itsensä kehittämiseen. Havainnoinneilla ja tarkkailuilla olisi tutkit-

tavista saanut pelkkää perustietoa nyt saadun haastatteluihin perustuvan syvällisemmän sijaan.

5.3 Työyhteisön yhteinen matka eli synteessin löytäminen

Vastaus yhteistyöviestinnän ylläpitoon ja itsensä kehittämiseen löytyy seurakunnan henkilökunnan opintokerhosta, IT-kerhosta.

Opintokerho kokoontuu vain harvoin, aina Talonkokouksen jälkeen pari kolme kertaa vuodessa. Kerhon pääpaino on omalla työllä ja sovitun ohjelman mukaisilla harjoituksilla, joita haetaan Yhteiset-kansiosta oman tarpeen ja kiinnostuksen mukaan. Moni vastaaja halusi tietokoneen peruskäyttäjistä tehokäyttäjäksi. Opintokerhossa pitää olla tavoitteita, esimerkiksi tietokoneen käyttötaitotason nostaminen tutkimuksessa todetusta peruskäyttötasosta tasolle hyvä. Office-ohjelmista Excel ja PowerPoint olivat tutkimuksessa työntekijöiden suosikkeja. Koska kysymyksessä on kerho, varsinainen harjoittelu tapahtuu omalla ajalla, työajan ulkopuolella. Kerhon toimintaan osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen, mutta osallistujien on sitouduttava kehittämään tietoteknisiä taitojaan. Henkilökunnasta tehdyn osaamisselvityksen jälkeen toimitosihteeri voi dokumentoida osaamista tai sen kehityskulkua Henkilöstötoimen alaiseen Nimikirjaan.

Kerhon tavoitteena on informaatioteknologian taitojen parantamisen lisäksi kehittyä työtoverin avustajana. Työtoveriin otetaan yhteyttä jonkin ongelman ilmaannuttua. Tehtävien ongelmista tai niiden ratkaisuista keskustellaan kahvitauoilla, ruokatunneilla tai lähettämällä viestejä Katrinan kautta. Keskustelu on Juholinin (2008, 290) mielestä tärkeimpiä oppimaan edesauttavia tekijöitä. Jotta yhteistyön vaikutukset säilyvät, tarvitaan koulutukseen osallistuvien yhteisiä tapaamisia. Talonkokouksen jälkeen pidettävä opintokerho on seurakunnalle ja sen työntekijöille tutkijan mielestä hyvä vaihtoehto. Työnantajalle on edullista sallia kerhotoiminnan osittainen käyttö työaikana. Työnantaja viestittää myös olevansa kiinnostunut työntekijöidensä hyvinvoinnista.

Lepistön (2004, 1) mukaanhan yksittäisen työntekijän kurssittaminen ei muuta tai kehittä työpaikan toimintaa. IT-opintokerho sen sijaan kehittää työyhteisöä ja sen toimintaa. Tietotekniikan ja toimisto-ohjelmien käyttötaitotason kasvu on jokaiselle kerhoon osallistujalle tärkeää. Työyhteisöön virtaa kuin uutta verta vanhan hapettuneen tilalle. Työtyytyväisyys ja yhdessä tekeminen näkyvät työilmapiirin myönteisenä kehityksenä ja työn ilona.

5.4 Loppupäätelmät

Tutkimuksen raportointia on viety eteenpäin tapahtumajärjestyksessä siten, että kuka tahansa samalla tavoin toimija pystyy tutkimuksessa etenemään ja kulkemaan sen loppuun. Tutkijaa on mietityttänyt kuitenkin tutkimuksen mahdollinen subjektiivisuus. Kvalitatiivisen tutkimusotteen lisäksi on tutkittavia tarkkailtu havainnoineilla ja yleisissä keskusteluissa, haastattelemalla, lukemalla vastauksia, lukemalla luotettavaa substanssi- ja muuta kirjallisuutta ja eri artikkeleita. Aineistoa on litteroitu. Tutkija on havainnut roolimutoksen tarkkailemalla itseään, mutta on pystynyt jättäytymään tarpeen tullen työntekijäroolinsa ulkopuolelle. Törmä (2008) oli sitä mieltä, että tutkittaessa mitä tahansa samantapaista matkalaskujärjestelmää tulokseksi ”saadaan lähes samanlainen lopputulos samantapaisin päätelmin”. Törmän ajatuksesta ei tarvitse olla eri mieltä. Matkalaskuprojekti uuden kokeilussa ja taloushallinnon automatisoinnin avauksen testauksessa onnistui koekaniinin osassaan tutkijan mielestä seurakunnassa hyvin.

Kirkon ja sen seurakuntien talous- ja henkilöstöhallintotehtävät eivät tule vähene- mään, mutta ne muuttuvat lähitulevaisuudessa. Tuomiokapitulien kehotuksesta seurakunnat ovat keskittämässä tietoteknistä yhteistyötään. Lapuan hiippakunnan Keski-Suomen alueen seurakunnat keskittävät yhteisen tietoliikenneverkon serverineen Jyväskylän seurakuntaan. Muutos on tarpeen tulevaa KITKE-hanketta varten, josta esimerkiksi Suomen väestötiedot asuinkunnasta riippumatta voidaan hakea.

Kirkossa halutaan keskittyä varsinaiseen perustehtävään ja siirtää taloustoimistojen henkilöstö- ja taloushallinnon tehtävistä suurin osa Kirkkohallituksen alaisuuteen viiteen tai kuuteen palvelukeskukseen (HETA). Tulevan muutoksen jälkeen jää paikallis-

seurakuntien taloustoimistoihin toimistotehtäviä hoidettaviksi talouspäällikön tehtävien lisäksi myös osalle toimistosihteereitä. HETA toteutetaan ensin pilottivaiheisena vuodesta 2012, ja siirtymävaiheen päätyttyä vuonna 2017 kaikki seurakunnat ovat todennäköisesti mukana palvelukeskusten asiakkaina.

Tämän palvelukeskusmuutoksen jälkeen on odotettua, että evankelis-luterilaisissa seurakunnissa siirrytään sähköiseen matkalaskujen käsittelyjärjestelmään. Yksittäisellä seurakunnalla ei ole välttämättä siinä vaiheessa aikaa tutustua kovin kattavasti sähköiseen matkalaskujärjestelmään. Paikallisseurakuntiin jääneillä taloustoimiston toimistosihteereillä ei ole ehkä aikaa perehdyttää työtovereitaan matkalaskun laadintaan, ja palvelukeskuksen antama mahdollinen neuvonta on maksullista. Palvelukeskukseen lähetetty ja väärin täytetty matkalasku palautuu tekijälleen. Ylimääräistä aikaa ja rahaa kuluu useissa seurakunnissa turhaan. Saarijärven seurakunnan henkilöstö on sähköisen matkalaskun teossa oppirahansa jo ehtinyt maksaa.

Kun matkalaskun automatisoinnin tie on kuljettu seurakunnassa loppuun, on mahdollisesti ostolaskujen kierrätyksen vuoro. Karttunen (2007) ja muut olivat tutkimuksessaan sitä mieltä, että toimintaa kannattaa muuttaa sähköiseksi silloin, kun muutoksella saavutetaan merkittäviä etuja. Heidän mielestään ennen tiedon jakamista muille myös muutettava järjestelmä on kouluttajien itsensä tunnettava perusteellisesti. Ennen kuin seuraavaa talous- tai henkilöstöhallinnon automatisointivaihetta suunnitellaan, on kolmen kuukauden päässä odottavan seuraavan muutoksen, SEPAn, käsittelyn aika.

Villman (2009) on osana työtään tutkinut yrityksen ulkopuolelta tulevia taloushallintoon vaikuttavia muutoksia nyt jo käytössä olevasta verotilistä ja vuoden alusta käyttöön otettavasta SEPasta. Pankit ja muut ohjelmistotoimittajat ovat lähettäneet postia ja käyneet yrityksissä esittelemässä diojaan tulevasta yhtenäisen euromaksualueen muutoksesta. Verotilin käyttöönotosta ja tulevasta SEPasta olisi mielenkiintoista tehdä yksittäisen yrityksen näkökulmasta laadullinen tutkimus.

Matkalaskuprojektin päättymisen jälkeen voisi paperisen palkkaerittelyn vaihtaa jokaiselle työntekijälle sähköpostitse ”turvallisesti” saapuvaksi tai, kuten Aho (2009) tutkimuksessaan mainitsee, verkkopalkkalaskelmaan. Jokainen työntekijä kävisi omassa verkkopankissaan omilla tunnuksillaan katsomassa palkkalaskelmatietonsa. Esimerkiksi sähköistä tiliotetta voi näin lukea. Tutkijalla on käytössään sähköinen tiliote. Hän muis-

taa hyvin harvoin käydä lukemassa tiliotteensa. Verkkopalkkaohjelmassa pitäisi olla ohjelmaa avattaessa muistutusmahdollisuus, kun uusi palkkalaskelma on saapunut pankkitilille.

Kun matkalaskujärjestelmän toteutus on saatu päätökseen, hyviä jatkotutkimuksen aiheita voisivat olla Sähköinen ostolaskujen kierrätys -projektin käynnistys ja toteutus projektinvetäjän näkökulmasta. Toinen jatkotutkimuksen aihe voisi olla kvantitatiivinen tutkimus Sähköisen matkalaskuprojektin kustannusvaikutuksista työnantajan näkökulmasta. Matkalaskuprojektia tutkimusaiheena voi käyttää mikä tahansa samankoinen seurakunta vähemmällä tutkimustyöllä, kun seuraa toteutuneen matkalaskuprojektin jalanjälkiä. Vastaavasti ostolaskujen kierrätyksessä edellisen projektin tutkimusraportti nopeuttaa tutkimuksen suunnittelua ja tehtävään paneutumista.

Elias Lönnrotin Kalevalan ensimmäisestä runosta ensimmäiset säkeet:

*Mieleni minun tekevi,
aivoni ajattelevi
lähteäni laulamahan,
saa'ani sanelemahan,
sukuvirttä suoltamahan,
lajjivirttä laulamahan.*

Manuaalisella matkalaskulla on ollut kuljettavanaan pitkä tie Elias Lönnrotin paperilappusesta 2010-luvulle, sen sähköiseen, paperittomaan maailmaan.

LÄHTEET

- Aho, T. 2009. Henkilöstöhallinnon sähköistäminen. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu, Sähköinen liiketoiminta, Liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 27.9.2009. <http://lamk.fi/kirjasto>.
- Alasilta, A. 2009. Meili meitä pyörittää: Työelämän sähköpostiviestintä. Keuruu: Otava.
- Anetjärvi, S. & Jakobsson, M. 2009. Seurakunnan henkilöstöhallinto. Helsinki: Edita.
- Catani, M. 2004. Pariisi, kevään ja elämän tuoksu Albert Edelfeltin elämäkerta. Jyväskylä: Gummerus.
- Edelfelt, A. 1881. Jumalanpalvelus Uudenmaan saaristossa -maalaus. Alkuperäinen teos Ranskan valtion omistuksessa. Viitattu 12.9.2010. www.paintingdb.com.
- Ennakkoperintäasetus 2012.1996/1124. Ajantasainen lainsäädäntö Viitattu 15.6.2010. www.finlex.fi.
- Ennakkoperintälaki 20.12.1996/1118. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 15.6.2010. www.finlex.fi.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.
- Grönroos, M. G. 2006. Mahdollisuuden aika: kohti virtuaalista organisaatiota. 3. u. p. Tampere: Transatlanta.
- Halttunen, M. & Pihlaja, P. & Voipio, R. Kirkkolainsäädäntö 2008. Kirkkolain, kirkkojärjestyksen ja kirkon vaalijärjestyksen kommentaari. Helsinki: Kirjapaja.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15–16. u. p. Helsinki: Tammi.
- Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen: liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita.
- Hyppönen, A., Ojala, A. & Joutsu, J. 2007. Tietokoneen käyttötaito 1 Office 2007 -ohjelmille. Helsinki: WSOY.
- Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous: Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOY.
- Juminkeko. Kalevalan ja karjalaisen kulttuurin informaatiokeskus Juminkeko. Elias Lönnrotin matkat. Viitattu 19.7.2009. www.juminkeko.fi/lonnrot.
- Kaario, K. & Peltola, T. 2008. Tiedonhallinta – avain tietotyön tuottavuuteen. Helsinki: WSOY.

- Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopistopaino.
- Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopistopaino.
- Karttunen, H. & Levälampi, S. & Lintula, K. 2007. Taloushallinnon sähköistäminen tilitoimistossa. Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu: 27.9.2009. <http://tamk.fi/kirjasto>.
- Kirkkohallitus. 2005. Sähköpostin ja Internetin pelisäännöt Kirkkohallituksessa -ohje. Kirkkohallituksen luottamuksellinen ohje kirkolle ja sen seurakunnille.
- Kirkkohallituksen intranet. Kirkon työntekijöille tarkoitetut sisäiset sivut www.sakasti.evl.fi.
- Kirkkolaki 26.11.1993/1054 Viitattu 21.5.2008. www.finlex.fi.
- Kirkon Työmarkkinalaitos. www.sakasti.evl.fi.
- Kirkon Työmarkkinalaitos. 2008. Kirkon yleinen virka- ja työehtosopimus 2007–2009 sekä erillissopimukset. Keuruu: Otava.
- Kirkon Työmarkkinalaitos. 2010. Kirkon yleinen virka- ja työehtosopimus 2010–2012 sekä erillissopimukset. Keuruu: Otava.
- Koskiranta, J. & Kuisma, J. HR-prosessien dokumentointi ja mallinnos. Opinnäytetyö. Laurea ammattikorkeakoulu, Liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 27.9.2009. <http://laurea.fi/kirjasto>.
- Kurki, M. 2010. Pk-yrityksen tietotekniikka käytännönläheisesti. Helsinki: Kauppakamari.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa: sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOY.
- Lammi, O., Karhula, M. & Simola, H. 1999. Tietokoneen käyttötaito. Ajokorttitutkinnon peruskirja. Jyväskylä: Teknolit.
- Leikkonen, P. G. 1930. Saarijärven seurakunnan vaiheita.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. u. p. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Logica Suomi Oyj. Status-ohjelmat. www.logica.fi.
- Logica Suomi Oyj / Rauhala Yhtiöt Oy, matkalaskuohje (luottamuksellinen).
- Logica Suomi Oyj / Rauhala Yhtiöt Oy, STATUS-TRAVEL matkalaskuesite.

- Lönnrot, E. 1834. Elias Lönnrotin ruotsinkielisen matkalaskun taltiointikuva. Suomen Kirjallisuuden Seura SKS. Kirjallisuusarkisto. Viitattu 19.7.2009. www.finlit.fi/kirjallisuusarkisto.
- Lönnrot, E. 1849. Kalevala. Ensimmäinen runo. Suomen Kirjallisuuden Seura SKS. Viitattu 2.10.2010. www.finlit.fi/kalevala.
- Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet: Metodologia-sarja 4. 3. u. p. Helsinki: International Methelp.
- Nurmi, T. 2004. Gummeruksen suuri suomen kielen sanakirja. 3. tark. ja päiv. p. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Pikkuhookana, A. 2000. Tietokoneen käyttötaito 2.: AB-ajokorttitutkinnon peruskirja. Jyväskylä: Teknolit.
- Rauhala Yhtiöt Oy. Saarijärven seurakunnan yhteistyökumppani. www.rauhala.fi.
- Rauhala Yhtiöt Oy, Merja Humalamäen sähköpostitse toimittamaa perusaineistoa 26.5.2010 ja 01.06.2010 vastauksina tutkijan lähettämiin kysymyksiin. merja.humalamaki@rauhala.fi.
- Rauhala Yhtiöt Oy, Merja Humalamäen sähköpostitse toimittamaa dokumenttiaineistoa "sonetmyynnindemo2010.pdf" 1.6.2010. merja.humalamaki@rauhala.fi.
- Rauhala Yhtiöt Oy, Merja Humalamäen sähköpostitse antama lupa Rauhalan aineiston käyttöön opinnäytetyössä 2.8.2010. merja.humalamaki@rauhala.fi.
- Rekiaro, I. & Robinson, D. 2003. Gummeruksen suomi-englanti-suomi -sanakirja. 3. u. l. 7. tark. p. Jyväskylä: Gummerus.
- Saarijärven seurakunta. Sisäistä ja luottamuksellista aineistoa.
- Saarijärven seurakunta. Seurakunnan kotisivut. www.saarijarvenseurakunta.fi.
- Sydänmaanlakka, P. 2006. Älykäs itsensä johtaminen: Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Helsinki: Talentum.
- Tekijänoikeuslaki 8.7.1961/404. Viitattu 2.8.2010. www.finlex.fi.
- TEK tekniikan tietokeskus 1. 1981. Porvoo: WSOY.
- Tomperi, S. 2007. Kehittyvä kirjanpito. 10.–11. p. Helsinki: Edita.
- Tomperi, S. 2008. Käytännön kirjanpito. 14.–17. p. Helsinki: Edita.
- Törmä, S. 2008. Sähköisen matka- ja kulujärjestelmän käyttöönotto yrityksessä. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Liiketalous, matkailu ja kulttuuri. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Viitattu: 27.9.2009. <http://samk.fi/kirjasto>.

Oy Valitut Palat – Reader's Digest Ab. 1996. Nykysuomen käyttötieto. Keuruu: Otava.

Verohallinto 11.12.2009. Verovapaat matkakustannukset. Viitattu 1.9.2010.

www.vero.fi.

Viitala, R. 2008. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Otava.

Villman, J. 2009. Sähköinen taloushallinto. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu: 11.10.2009. <http://jamk.fi/kirjasto>.

Vuori, O. 2000. Kirkko keskellä kylää: Saarijärven seurakunnan vaiheita 1900-luvulla. Saarijärvi: Saarijärven seurakunta.

LIITTEET

Liite 1 Matkalasku II



SAARIJÄRVEN
SEURAKUNTA

MATKALASKU II

_____ kuulta 20 _____

Laskuttajan nimi ja osoite				Sosiaaliturvatunnus			
Virka tai toimi			Pankkiyhteys				
Matkamääräyksen antaja		Päätös		Matkustustapa (KirVESTES 120 §)			
		/ 20 §					
Matkan tarkoitus						Liitteitä	
						kpl	
Päivä- määrä	Matka alkoi klo	Matka päättyi klo	Matkan eri vaiheet ja toimitukset aikajärjestyksessä lähtö- ja saapumispaikkakuntineen	Kulku- neuvo *	Oma auto km	à	Korvaus €
MUUT MATKA- KUSTANNUKSET			Päiväraha _____ vrk _____ à _____				
			_____ vrk _____ à _____				
			Leiripäiväraha _____ vrk _____ à _____				
			Johtajalisä _____ vrk _____ à _____				
			Leiriruokailuvähennys _____ kpl _____ à _____				
			Majoituskustannukset (tositteen mukaan) _____				
			Muut korvattavat kulut (tositteen mukaan) _____				
Huomautuksia (Esim. lisähenkilöt, ruokailukustannusten korvaaja)				Yhteensä		_____	
				Nostettu ennakko		_____	
				MAKSETTAVA		_____	

Maksajan merkintöjä

Pvm ja laatijan allekirjoitus
Pvm ja hyväksyjän allekirjoitus
Pvm ja kuittaus

* Kirjaintunnus kääntöpuolella

Kirkon sopimusvaltuuskunnan lomake n:o 2/2002

Liite 2 Haastattelukysymykset

1 TIETOKONETEKNIKKAA JA TIETOTEKNIKKAA

1 Milloin tutustuit ensimmäisen kerran automaattiseen tietojenkäsittelyyn?

2 Missä tutustuit atk:hon?

1. koulussa:
2. työssä:
3. vapaa-aikana:

3 Millaisille atk-kursseille olet osallistunut ja kuka on ne järjestänyt?

4 Tunnetko tietotekniikkaa kohtaan suurta rakkautta vai pelkoa, vai onko atk vain normaalia rutiinia?

5 Miten kuvailet tietokoneen käyttötaitoasi?

6 Olet tietokoneesi ääressä. Kuvaile miten teet U-kansioosi / omaan kansioosi uuden alakansion, ja annat sille nimen Tietotekniikkakoulutus.

7 Olet edelleen tietokoneesi ääressä. Olet saanut englanninkielisen sähköpostiviestin, joka on hyvin epäilyttävän tuntuinen, ja se sisältää liitetiedoston. Kerro mitä teet tai mitä sinun pitäisi tehdä.

8 Sähkökatkos sammuttaa tietokoneesi. Sähköt palautuvat. Yrität käynnistää koneesi, mutta se pysyy mykkänä. Mitä teet?

9 Mitä mieltä olisit osallistumisestasi tietokoneen peruskäytön kurssille, jossa opetaan tietokoneen peruskäyttötaitoa?

Osallistuisin mielelläni ____ Minulla on peruskäyttötaito ____

10 Olisiko tietokoneen tehokäytön kurssille tarvetta?

Kyllä ____ Ei ____

2 TEKSTINKÄSITTELYÄ, TAULUKKOLASKENTAA ...

11 Tarvitsetko työssäsi tekstinkäsittelyä, taulukkolaskentaa tai graafisen esityksen tekotaitoa?

	Kyllä	En
Word	___	___
Excel	___	___
Power Point	___	___

12 Osaatko mielestäsi käyttää Word-, Excel- tai PowerPoint -ohjelmia?

	Kyllä	En
Word	___	___
Excel	___	___
Power Point	___	___

13 Haluaisitko osallistua tekstinkäsittelyyn, taulukkolaskennan ja graafisen esityksen yhteistaitokurssille?

	Kyllä	Ehkä	En
Word	___	___	___
Excel	___	___	___
Power Point	___	___	___

3 SÄHKÖINEN MATKALASKUJÄRJESTELMÄ

14 Mitä mieltä olit talvella (helmi – maaliskuussa) 2009, kun kuulit ensimmäisen ker-
ran puhuttavan sähköisen matkalaskujärjestelmän käyttöönotosta?

15 Vuosi on kulunut, ovatko ajatuksesi muuttuneet?

16 Seuraava tilipäiväsi lähestyy, ja olet ajatellut tänään laatia matkalaskusi, joka sisäl-
tää vain yhden ”virkamatkan”. Matkan olet tehnyt omalta virka / työpaikaltasi Jyväs-
kylän keskuseurakuntatalolle ja takaisin 5.5.2010 omalla autollasi. **Kuvaile mitä teet
ja missä järjestyksessä siitä lähtien, kun klikkaat työpöydälläsi olevan matkalas-
kuikonin avoimeksi.**

17 Kun teet matkalaskuasi, onko sinulla saamasi sähköisen matkalaskun ohje tu-
kenasi?

Aina___ Joskus___ En tarvitse ohjetta enää___

En ole saanut ohjetta___

18 Käykö sähköisen matkalaskun täyttäminen jo rutiinilla?

Kyllä___ Olen vähän epävarma___

19 Vaikka käykin rutiinilla, onko jotain mihin haluaisit lisävalaisua?

20 Jos tunnet epävarmuutta, haluatko lisäkoulutusta?

21 Sähköiseen matkalaskuun liittyvää palautetta?

22 Palautetta matkalaskujärjestelmän kouluttajille?

23 Onko jokin tärkeä asia unohtunut ottaa esille?

24 Saako sähköisen matkalaskujärjestelmän koulutuksen tai käyttöön opettelu-
kana (kk 03–07 2009) koulutettavista tulleita havaintoja ja haastattelulomakkeen
(4.5.2010) vastauksia käyttää luottamuksellisesti Kaija-Leena Kaunosen sähköistä
matkalaskujärjestelmää koskevassa opinnäytetyössä?

Kyllä ___

Ei ___

4 VASTAAJAN TIEDOT

Vastaajan nimi _____

Vastaajan sukupuoli

Nainen ___

Mies ___

Vastaajan ikä

20 – 30 v ___ 31 – 40 v ___

41 – 50 v ___ 51 – 60 v ___

61 - ... v ___

KIITOS VASTAUKSESTASI!