

**SAVONIA**

ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALouden JA HALLINNON ALA

# VITEC KATRINA -JÄRJESTELMÄN KÄYTTÖOPPAAN LAATIMINEN VAR- KAUDEN EV.LUT. SEURAKUNNALLE

TEKIJÄ    Jonna Tuovinen

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Jonna Tuovinen	
Työn nimi Vitec Katrinan käyttöoppaan laatiminen Varkauden ev.lut. seurakunnalle	
Päiväys 22.11.2024	Sivumäärä/Liitteet 41/1
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Varkauden ev.lut. seurakunta	
Tiivistelmä <p>Erityisesti työyhteisöissä, joissa työskentelee eri alojen ammattilaisia, kuten seurakunnissa, on tärkeää, että kaikki käyttävät toiminnanohjausjärjestelmää yhtenäisellä tavalla. Yhtenäiset käytännöt vähentävät virheiden mahdollisuutta, nopeuttavat tiedon löytymistä ja parantavat arjen sujuvuutta, mikä puolestaan vaikuttaa myönteisesti työntekijöiden työhyvinvointiin. Opinnäytetyön tavoitteena oli tukea tätä prosessia ja tehdä Katrinan käytöstä mahdollisimman sujuvaa Varkauden ev.lut. seurakunnan työntekijöille.</p> <p>Työn aihe sai alkunsa henkilökohtaisesta kiinnostuksesta parantaa Katrinan käyttöä ja työnantajan toiveesta kehittää järjestelmän hyödyntämistä seurakunnassa. Opinnäytetyön keskiössä oli käyttöopas Katrina-toiminnanohjausjärjestelmästä, joka tarjoaa selkeät ohjeet järjestelmän tärkeimpien toimintojen käyttöön. Tärkeimpiä toimintoja ovat muun muassa varausten luominen, tilastointi sekä työ- ja lomavuorolistan käyttö. Tavoitteena oli laatia selkeä ja käytännönläheinen opas, joka auttaa työntekijöitä hyödyntämään järjestelmää mahdollisimman tehokkaasti päivittäisessä työssään.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena työnä, ja sen tuotoksena syntyi käyttöopas, joka räätälöitiin Varkauden ev.lut. seurakunnan tarpeisiin. Opas on sisäinen asiakirja, jota ei julkaista tämän opinnäytetyön liitteenä. Opas tukee niin uusien työntekijöiden perehdytystä kuin nykyisten työntekijöiden työskentelyä. Yhtenäiset ja selkeät ohjeet auttavat kaikkia käyttäjiä hallitsemaan järjestelmän käyttöä ja parantavat työskentelyä, mikä edistää sujuvampaa ja tehokkaampaa toimintaa seurakunnassa.</p> <p>Tämän opinnäytetyön myötä seurakunnalle syntyi käyttöoppaan lisäksi ensimmäinen kartoitus Katrinan merkityksestä sekä sen käytön mahdollisuuksista ja haasteista Varkauden ev. lut. seurakunnassa. Aikaisemmin vastaavaa selvitystä ei ole tehty, joten opinnäytetyö tuo merkittävää lisäarvoa syventämällä seurakunnan ymmärrystä järjestelmän käytöstä ja sen kehittämismahdollisuuksista.</p>	
Avainsanat käyttöopas, käytettävyys, oppiminen	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	5
2	TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄ.....	6
2.1	Katrina toiminnanohjausjärjestelmä .....	6
3	KÄYTTÖOPAS.....	7
3.1	Käyttöoppaan SWOT .....	7
3.1.1	Vahvuudet .....	8
3.1.2	Mahdollisuudet .....	9
3.1.3	Heikkoudet.....	10
3.1.4	Uhat .....	10
4	OPPIMINEN .....	11
4.1	Mitä oppiminen on .....	11
4.2	Oppimisen tavoitteet .....	11
4.3	Oppimisteoriat .....	12
4.4	Työssä oppiminen .....	12
4.5	Erialaista oppimista .....	13
4.6	Pääkäyttäjän rooli .....	13
5	KÄYTETTÄVYYS.....	15
5.1	Opittavuus.....	15
5.2	Tehokkuus.....	15
5.3	Muistettavuus .....	16
5.4	Pieni virhealttius .....	16
5.5	Miellyttävyyys.....	17
5.6	Intuitiivisuus.....	18
5.7	Käytettävyyden tasot.....	19
6	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ .....	20
7	VARKAUDEN EV.LUT. SEURAKUNTA .....	21
7.1	Varkauden ev.lut. seurakunnan henkilöstö.....	21
7.2	Käyttäjäprofiilit .....	21
7.3	Historia varausjärjestelmien parissa .....	23
7.4	Katrinan tulo Varkauden ev.lut. seurakuntaan.....	24
7.5	Katrinan käytön oppiminen .....	24

7.6	Katrinan käyttö Varkauden ev.lut. seurakunnassa .....	25
7.7	Varkauden ev.lut seurakunnan kokemukset Katrinasta .....	26
7.8	Katrinan vahvuudet.....	26
7.9	Katrinan mahdollisuudet .....	28
7.10	Katrinan haasteet.....	29
8	KÄYTTÖOPPAAN TOTEUTUKSEN PROSESSI .....	31
8.1	Käyttöoppaan tavoite .....	31
8.2	Käyttöoppaan suunnittelu .....	31
8.3	Käyttöoppaan toteutus .....	33
9	POHDINTA.....	36
9.1	Ammatillinen kasvu .....	36
9.2	Luotettavuus ja eettisyys.....	39
	LÄHTEET .....	40
	LIITE 1: VITEC KATRINA KÄYTTÄJÄN OPAS VARKAUDEN EV.LUT. SEURAKUNNALLE.....	42

## KUVALUETTELO

Kuva 1.	Käyttöoppaan SWOT -analyysi .....	8
Kuva 2.	Varkauden ev.lut. seurakunnan henkilöstöryhmät 2023. ....	21
Kuva 3.	Varkauden ev.lut. seurakunnan kokemukset Katrinasta .....	26

## 1 JOHDANTO

Organisaatioissa, joissa työskennellään kiireisissä ympäristöissä ja käsitellään suuria määriä tietoa, tiedon tehokas hyödyntäminen ja selkeä tiedonkulku ovat menestyksen avaintekijöitä. Erityisesti työyhteisöissä, joissa työskentelee eri alojen ammattilaisia, kuten seurakunnissa, on tärkeää, että kaikki käyttävät toiminnanohjausjärjestelmää samalla tavalla. Tällöin virheiden mahdollisuus vähenee, tiedon löytäminen nopeutuu ja arjen sujuvuus paranee, mikä edistää myös työntekijöiden työhyvinvointia. Kuitenkin usein kohtaamme tilanteita, joissa tarvittavaa tietoa on vaikea löytää tai se on riskitonta, mikä voi hidastaa työntekoa ja aiheuttaa virheitä. Tiedon tehokas hyödyntäminen on siis keskeistä, mutta samalla on huomattu, että järjestelmän käyttöön liittyvä epävarmuus tai hajanaiset tiedot voivat estää sujuvan työskentelyn.

Syksyllä 2023 pohdin, kuinka yhdistää työelämän käytännön haasteet ja akateeminen tutkimus osaksi opinnäytetyötäni. Työskennellessäni Varkauden ev.lut. seurakunnassa olen päivittäin tekemisissä Katrina-toiminnanohjausjärjestelmän kanssa ja olen huomannut, että käyttöoppaasta voisi olla merkittävää hyötyä työntekijöille. Järjestelmän käyttöön liittyvät haasteet, kuten varausten luomisessa ja tietojen tilastoinnissa, herättivät haluni kehittää jotain, joka parantaisi niin omaa kuin muiden työntekijöiden työskentelyä. Esihenkilöni ehdotuksesta päädyin laatimaan opinnäytetyössäni käyttöoppaan Katrina-toiminnanohjausjärjestelmälle. Tämä päätös pohjautui sekä henkilökohtaiseen kiinnostukseeni että siihen, että oppaasta voisi olla konkreettista hyötyä kaikille seurakunnan työntekijöille nyt ja tulevaisuudessa.

Tämän opinnäytetyön päätavoitteena on luoda selkeä ja helposti käytettävä käyttöopas, joka helpottaa Katrina-järjestelmän tärkeimpien ominaisuuksien hyödyntämistä. Haluan, että oppaan avulla työntekijät voivat käyttää järjestelmää luottavaisesti ja hoitaa työtehtävänsä mahdollisimman sujuvasti, mikä vähentää virheiden mahdollisuutta ja tehostaa työprosesseja. Oppaan suunnittelussa käytän oppimisen ja käytettävyyden teorioita varmistaakseni, että se tukee käyttäjän oppimista ja että se on helppokäyttöinen myös uusille työntekijöille.

Tietävästi Katrina-järjestelmästä ei ole aiemmin tehty opinnäytetyötä, joten työni tarjoaa myös uutta tietoa ja näkökulmia tämän toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön seurakunnassa. Toivon, että oppaasta on pitkäaikaista hyötyä ja että se tukee Varkauden ev.lut. seurakuntaa toimimaan digitaalisissa ympäristöissä yhä johdonmukaisemmin ja tehokkaammin.

## 2 TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄ

ERP on lyhenne sanoista enterprise resource planning ja tarkoittaa toiminnanohjausjärjestelmää. ERP yhdistää ja hallinnoi useita liiketoiminnan osa-alueita. Se on kuin virtuaalinen komentokeskus, joka antaa reaaliaikaisen näkymän yrityksen resursseihin ja toimintaan. ERP:n keskeisiä toimintoja ovat: tuotannonohjaus, myyntien ja ostojen hallinta, varastohallinta, taloushallinto, asiakasrekisteri ja ajankäytön resurssointi. ERP:n avulla yrityksen toimintaa voi seurata, selkeyttää ja tehostaa. Monet ERP-järjestelmät mahdollistavat, että siihen voidaan valita ne moduulit mitkä yritys tarvitsee ja sitä on mahdollista laajentaa myöhemmässä vaiheessa. ERP:n avulla yrityksen tilustilannetta ja resursseja voidaan seurata reaaliaikaisesti. Se vähentää työtä ja turhia työvaiheita (Mikä on ERP eli toiminnanohjausjärjestelmä?, 2023).

ERP-järjestelmä parantaa varaston hallintaa, tehostaa valmistusprosessien dokumentointia, nopeuttaa tiedonkulkua, mahdollistaa reaaliaikaisen kustannus seurannan ja lisää sekä asiakas- että henkilöstötyytyväisyyttä. Jotta ERP-järjestelmästä saadaan suurin hyöty, on käyttäjillä oltava ymmärrys järjestelmän käyttötarkoituksesta ja sen tarjoamista helppokäyttöisistä ominaisuuksista, jotka nopeuttavat arkea ja rutiineja (Mikä on ERP eli toiminnanohjausjärjestelmä?, 2023).

Tilastokeskuksen mukaan Suomessa ERP-järjestelmien käyttö on viime vuosina yleistynyt merkittävästi, erityisesti suuremmissa yrityksissä. Jopa 91 % yrityksistä, jotka työllistävät vähintään sata henkeä, hyödyntää ERP-järjestelmiä. Vaikka pienemmissä yrityksissä, jotka työllistävät 10–19 henkilöä, ERP-järjestelmien käyttö on vähemmän yleistä (43 %), on myös nähtävissä kasvua viime vuosien aikana (Tilastokeskus, 2023).

### 2.1 Katrina toiminnanohjausjärjestelmä

Katrina-ohjelmiston palveluita on aloitettu tuottamaan vuonna 2002, M&V Software Oy:n toimesta. Vitec Software Group osti kyseisen liiketoiminnan vuonna 2019. Vitec Katrina Oy on yksi Softwaren tytäryhtiö, joka on keskittynyt strategiassaan tuottamaan ohjelmistoja Suomen seurakunnille (Tiihonen 2024).

Katrina-ohjelmisto on toiminnanohjausjärjestelmä, joka on kehitetty erityisesti seurakuntien tarpeisiin. Suomen evankelisluterilaisista seurakunnista 75 % käyttää Katrinaa. Ohjelmiston avulla voidaan hallita muun muassa tiloja, henkilöstöä, asiakasrekisteriä, tilastoja, työajanseurantaa ja ilmoittautumisia. Katrinassa on useita lisäominaisuuksia, joiden avulla se voidaan mukauttaa kunkin seurakunnan tarpeisiin ja hyödyntää sen käyttö mahdollisimman sujuvasti (Vitec Katrina Oy n.d.).

Vitec kehittää Katrina-ohjelmistoa tiiviissä yhteistyössä seurakuntien kanssa. Tavoitteena on tarjota seurakunnille kattava ja helppokäyttöinen työkalu päivittäiseen toimintaan. Ohjelmistoa kehitetään jatkuvasti vastaamaan muuttuviin tarpeisiin ja tarjoamaan käyttäjille entistä parempia mahdollisuuksia. Kehitystyössä korostetaan lainsäädännön noudattamista, asiakaspalvelun tehostamista ja kustannustehokkuutta. Suomessa yli 20 asiantuntijaa työskentelee päivittäin Katrina-ohjelmiston parissa (Tiihonen 2024).

### 3 KÄYTTÖOPAS

Kilpailu- ja kuluttajavirasto määrittää käyttöohjeista seuraavaa: ”Myyjän on annettava tuotteen käytössä tarvittavat käyttö-, huolto- ja hoito-ohjeet. Ohjeiden tulee olla helposti saatavilla sekä suomeksi että ruotsiksi ja niissä on oltava turvallista käyttöä koskevat merkinnät” (Kilpailu- ja kuluttajavirasto n.d.).

Oppaiden ja ohjeiden on tarkoitus taata palveluiden ja ohjeiden oikea käyttö. Niitä tarvitaan, kun kehitetään uusia toimintatapoja, tuotantomenetelmiä ja perehdytetään kokonaan uuden laitteen käyttöön (Kauppinen, Nummi & Savola, 2010, 134).

Tärkeintä ohjeen laatimisessa on saada lukija lukemaan ohje. Lukijalle täytyy olla selvää miksi hänen kannattaa käyttää aikaansa ohjeen lukemiseen sen sijaan että hän ryhtyisi toimimaan ilman ohjetta. Painettuja käyttöohjeita ja -oppaita on tehty lukuisia ja ne ovat muodoltaan hyvin vaihtelevia. Ympäri kiertäen katsellessa löydämme hyvinkin pian monta ohjetta. Lyhyimmät ohjeet löytyvät elintarvikepakkauksista ja ne ovat vain muutaman sanan tai lauseen mittaisia. Pisimmät ohjeet tulevat erilaisten laitteiden mukana. Käyttöoppaaseen kehoitetaan tutustumaan ennen tuotteen/palvelun käyttöä, mutta usein ihmiset ottavat oppaan esille vasta siinä vaiheessa, kun he kohtaavat jonkin ongelman (Kauppinen, ym. 2010, 134–135). Ohjeiden lukua ja niiden noudattamista opetellaan jo peruskoulussa. Ensimmäinen pidempi ohje on monelle kotitalouden ruoka- tai leivontaresepti.

Kielitoimiston mukaan hyvä ohje on selkeä, konkreettinen ja helposti ymmärrettävä, ja se käyttää käskymuotoa, jotta lukija tietää tarkalleen, mitä häneltä odotetaan. Lisäksi hyvä ohje perustelee, miksi tietty toimenpide on tarpeen. Ohjeiden kirjoittamisessa on olennaista huomioida sekä lukijan että tekijän näkökulma. Lukijan kannalta ohjeiden tulee olla selkeitä, helposti ymmärrettäviä ja loogisesti eteneviä, jotta tehtävä on helppo suorittaa. Tekijän näkökulmasta ohjeiden tulee olla kattavia ja sisältää kaikki tarvittavat tiedot, jotta tehtävä voidaan suorittaa oikein. Mikäli ohjeessa käytetään erikoissanastoa, termejä tai lyhenteitä, on ne selitettävä. Eri vaiheet ja asiat on esitettävä oikeassa järjestyksessä, ja pakolliset vaiheet on erotettava selkeästi muista. Väliotsikot ja numerointi parantavat ohjeen hahmottamista ja helpottavat lukijan suoriutumista tehtävästä (Kielitoimisto).

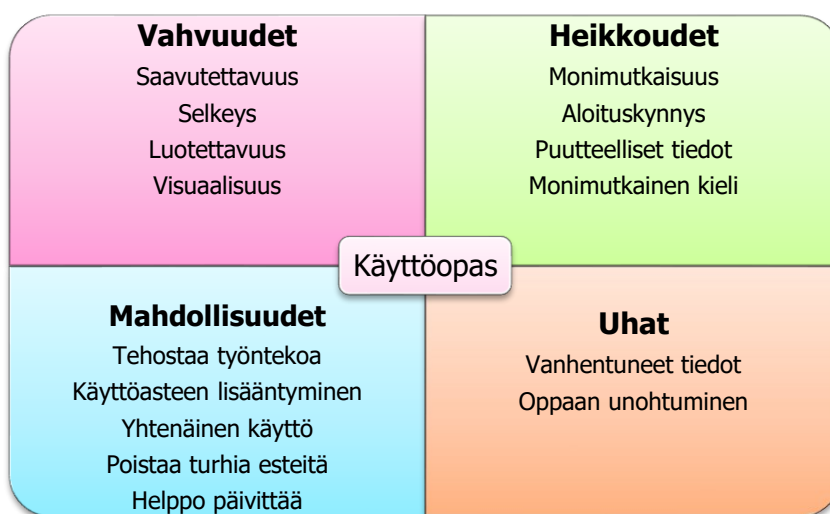
Ohje on syytä testata lukijoilla, ennen sen lopullista julkaisemista. Tällöin saadaan selville, jos ohjeesta puuttuu jotain oleellista, mikä on ohjeen laatijalle itsestään selvyyttä toisin, kuin lukijalle (Kauppinen, ym. 2010, 135).

#### 3.1 Käyttöoppaan SWOT

1960-luvulla Yhdysvalloissa kehitettiin SWOT-analyysi. SWOT-analyysin nimi tulee englanninkielisistä sanoista: Strengths (vahvuudet), Weaknesses (heikkoudet), Opportunities (mahdollisuudet) ja Threats (uhat). Malli saavutti heti suuren suosion ja on useiden tutkimusten mukaan liikkeenjohdon eniten käytetty strategiatyökalu. SWOT-analyysi tarjoaa kehyksen yrityksen vahvuuksien ja heikkouksien vertailulle kilpailuympäristön tarjoamiin uhkiin ja mahdollisuuksiin nähden. SWOT-analyysi on luonteeltaan yhteen vetävä työkalu, joka tarjoaa selkeän kokonaiskuvan yrityksen tilanteesta strategisten päätösten tueksi. Koska SWOT-analyysi perustuu yrityksen sisäisten ja ulkoisten

tekijöiden arvioimiseen, sen laatiminen on subjektiivista ja vaatii huolellista harkintaa. Samat tekijät voivat ilmetä sekä vahvuuksina että heikkouksina riippuen näkökulmasta (Vuorinen & Huikkola 2023,97).

SWOT-analyysiä ei tarvitse rajoittaa pelkästään yrityksen strategian kehittämiseen, vaan sitä voidaan soveltaa monipuolisesti erilaisiin tilanteisiin ja tarpeisiin. Projektien tai tiimien toiminnan arvioinnissa SWOT-analyysi tarjoaa selkeän rakenteen nykytilanteen kartoittamiseksi ja mahdollisten parannuskohteiden tunnistamiseksi. Analyysiä voidaan hyödyntää laajasti myös yhteisöjen, organisaatioiden tai julkisten palveluiden kehittämisessä, jolloin se auttaa havaitsemaan toimintaympäristön muutokset ja sopeutumaan niihin tehokkaasti (Kokonat n.d.).



Kuva 1. Käyttöoppaan SWOT -analyysi

### 3.1.1 Vahvuudet

**Saavutettavuus:** Saavutettavuus on keskeistä, jotta se palvelee mahdollisimman hyvin laajaa käyttäjäkuntaa. Oppaan tulisi olla helposti löydettävissä ja ymmärrettävissä kaikille käyttäjille, riippumatta heidän teknistä taustastaan (Aluehallintovirasto n.d.). Sähköinen käyttöoppas tarjoaa joustavuutta ja helppokäyttöisyyttä päivitysten ja jakamisen osalta. Se on myös ympäristöystävällinen vaihtoehto. Digitaalisia laitteita tottuneille käyttäjille sähköinen opas on luonnollinen valinta. Toisaalta paperiset oppaat tarjoavat konkreettisen ja fyysisen vaihtoehdon, johon on helppo tehdä muistiinpanoja ja jota voi käyttää missä vain. Paperinen opas voi olla parempi vaihtoehto niille, jotka eivät ole yhtä digitaalisesti orientoituneita.

**Selkeys:** Käyttöoppaan tulee olla selkeä, luotettava ja ajantasainen. Heti ensisilmäyksellä käyttäjän on löydettävä tarvitsemansa tieto helposti ja ymmärrettävästi esitettynä. Ohjeiden tulee olla yksityiskohtaisia ja selkeitä, jotta kuka tahansa voi niiden avulla toimia halutulla tavalla. Oppaan sisältö on jäsennettävä loogisesti ja seuraamaan luonnollista työnkulkua. Selkeä hierarkia ja etenemisjärjestys helpottavat navigointia (Kuutti, 2003, 91–95).

**Luotettavuus:** Käyttöoppas on oltava luotettava, koska käyttäjän on voitava luottaa siihen, että ohjeet toimivat ja johtavat haluttuun lopputulokseen. Luotettavuus rakennetaan huolellisella tiedon tarkistuksella ja varmistamalla, että kaikki ohjeet ovat ajantasaisia ja yhdenmukaisia. Kun käyttäjä tietää, että voi luottaa oppaaseen, hän uskaltaa kokeilla uusia toimintoja ja käyttää ohjelmistoa

laajemmin. Luotettava käyttöopas onkin erinomainen tapa vahvistaa käyttäjän luottamusta järjestelmään (Kauppinen, ym. 2010, 134–135).

**Visuaalisuus:** Kuvat ovat erinomainen tapa havainnollistaa ohjeita ja tehdä niistä helpommin ymmärrettäviä käyttäjille. Hyvin suunnitellut kuvat voivat auttaa käyttäjiä oppimaan nopeammin, muistamaan tietoa paremmin ja suorittamaan tehtäviä sujuvammin. Kuvien on oltava riittävän suuria, jotta käyttäjät voivat nähdä niiden yksityiskohdat helposti. Liian pienet kuvat voivat olla vaikeasti havaittavissa ja turhauttaa käyttäjiä. Kuvien on oltava tarkkoja, jotta ne välittävät selkeän viestin. Epätarkat tai rakeiset kuvat voivat olla vaikeasti tulkittavia ja heikentää käyttökokemusta (Sinkkonen, ym. 2006, 156–160).

### 3.1.2 Mahdollisuudet

**Tehostaa työntekoa:** Käyttöopas voi yksinkertaistaa monimutkaisia prosesseja ja selkeyttää epäselviä asioita, mikä vähentää virheiden mahdollisuutta ja säästää aikaa. Kun kaikki tarvittava tieto on helposti saatavilla yhdessä paikassa, käyttäjien ei tarvitse enää hukata aikaa tiedon etsimiseen eri lähteistä. Opas toimii luotettavana tietovarastona, joka on aina käytettävissä (Työterveyslaitos, 2021).

**Käyttöasteen lisääntyminen:** Yksi merkittävimmistä käyttöoppaan mahdollisuuksista on ohjelmiston käyttöasteen lisääntyminen. Selkeät ja ytimekkäät ohjeet madaltavat kynnystä ohjelmiston käyttöön ja rohkaisevat käyttäjiä tutkimaan sen tarjoamia ominaisuuksia. Kun ohjelmiston käyttö on helppoa ja intuitiivista, lisääntyy myös käyttäjien tyytyväisyys ja sitoutuminen. Kun käyttäjät ymmärtävät, miten ohjelmistoa voidaan hyödyntää eri tavoin, löytävät he uusia ja luovia ratkaisuja työtehtäviinsä (Sinkkonen ym. 2006, 232).

**Yhtenäinen käyttö:** Tavoitteena on kehittää työtapoja, jotka edistävät yhteistyön sujuvuutta ja parantavat työn tuottavuutta. Samalla pyritään luomaan avoimempi ja osallistavampi työyhteisö (Gassen, 2022, 66–67). Hyvin laadittu opas toimii tärkeänä välineenä ohjelmiston käytön yhdenmukaistamisessa. Kun kaikki käyttäjät noudattavat samoja ohjeita, varmistetaan, että ohjelmistoa hyödynnetään samalla tavalla. Tämä vähentää virheiden mahdollisuuksia ja parantaa tiedonkulkua. Yhtenäinen toimintamalli tukee myös yhteistyötä, sillä tarvittavat tiedot löytyvät ohjelmistosta helposti.

**Poistaa turhia esteitä:** Käyttöopas on hyvä työkalu, joka madaltaa kynnystä ohjelmiston käyttöön. Selkeät ja yksityiskohtaiset ohjeet poistavat epävarmuuden ja turhautumisen, jotka usein liittyvät uusien asioiden oppimiseen. Kun käyttäjät löytävät tarvitsemansa tiedon helposti, he voivat keskittyä olennaiseen eli itse työtehtäviin. Tämä parantaa merkittävästi käyttäjäkokemusta ja vähentää virheiden mahdollisuutta (Työterveyslaitos, 2021).

**Helppo päivittää:** Yksi käyttöoppaan merkittävimmistä eduista on sen joustavuus. Oppaan sisältöä on vaivaton päivittää, kun ohjelmistoon lisätään uusia ominaisuuksia tai työprosessit muuttuvat. Tämä varmistaa, että opas pysyy aina ajan tasalla ja täyttää käyttäjien tarpeet. Säännöllinen päivitys pitää oppaan ajankohtaisena ja tukee ohjelmiston optimaalista käyttöä. Lisäksi oppaan helppo päivitettävyyden mahdollistaa sen mukautumisen muuttuviin toimintaympäristöihin, tukien organisaation jatkuvaa kehitystä (Työterveyslaitos, 2021).

### 3.1.3 Heikkoudet

**Monimutkaisuus:** Oppaan käytettävyyks kärsii, jos se on täynnä turhia yksityiskohtia tai jos tiedot eivät ole loogisessa järjestyksessä. Ylimääräinen tieto hidastaa tiedon löytämistä ja epälooginen järjestys aiheuttaa sekaannusta. Tämän seurauksena käyttäjä ei välttämättä löydä tarvitsemaansa tietoa tai ymmärrä ohjeita oikein (Kauppinen, ym. 2010, 135).

**Aloituskynnys:** Aloittaminen edellyttää merkittävää ponnistusta, sillä se vaatii yksilöä voittamaan psykologisen vastuksen, jota kutsutaan aloituskynnykseksi. Tämä kynnys muodostuu monista eri tekijöistä, kuten peloista epäonnistumisesta, motivaation puutteesta, halusta pysyä mukavuusalueella, tiedon puutteesta, epävarmuudesta tulevasta, vastustuksesta muutokselle ja tuntemattoman pelosta. Nämä tekijät yhdessä luovat voimakkaan houkutuksen välttää aloittamista ja siirtää tehtävän suorittamista myöhemmäksi (Päivänsalo, 2020, 106).

**Puutteelliset tiedot:** Oppaan puutteelliset tiedot vähentävät sen käyttöarvoa. Puutteellinen tieto voi ilmetä monin tavoin: oppaasta saattaa puuttua tärkeitä ohjeita, tiedot voivat olla vanhentuneita tai epätarkkoja. Puutteelliset tiedot voivat myös johtaa virheisiin, jotka pahimmassa tapauksessa voivat aiheuttaa merkittäviä ongelmia. Esimerkiksi jos ohjelmiston päivityksen jälkeen opas ei ole päivitetty, käyttäjät voivat yrittää suorittaa toimintoja vanhojen ohjeiden mukaisesti, mikä voi johtaa odottamattomiin tuloksiin. Lisäksi puutteelliset tiedot voivat heikentää käyttäjien luottamusta oppaaseen ja koko järjestelmään. Kun käyttäjät eivät voi luottaa oppaan tarjoamaan tietoon, he saattavat kääntyä muiden lähteiden puoleen, mikä voi hidastaa työntekoa ja lisätä virheiden riskiä (Kauppinen, ym. 2010, 134–135).

**Monimutkainen kieli:** Monimutkaiset lauseet, tekniset termit ja epäselvät käsitteet vaikeuttavat oppaan ymmärtämistä. Tämä johtaa siihen, että käyttäjä ei saa tarvitsemaansa tietoa tai ymmärtää ohjeita väärin. Vaikeaselkoinen opas aiheuttaa virheitä ohjelmiston käytössä, mikä johtaa turhautumiseen. Liian vaikea opas saa käyttäjän luopumaan lukemisesta ja etsimään tietoa muualta, jolloin opas jää hyödyntämättä. Vaikeaselkoinen opas luo käyttäjälle negatiivisen kokemuksen ja heikentää hänen käsitystään ohjelmistosta (Kauppinen, ym. 2010, 135).

### 3.1.4 Uhat

**Vanhentuneet tiedot:** Tiedon vanhentuminen on erityisen merkittävä uhka nopeasti muuttuvissa toimintaympäristöissä. Oppaan sisältö voi vanhentua nopeasti, mikä johtaa virheellisiin ohjeisiin ja käyttäjien hämmennykseen. Esimerkiksi teknologian nopea kehittyminen voi tehdä oppaan tiedoista nopeasti vanhentuneita (Anchor, n.d.).

**Oppaan unohtuminen:** Oppaan unohtuminen on yleinen ongelma, joka johtuu usein puutteellisesta tiedottamisesta ja jakelusta. Jos käyttäjät eivät tiedä oppaan olemassaolosta, he eivät voi hyödyntää sitä. Esimerkiksi, jos opas ei ole osa uuden työntekijän perehdytystä, työntekijä ei välttämättä tiedä, että sellainen on olemassa. Tämä voi johtaa tilanteeseen, jossa työntekijä joutuu turvautumaan muiden työntekijöiden apuun tai muihin tietolähteisiin, mikä ei ainoastaan hidasta työs-kentelyä ja lisää turhautumisen riskiä, vaan myös kasvattaa mahdollisuutta omaksua vahingossa vääriä toimintamalleja järjestelmän käyttöä itsenäisesti opeteltaessa (Kauppinen, ym. 2010, 134).

## 4 OPPIMINEN

Oppiminen on jatkuva prosessi, joka muuttaa kaikkia. Oppiminen syntyy vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Kokemus muokkaa oppijan ymmärrystä ja taitoja, jättäen jälkeensä pysyvän muutoksen. Tämä muutos ei ole välttämättä ikuinen, eikä se välttämättä tapahdu heti. Oppimisen ydin on kyky soveltaa uutta tietoa ja taitoja uusiin tilanteisiin. Oppiminen ei rajoitu pelkästään tiedon hankkimiseen, vaan se on aktiivista tiedon soveltamista erilaisiin, usein ennalta-arvaamattomiin tilanteisiin, jolloin luodaan uusia yhteyksiä ja ratkaisuja (Sinkkonen ym. 2006, 228).

### 4.1 Mitä oppiminen on

Oppiminen on prosessi, jossa yksilön tiedot, taidot, tunteet tai ajatukset muuttuvat laajemmiksi, syvemmiksi tai monimuotoisemmiksi (Kupias & Peltola 2019, 11). Oppimiskykyisyys on ihmisen ainutlaatuinen ominaisuus, joka antaa mahdollisuuden kasvaa ja kehittyä läpi elämän. Jokainen on oppimisen ihme, ja kyky oppia on rajaton. Tutkimukset osoittavat, että aivojen muovautuvuus antaa mahdollisuuden oppia käytännössä loputtomasti. Hermoston tasolla oppiminen perustuu hermosolujen välisten yhteyksien muovautumiseen. Asioita tekemällä, toistamalla ja harjoittelemalla, hermosolujen verkostot aivoissamme vahvistuvat ja uudet yhteydet muodostuvat. Tämä johtaa pysyviin muutoksiin aivojen rakenteessa (Päivänsalo, 2020, 18).

### 4.2 Oppimisen tavoitteet

Oppimisen tavoitteet voidaan jakaa kahteen pääryhmään: päämäärätavoitteisiin ja prosessitavoitteisiin (Päivänsalo, 2020, 49).

Päämäärätavoitteeksi kutsutaan asioita, jotka tähtäävät lopputulokseen. Päämäärätavoitteita voivat olla esimerkiksi henkilökohtaisen ennätyksen saavuttaminen tai halutun opiskelupaikan saaminen. Päämäärätavoitteet ovat selkeitä tavoitteita, jotka ohjaavat eteenpäin opiskelupolulla. Ne tarjoavat selkeän vision siitä, mitä hyvää voi saavuttaa ponnistelemalla ja ahkeruudella. Päämäärätavoitteiden avulla voi löytää motivaatiota arjen rutiineihin ja ymmärtää, miksi vaivannäkö on sen arvoista. Opiskelu on pohjimmiltaan tulevaisuuden rakentamista. Se on matka, jolla mahdottomat asiat muuttuvat mahdollisiksi. Päämäärätavoitteet auttavat hahmottamaan tätä matkaa ja antavat suuntaviivat, joiden avulla voi saavuttaa unelman. Päämäärätavoitteiden liiallinen korostaminen voi johtaa huomion väärään kohteeseen, eikä se aina tue opiskelua parhaalla mahdollisella tavalla (Päivänsalo, 2020, 49–50).

Prosessitavoitteet ovat konkreettisia ja mitattavia välitavoitteita, jotka ohjaavat meitä kohti laajempaa päämäärää. Toisin kuin päämäärätavoitteet, jotka keskittyvät lopputulokseen, prosessitavoitteet määrittelevät, miten päämäärää kohti edetään. Ne ovat joustavia ja mukautuvia, mikä tekee niistä soveltuvia erilaisiin tilanteisiin. Esimerkiksi urheilussa, opiskelussa ja työelämässä prosessitavoitteet voivat auttaa meitä saavuttamaan tavoitteemme ja kehittämään itseämme. Keskittymällä prosessiin sen sijaan, että tuijottaisi vain lopputulosta, prosessitavoitteet vähentävät painetta ja ahdistusta, sekä edistävät hyvinvointia ja mielenterveyttä (Päivänsalo, 2020, 52).

### 4.3 Oppimisteoriat

Erilaisilla teorioilla on pyritty selittämään oppimista. Jokainen teoria korostaa oppimisen eri puolia. Käytetyimmät teoriat ovat: behavioristinen, kognitiivinen, konstruktivinen ja humanistinen.

Behavioristisen oppimiskäsityksen mukaan oppiminen on käyttäytymisen muokkautumista ympäristön vaikutusten seurauksena. Oppija toistaa niitä toimintoja, jotka johtavat miellyttäviin seurauksiin (vahvistaminen), ja välttää toimintoja, jotka aiheuttavat epämiellyttäviä kokemuksia. Tämä oppiminen perustuu klassisen ja välineellisen ehdollistumisen mekanismeihin (Sinkkonen ym. 2006, 229).

Kognitiivinen oppimiskäsitys näkee oppimisen ihmisen luontaisena ominaisuutena, joka perustuu asioiden ajatteluun ja ymmärtämiseen sekä niiden yhteyksiin. Se kattaa sekä arkipäiväisen pohdinnan että ympäristöstä havaitut kevyet vaikutelmat. Tietoinen oppiminen tapahtuu kuitenkin suunnitellusti, joko ongelmanratkaisuna tai yleisten periaatteiden omaksumisena. Kognitiivisen oppimiskäsityksen ytimessä on yksilön aktiivinen rooli tiedon rakentumisessa. Tärkeimmät kysymykset liittyvät siihen, miten uusi tieto liitetään olemassa olevaan tietopohjaan, miten opittavaa aineistoa organisoidaan ja miten yksilölliset oppimisstrategiat vaikuttavat oppimistuloksiin (Sinkkonen ym. 2006, 230).

Konstruktivinen oppimiskäsitys, joka perustuu kognitiiviseen tutkimukseen, antaa oppijalle keskeisen ja aktiivisen roolin oppimisprosessissa. Oppiminen nähdään tiedon rakentamisena, jossa oppija tulkitsee ja soveltaa uutta tietoa aikaisemman tietämyksensä ja kokemustensa pohjalta (Sinkkonen ym. 2006, 230).

Humanistinen oppimiskäsitys keskittyy ihmisen kokonaisvaltaiseen kasvuun oppimisen prosessissa. Se kunnioittaa yksilön ainutlaatuisuutta ja pyrkii huomioimaan opiskelijoiden erilaiset tarpeet ja oppimistavat. Tavoitteena on luoda oppimisympäristö, joka tukee oppimisen iloa ja motivaatiota sekä edistää yksilön itsensä toteutumista (Sinkkonen ym. 2006, 230).

### 4.4 Työssä oppiminen

70–20–10-mallia käytetään havainnollistamaan, kuinka suuri osa työssä tarvittavasta osaamisesta hankitaan käytännön työtehtävissä (70 %), vuorovaikutuksessa muiden kanssa (20 %) ja koulutuksissa (10 %) (Kupias & Peltola 2019, 23).

Suurin osa, 70 %, työssä tarvittavasta osaamisesta hankitaan tekemällä työtä. Työn äärellä opitaan jatkuvasti uutta, kun ratkotaan erilaisia haasteita ja kokeillaan uusia toimintatapoja. Hyödyntämällä kokeiluja ja kehittämisprojekteja oppimisympäristöksi, voidaan tehdä työssä oppimisesta näkyvämpää ja systemaattisempaa. Tällöin oppiminen onkin luonnollinen osa päivittäistä työtä (Kupias & Peltola 2019, 24–25).

Vuorovaikutus muiden kanssa on toinen merkittävä osa työssä oppimista, noin 20 %. Esimerkiksi perehdyttämistilanteet ja yhteiset projektit tarjoavat arvokkaita mahdollisuuksia oppia toisilta. Työtä tekemällä ja vuorovaikutuksessa ollessa oppiminen onkin tiiviisti yhteydessä toisiinsa. Kukaan ei opi yksin, vaan ympäristö ja muut ihmiset vaikuttavat olennaisesti oppimiseen. Siksi on tärkeää luoda työyhteisöön avoin ja kannustava ilmapiiri, jossa oppimisesta keskustellaan avoimesti. Mitä enemmän puhutaan oppimisesta, sitä enemmän siihen kiinnitetään huomiota ja sitä enemmän siitä saadaan irti (Kupias & Peltola 2019, 25–26).

Vaikka suurin osa työssä oppimisesta tapahtuu käytännön työtehtävien ja vuorovaikutuksen kautta, myös järjestelmällinen koulutus on tärkeä osa osaamisen kehittämistä. Noin 10 % työssä tarvittavasta osaamisesta hankitaan erilaisissa koulutuksissa ja itsenäisesti opiskelemalla. Nämä erilliset oppimisaktiviteetit täydentävät käytännön työssä tapahtuvaa oppimista ja tukevat yksilön ammatillista kasvua (Kupias & Peltola 2019, 27–28).

#### 4.5 Erilaista oppimista

Oppiminen on monimuotoinen prosessi, joka voidaan jakaa kolmeen päätyyppiin: toistavaan, ymmärtävään ja luovaan. Erilaisissa tilanteissa ja tehtävissä korostuvat eri oppimistyytit. Toisinaan tehtävät vaativat tarkkojen ohjeiden noudattamista ja mallin mukaista toimintaa, mikä edistää toistavaa oppimista. Toisinaan taas edellytetään kykyä soveltaa oppimaansa uusissa tilanteissa ja kehittää omaa toimintaa, mikä puolestaan liittyy ymmärtävään ja luovaan oppimiseen (Kupias & Peltola 2019, 48–49).

Toistava oppiminen tarkoittaa yksinkertaisesti asioiden ulkoa opettelua ilman syvällistä ymmärtämistä. Siinä opetellaan suorittamaan tiettyjä toimenpiteitä tietyssä järjestyksessä, kunnes ne sujuvat virheettömästi. Käyttäjä oppii, mitä tehdä ja missä järjestyksessä, sekä mahdollisesti missä ympäristössä. Aluksi käytetään ohjeita, jotka kuvaavat tehtävän vaiheet ja niiden järjestyksen. Toimintasarjan oppiminen perustuu toistoon ja harjoitteluun. Keskeistä on positiivisen palautteen saaminen onnistuneista suorituksista. Kun tehtäväsarja suoritetaan oikein, sitä toistetaan, kunnes se sujuu automaattisesti ja virheettömästi joka kerta. Käyttöliittymän vihjeet voivat auttaa muistamaan sarjan vaiheet ja tehostaa oppimista (Sinkkonen ym. 2006, 233).

Ymmärtämisen opettelu on paljon muutakin kuin toistamista. Se vaatii syvällisempää pohdintaa, jossa käyttäjä pyrkii ymmärtämään tuotteen toimintaperiaatteet ja niiden taustalla olevat syyt. Ymmärtämisen myötä käyttäjä muodostaa kokonaisvaltaisen käsityksen tuotteen rakenteesta ja ideoista. Tämä ei ole passiivista tiedon vastaanottamista, vaan aktiivista tiedon yhdistämistä omaan tietorakenteeseen. Ymmärtäminen on yksilöllinen prosessi, joka hyödyntää aiempia kokemuksia ja tietoja. Koska jokaisen tietorakenne on ainutlaatuinen, ymmärrystä ei voi siirtää suoraan toiselle henkilölle, mutta sitä voidaan tukea monin tavoin (Sinkkonen ym. 2006, 233).

Toistavan oppimisen ja syvällisen ymmärtämisen rinnalla voidaan puhua myös luovasta oppimisesta. Luova oppiminen on prosessi, jossa pyritään tuottamaan uusia, innovatiivisia ideoita ja ratkaisuja. Se vaatii rohkeutta kyseenalaistaa vallitsevia käsityksiä ja kokeilla uusia toimintamalleja. Luovassa oppimisessa korostetaan kriittistä ajattelua, mielikuvitusta ja kykyä yhdistää erilaisia tietoja uusilla tavoilla. Tavoitteena on löytää luovia ratkaisuja ongelmiin ja kehittää uusia toimintamalleja, jotka voivat johtaa merkittäviin innovaatioihin (Kupias & Peltola 2019, 52–53).

#### 4.6 Pääkäyttäjän rooli

Pääkäyttäjällä on olennaisen tärkeä rooli uuden järjestelmän hankinnassa ja käyttöönotossa. On suositeltavaa, että pääkäyttäjä otetaan mukaan hankintaprosessiin jo ostopäätösvaiheessa, vaikka hän ei olisikaan päätöksentekijä. Tämä mahdollistaa hankinnan kokonaiskuvan ymmärtämisen ja antaa pääkäyttäjälle mahdollisuuden tuoda esiin yrityksen kriittisiä tarpeita ja toiveita järjestelmän

toimittajalle. Pääkäyttäjä ei toimi vain esimerkkinä muulle henkilöstölle, vaan on myös aktiivisesti mukana kaikissa vaiheissa alusta loppuun (Loikkanen, 2018).

Uuden järjestelmän käyttöönotossa pääkäyttäjän rooli on erityisen tärkeä. Käyttöönoton jälkeen pääkäyttäjän tehtävät jatkuvat, sillä hän tukee loppukäyttäjää päivittäisessä työssä. Pääkäyttäjä toimii linkkinä loppukäyttäjien ja järjestelmän toimittajan välillä ja on ensisijainen henkilö, johon loppukäyttäjät kääntyvät ongelmatilanteissa. Jos pääkäyttäjä ei voi itse ratkaista ongelmaa, hän selvittää asian toimittajalta. Siksi on tärkeää, että pääkäyttäjä kehittää jatkuvasti omaa tuoteosaamistaan ja -tietämystään. Uutiskirjeiden, keskustelukanavien ja koulutusmateriaalien seuraaminen auttaa häntä pysymään ajan tasalla. Järjestelmien jatkuvat päivitykset tekevät tiedotteiden seuraamisesta olennaista, jotta käyttäjät voivat välttää yllätyksiä ja häiriöitä järjestelmän käytössä (Loikkanen, 2018).

Pääkäyttäjän on myös ylläpidettävä henkilöstön järjestelmäosaamista ajantasaisena. Jos järjestelmän käyttö ei suju toivotulla tavalla tai tietyt asiat aiheuttavat toistuvasti haasteita, pieni päivitys tai koulutus voi olla tarpeen. Pääkäyttäjä perehdyttää usein uusia käyttäjiä (Loikkanen, 2018).

## 5 KÄYTETTÄVYYS

Tämä opinnäytetyö keskittyy käyttöohjeiden käytettävyyden tarkasteluun. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, kuinka käyttöohjeet voidaan laatia siten, että ne ohjaavat käyttäjät sujuvasti kohti haluttua toimintaa ja vähentävät virheiden esiintymistä.

” Käytettävyys on laajuus, missä määrin määritetyt käyttäjät voivat käyttää järjestelmää, tuotetta tai palvelua tietyssä käyttöyhteydessä saavuttaakseen määritetyt tavoitteet tuloksellisesti, tehokkaasti ja tyytyväisinä ” (SFS ISO 9241-11, 2018, 11.)

Käytettävyys tarkoittaa sitä, kuinka helposti ja tehokkaasti käyttäjä pystyy hyödyntämään tuotteen ominaisuuksia tavoitteensa saavuttamiseksi. Se on mitta siitä, kuinka hyvin ihminen ja tuote toimivat yhdessä. Käytettävyys ei ole rajoittunut vain tietotekniikkaan. Jokaisella arkipäiväiselläkin esineellä on käyttöliittymä, jonka yksi ominaisuus on käytettävyys. Se kuvaa, kuinka helposti ja sujuvasti esinettä voi käyttää. Hyvä käytettävyys tekee tuotteesta intuitiivisen ja miellyttävän käyttää, huolimatta siitä onko kyseessä tietokoneohjelma, kahvinkeitin tai ovenkahva. Käytettävyys voi olla hyvä tai huono, jo pienillä muutoksilla voidaan saada käytettävyyttä parannettua (Kuutti, 2003, 13). Tuotteen käytettävyys ei ole pelkästään käyttöliittymän visuaalinen ilme ja helppokäyttöisyys. Käytettävyyteen vaikuttaa myös tuotteen rakenne ja sen ominaisuuksien valinta. Hyvässä tuotteessa nämä kaikki osa-alueet on suunniteltu yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, joka palvelee käyttäjän tarpeita (Kuutti, 2003, 15).

Käytettävyys koostuu eri osa-alueista, jotka eri tutkijat määrittelevät hieman eri tavoin. Wille Kuutti määrittelee osa-alueet seuraavasti: opittavuus, muistettavuus, tehokkuus, pieni virhealttius, miellyttävyys ja intuitiivisuus. (Kuutti, 2003, 13). Jakob Nielsen määritelmän mukaan käytettävyyden osa-alueet ovat: opittavuus, virheettömyys, muistettavuus, tehokkuus ja miellyttävyys (Sinkkonen ym. 2006, 17).

Käytettävyystiede keskittyy tutkimaan ja ymmärtämään niitä ominaisuuksia, jotka tekevät tuotteista helppokäyttöisiä tai hankalia. Tieteenala tarjoaa sekä menetelmiä käytettävyydeltään hyvien tuotteiden suunnitteluun että valmiiden tuotteiden arviointiin (Kuutti, 2003, 13).

### 5.1 Opittavuus

Käytettävyys ja käyttöliittymäsuunnittelu ovat tiiviisti sidoksissa oppimiseen. Oppiminen on olennainen prosessi, jossa tietoa ja taitoja tallennetaan muistiin myöhempää käyttöä varten. Se voi tapahtua joko tietoisesti opiskelemalla tai vaivihkaa kokemusten kautta ilman varsinaista opiskelua. Uteliaisuus ja kokeilunhalu ovat oppimisen kannalta tärkeitä, ne auttavat omaksumaan uutta tietoa ja taitoja (Kuutti, 2003, 41).

### 5.2 Tehokkuus

Tehokkuudella tarkoitetaan sitä, kuinka nopeasti ja vaivattomasti tietyt toiminnot voidaan oppia ja suorittaa. Vaikka opittavuus on perinteisesti nähty vastakohtana tehokkuudelle, hyvin suunniteltu, selkeästi toteutettu ja helposti omaksuttava järjestelmä parantaa myös tuotteen toiminnallista sujuvuutta. Mikäli käyttäjät käyttävät paljon aikaa virheiden korjaamiseen, työn sujuvuus heikkenee.

Lisäksi, jos tuote on epäjohdonmukainen termistön, toimintatapojen tai rakenteen osalta, se vaikeuttaa sekä käytön sujuvuutta että oppimista (Sinkkonen ym. 2006, 227–228).

Kun tuote on suunniteltu vastaamaan käyttäjien tarpeita ja tavoitteita, se on sekä helppokäyttöinen että toimiva. Erityisesti silloin, kun järjestelmään on sisällytetty kokeneille käyttäjille oikoteitä, mutta aloittelijoille on tarjolla selkeä eteneminen vaihe vaiheelta, järjestelmä tukee molempia käyttäjäryhmiä. Tällainen suunnittelu takaa, että järjestelmä ei ainoastaan täytä sujuvuuden ja opittavuuden vaatimuksia, vaan myös parantaa käyttökokemusta kaikille käyttäjille (Sinkkonen ym. 2006, 227–228).

### 5.3 Muistettavuus

Ihmisen muisti on hämmästyttävän monipuolinen ja se säilyttää monenlaisia asioita. Se varastoi menneisyyden tapahtumia, opittuja taitoja, tulevaisuuden suunnitelmia ja tehtäviä, sekä yksityiskoh-  
tia kuten nimiä, kasvoja, laulujen sanoja, ruokaohjeita ja kielioppisääntöjä. Muistiin tallentuvat myös fyysiset kokemukset kuten venytysliikkeet, tuoksut, melodiat, kivun ja nautinnon tunteet, sekä abstraktiot kuten käsitteet ja termit (Sinkkonen ym. 2006, 168).

Yhdenmukaisuus on käyttöliittymän kulmakivi, joka helpottaa käyttäjän oppimisprosessia ja parantaa muistamista. Kun toiminnot toistuvat samalla tavalla, käyttäjä oppii ne nopeasti ja pystyy suorittamaan ne automaattisesti. Jos toiminnot sen sijaan vaihtelevat suuresti, käyttäjän on jatkuvasti pysähdyttävä pohtimaan, mikä on oikea tapa toimia kussakin tilanteessa. Erityisen haastavaa on, kun samankaltaiset toiminnot vaativat erilaista toimintaa. Tämä johtaa helposti sekaannukseen ja vaikeuttaa käyttäjän kykyä muistaa, miten eri toiminnot suoritetaan (Sinkkonen ym. 2006, 178).

Vaikka tuoteversion muutokset olisivatkin pieniä, ne voivat aiheuttaa käyttäjälle merkittäviä haasteita. Tämä johtuu siitä, että käyttäjät muistavat hyvin aikaisemman version toimintatavat, mikä saattaa häiritä uuden käyttöliittymän omaksumista. Mitä enemmän uusi käyttöliittymä muistuttaa vanhaa, sitä todennäköisemmin käyttäjä jatkaa vanhojen tapojen mukaista toimintaa, mikä voi johtaa virheisiin ja turhautumiseen. Tästä syystä käyttöliittymän perusteellinen uudistaminen on usein parempi vaihtoehto kuin yksittäisten toimintojen korjaaminen (Sinkkonen ym. 2006, 178).

### 5.4 Pieni virhealttius

Käyttöliittymän rakenteella on merkittävä vaikutus virhealttuteen. Hyvin suunniteltu käyttöliittymä voi vähentää virheiden määrää ja vakavuutta (Kuutti, 2003, 64).

Ihmiset tekevät virheitä suorittaessaan toimenpiteitä. Sinkkosen ym. (2006, 51–52) mukaan nämä virheet voidaan jakaa kahteen ryhmään:

1. Aikomukselliset virheet: Nämä virheet johtuvat siitä, että käyttäjällä on väärä käsitys siitä, mitä hänen pitäisi tehdä. Virhe voi johtua esimerkiksi:
  - Väärästä tiedosta: Käyttäjällä ei ole riittävästi tietoa toimenpiteen suorittamisesta tai hänellä on virheellinen käsitys siitä, miten toimenpide tulisi suorittaa.
  - Väärästä tulkinnasta: Käyttäjä tulkitsee ohjeet tai tilanteen väärin.
  - Väärästä päättelystä: Käyttäjä tekee virheellisen johtopäätöksen siitä, mikä on oikea tapa toimia

2. Lipsahdukset: Nämä virheet tapahtuvat, vaikka käyttäjä tietäisi, mitä hänen pitäisi tehdä. Virhe voi johtua esimerkiksi:

- Väärästä muistikuvasta: Käyttäjä muistaa väärin, miten toimenpide tulisi suorittaa.
- Manuaalisesta virheestä: Käyttäjä tekee virheen syöttäessään tietoja tai suorittaessaan toimintaa.
- Huomioimattomasta toiminnasta: Käyttäjä ei huomaa jotain tärkeää ja tekee virheen sen seurauksena.

Lipsahduksia tapahtuu tyypillisesti silloin, kun toimenpide on automatisoitunut ja käyttäjä ei ole täysin keskittynyt siihen, mitä tekee. Ne ovat usein helposti huomattavia ja korjattavia (Sinkkonen ym. 2006, 51–52).

Virheistä toipuminen on luonnollinen osa tavoite-toimenpide-arviointi-sykliä. Kun käyttäjä tekee virheen, on tärkeää antaa hänelle selkeä palaute, jotta hän ymmärtää, miksi virhe tapahtui ja miten hän voi korjata sen. Virheistä toipuminen vie aikaa ja voi olla turhauttavaa käyttäjille. Parhaimmillaan virheistä oppiminen kuitenkin auttaa käyttäjiä ymmärtämään paremmin tuotteen toimintaa ja parantamaan käyttökokemusta. Tämä edellyttää kuitenkin, että virheet tapahtuvat kontekstissa, joka on johdonmukainen tuotteen toiminnan kanssa (Sinkkonen ym. 2006, 52).

## 5.5 Miellyttävyys

Käytettävyyssäiteistössä estetiikka on osa miellyttävyttä. Vaikka kauneus onkin tavoiteltavaa, sen arvostus vaihtelee suuresti ihmisten välillä. Joillekin estetiikkaa edustavat taidokkaasti tehdyt elementit ja koristelu, kun taas toiset arvostavat yksinkertaisuutta ja käytännöllisyyttä. Yhdelle tärkeintä on kokonaisuus, toiselle pienet yksityiskohdat, jotkut pitävät väreistä, toiset muodoista. Käyttöliittymäsuunnittelussa on tärkeää ottaa huomioon eri ihmisten esteettiset mieltymykset. Tavoitteena on luoda visuaalisesti miellyttävä ja samalla helposti käytettävä käyttöliittymä (Sinkkonen ym. 2006, 156).

Visuaalisella suunnittelulla on keskeinen rooli sekä uusien käyttäjien perehdyttämisessä että tuotteen käytön sujuvuuden parantamisessa. Vaikka esteettinen ulkonäkö ja miellyttävä kokonaisuus ovat tärkeitä, visuaalinen suunnittelu on paljon muutakin kuin pelkkien värien ja sommittelun valintaa. Tärkeintä visuaalisessa suunnittelussa on käyttöliittymän sisältö ja sen toimivuus. Elementtien asetelun tavoitteena on varmistaa tehokas ja selkeä kommunikaatio käyttäjän ja tuotteen välillä. Hyvä kommunikaatio on intuitiivista ja johdonmukaista. Käyttöliittymäosien asetelussa tulisi aina ottaa huomioon käyttäjän tavoitteet ja tehtävät. Asettelun tulee ohjata käyttäjää loogisesti eteenpäin ja helpottaa haluttujen toimintojen löytymistä. Visuaalinen suunnittelu on siis olennainen osa käyttöliittymäsuunnittelua, ja se vaikuttaa merkittävästi käyttäjäkokemukseen. Hyvä visuaalinen suunnittelu tekee tuotteesta helpokäyttöisen ja sujuvan sekä parantaa käyttäjien tyytyväisyyttä (Sinkkonen ym. 2006, 156).

Visuaalisessa suunnittelussa suunnitelmallisuus on tärkeää ja suunnittelussa tulisi noudattaa yhdenmukaisuutta. Samaa suunnittelulinjaa tulisi käyttää koko sovelluksessa. Ennen visuaalista suunnittelua on tärkeää varmistaa, että tuotteen rakenne on kunnossa. Visuaalisuuteen liittyvät: sommittelu, käyttäjän huomion ohjaaminen, tasapaino, teksti ja kuva ja värit (Kuutti, 2003, 90–91).

Sommittelu: Käyttöliittymän visuaalinen sommittelu tarkoittaa sitä, kuinka näytön eri osat, kuten teksti, kuvat ja painikkeet, järjestetään kokonaisuudeksi. Käyttöliittymän visuaalinen sommittelu ohjaa käyttäjän katsetta ja vuorovaikutusta. Länsimaisen lukusuunnan mukaisesti tiedon esittäminen vasemmalta oikealle ja ylhäältä alas on intuitiivista ja helpottaa tiedon hahmottamista. Visuaaliset vihjeet, vahvistavat tätä luonnollista lukusuuntaa. Ihmisen näkökenttä on leveyssuunnassa laajempi kuin korkeussuunnassa (Kuutti, 2003, 91–92).

Käyttäjän huomion ohjaaminen: Käyttöliittymäsuunnittelussa visuaalinen ilme on keskeisessä roolissa käyttäjän huomion ohjaamisessa. Erilaiset visuaaliset elementit, kuten tekstin lihavointi, kirjainten kokovaihtelu ja väri, voivat korostaa tärkeitä tietoja. Isoilla kirjaimilla kirjoittaminen on huomiota herättävää, mutta se tulkitaan usein huutamiseksi. Myös kuvat ja grafiikat ovat toimivia keinoja ohjata katsetta haluttuihin kohtiin. Liike näkökentän reuna-alueilla on tehokas tapa houkutella huomiota, mutta vilkkuvat osat voivat olla ärsyttäviä. Tyhjä tila voi myös olla hyödyllinen keino korostaa tiettyjä elementtejä, koska huomio kiinnittyy helposti tyhjän tilan ympäröimään kohtaan. Ihmiset reagoivat voimakkaimmin tunteisiin vetoaviin sisältöihin, kuten pelottaviin tai erittäin kiinnostaviin asioihin. On tärkeää muistaa, että visuaalisten elementtien tulee tukea toisiaan, eikä niiden välillä tulisi olla kilpailua huomiosta (Kuutti, 2003, 92–95).

Tasapaino: Käyttöliittymän visuaalinen tasapaino perustuu siihen, että eri elementtien painoarvot ovat suunnilleen samat. Painoarvoon vaikuttavat elementit, kuten koko, sijainti, väri ja liikesuunta. Esimerkiksi suurempi kuva painottuu enemmän kuin pieni tekstikenttä. Samoin, tumma väri voi luoda painavamman vaikutelman kuin vaalea (Kuutti, 2003, 97).

Teksti vai kuva: Visuaalinen informaatio, kuten kuvat, on usein nopeampi hahmottaa kuin kirjoitettu teksti. Kuvat ovat intuitiivisia ja niiden merkitys on usein helppo päätellä ilman syvällisempää kielellistä ymmärrystä. Toisaalta teksti tarjoaa tarkemman ja yksiselitteisemmän tavan välittää tietoa. Teksti kuitenkin edellyttää lukutaitoa ja ymmärrystä käytetystä kielestä (Kuutti, 2003, 98–100).

Värit: Värien valinta käyttöliittymässä on olennainen osa visuaalista suunnittelua. Tärkeintä on, että värit tukevat käyttöliittymän selkeyttä ja helppokäyttöisyyttä. Väripaletin tulisi olla rajattu, maksimissaan viiteen eri väriin. Tekstissä värien käyttöä tulisi hillitä, sillä luettavuus on tärkeintä. Musta teksti valkoisella taustalla onkin yleisesti hyvä valinta. Värit voivat kuitenkin olla tehokas työkalu huomion ohjaamisessa ja tuotteen tunnuskuva luomisessa. Värit voivat herättää tunteita ja välittää brändin arvoja (Kuutti, 2003, 100–101).

## 5.6 Intuitiivisuus

Intuitiivisuus kytkeytyy vahvasti aikaisempiin kokemuksiimme. Kun kohtaamme uusia asioita, pyrimme tulkitsemaan niitä aiemman kokemusmaailmamme valossa. Jos laite muistuttaa ominaisuuksiltaan ja toiminnaltaan jo tuntemiamme laitteita, pidämme sitä intuitiivisena ja osaamme todennäköisesti käyttää sitä ilman sen kummempia ohjeita (Kuutti, 2003, 13).

On kuitenkin tärkeää muistaa, että intuitiivisuus on hyvin yksilöllinen käsite. Se, mikä on intuitiivista yhdelle ihmiselle, voi olla täysin epäintuitiivista toiselle. Tämä johtuu siitä, että jokaisella ihmisellä on omanlaisensa kokemusmaailma, joka muodostaa pohjan intuitiiviselle tulkinnalle (Kuutti, 2003, 13). Kaikki intuitiivisuutemme kumpuaa aiemmasta kokemusmaailmastamme, joka on muodostunut

oppimisen ja vuorovaikutuksen kautta. Vaikka intuitiivisuus voi tuntua luonnolliselta ja vaivattomalta, se ei perustu kuitenkaan synnynnäiseen tietoon (Kuutti, 2003, 41).

## 5.7 Käytettävyyden tasot

Käytettävyyden tasot jaotellaan kolmeen kategoriaan: näennäinen käytettävyys, suppea käytettävyys ja laaja käytettävyys.

Näennäinen käytettävyys viittaa käyttäjän intuitiiviseen kokemukseen järjestelmän helppokäyttöisyydestä pelkän visuaalisen tarkastelun perusteella. Vaikka visuaalisesti yksinkertainen sovellus voi olla toiminnallisesti erinomainen, pelkkä ulkoasu ei välttämättä kerro paljoakaan todellisesta käytettävyydestä. Näennäinen ja todellinen käytettävyys voivat siis erota toisistaan merkittävästi. Visuaalinen houkuttelevuus ei takaa hyvää käyttökokemusta, ja toisaalta vaatimatonkin ulkoasu voi kätkeä sisäänsä erittäin toimivan ja helppokäyttöisen järjestelmän (Jokela, 2010, 20).

Suppea käytettävyys keskittyy yksittäisten tehtävien suorittamiseen käyttöliittymässä. Se tarkastelee, kuinka helposti ja sujuvasti käyttäjä suoriutuu pienistä osatehtävistä, kuten virheviestin ymmärtämisestä tai lomakkeen täyttämisestä. Kun suppea käytettävyys on kunnossa, käyttöliittymä on selkeä ja looginen, ja se tukee käyttäjän suoritusta. Virheviestit ovat ymmärrettäviä ja käyttöliittymässä ei ole häiritseviä elementtejä. Käyttäjän ei tarvitse tuhata aikaa etsiessään tarvittavia toimintoja tai yrittäessään ymmärtää käyttöliittymän logiikkaa (Jokela, 2010, 22).

Laaja käytettävyys keskittyy koko työskentelyprosessin sujuvuuteen ja toimivuuteen. Se tarkastelee, kuinka hyvin käyttöliittymä tukee käyttäjän laajempia tehtäväkokonaisuuksia ja auttaa häntä saavuttamaan tavoitteensa. Laaja käytettävyys on tärkeä osa kokonaiskäytettävyyttä, sillä se mahdollistaa sujuvan ja vaivattoman työskentelyn. Se erottaa hyvät käyttöliittymät erinomaisista ja antaa käyttäjälle mahdollisuuden keskittyä itse tehtävään eikä käyttöliittymän käyttöön (Jokela, 2010, 22).

## 6 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Toiminnallinen opinnäytetyö on käytännönläheinen tutkimusmenetelmä, jonka tavoitteena on kehittää konkreettinen tuotos, joka vastaa tietyn kohderyhmän tai toimintaympäristön tarpeisiin. Opinnäytetyössä yhdistyvät teoria ja käytäntö, kun opiskelija soveltaa ammatillista osaamistaan kehittämistyöhön ja dokumentoi prosessin sekä tuloksen. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena voi olla esimerkiksi uusi palvelu, prosessi, työkalu tai tapahtuma, joka tuo lisäarvoa kohteena olevalle organisaatiolle tai yhteisölle. Opinnäytetyössä esitellään myös perusteellisesti tuotoksen kehittämiseen liittyvät vaiheet, valinnat ja ratkaisut sekä arvioidaan työn tuloksia (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9).

Toiminnallinen opinnäytetyö tarjoaa opiskelijalle erinomaisen mahdollisuuden yhdistää teoria ja käytäntö sekä osoittaa omaa osaamistaan. Etsimällä opinnäytetyölleen toimeksiantajan, opiskelija pääsee kehittämään taitojaan aidossa työelämäympäristössä ja luomaan arvokkaita verkostoitumis yhteyksiä. Toimeksi annettu opinnäytetyö onkin erinomainen tapa herättää potentiaalisten työnantajien kiinnostus ja osoittaa omaa sitoutumista alalla menestymiseen. Toiminnallisen opinnäytetyön kautta opiskelija pääsee harjoittelemaan projektinhallinnan taitojaan. Täsmällisen suunnitelman laatiminen, aikataulujen pitäminen ja tiimityöskentely ovat tärkeitä osa-alueita, joita opinnäytetyön tekeminen vaatii. Lisäksi työelämästä saatu toimeksianto auttaa opiskelijaa soveltamaan oppimaansa teoriaa käytännön tilanteisiin ja kehittämään omaa ammatillista osaamistaan (Vilkkä & Airaksinen 2003, 16).

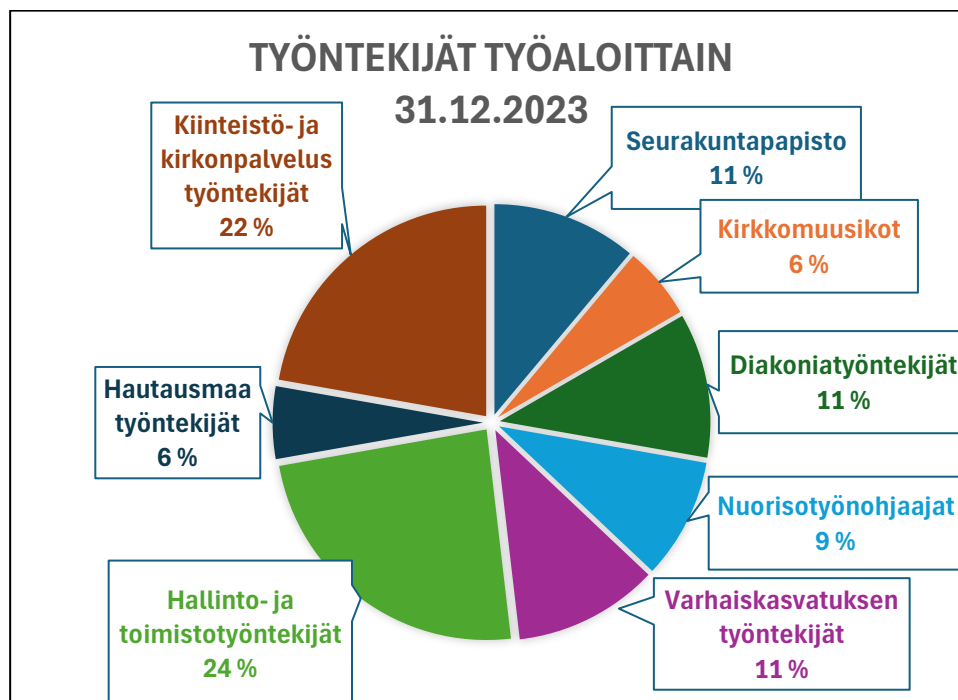
Toimeksi annettu opinnäytetyö tarjoaa kuitenkin myös haasteita. On tärkeää määritellä projektin laajuus ja aikataulu huolellisesti alusta alkaen, jotta opinnäytetyö pysyy hallittavissa. Liian laaja projekti voi johtaa tilanteeseen, jossa opinnäytetyö kasvaa alkuperäisiä tavoitteita suuremmaksi ja ylittää opinto-ohjelman asettaman opintopistemäärän. Siksi on tärkeää, että opiskelija ja toimeksiantaja yhdessä määrittelevät selkeät tavoitteet ja aikataulut projektille (Vilkkä & Airaksinen 2003, 18).

## 7 VARKAUDEN EV.LUT. SEURAKUNTA

Pohjois-Savon maakunnassa sijaitseva Varkaus on noin 20 000 asukkaan kaupunki, joka toimii merkittävänä liikenteen solmukohdassa valtateiden 5 ja 23 risteyksessä (Varkaus n.d.). Naapurikunnat ovat Joroinen, Pieksämäki ja Leppävirta. Varkauden ev.lut. seurakunta, johon kuuluu noin 13 500 jäsentä, tarjoaa monipuoliset palvelut alueen asukkaille (Varkauden ev.lut. seurakunta). Seurakunnan Katrina toiminnanohjausjärjestelmä on suosittu, ja sen kautta tehdään vuosittain noin 8000 varausta, mikä kertoo järjestelmän keskeisestä roolista seurakunnan toiminnassa (Varkauden ev.lut. seurakunta 2024).

### 7.1 Varkauden ev.lut. seurakunnan henkilöstö

Varkauden ev.lut. seurakunnan palveluksessa työskenteli vuoden 2023 lopussa 53 työntekijää. Heistä 26 oli virkasuhteessa ja 27 työsopimussuhteessa. Henkilöstöstä 69,8 % oli naisia. Työntekijöiden keski-ikä oli 49,6 vuotta. 55–64-vuotiaiden työntekijöiden osuus oli 45,3 % (Varkauden ev.lut. seurakunta, 2024, 21–22).



Kuva 2. Varkauden ev.lut. seurakunnan henkilöstöryhmät 2023.

### 7.2 Käyttäjäprofiilit

Käyttäjäprofiilit ovat yksi palvelumuotoilun menetelmä. Ne ovat yksi osa käyttäjäkeskeistä suunnittelua. Käyttäjäprofiilit ovat visuaalisia ja mielikuvituksellisia henkilökuvauksia, jotka pohjautuvat havainnointiin. Näiden persoonien avulla voi paremmin ymmärtää käyttäjien tarpeet ja kehittää heille sopivampia palveluita (Helle, 2020).

Varkauden ev.lut. seurakunnan henkilöstö on monimuotoinen. Iän, työkokemuksen ja digitaalisten taitojen osalta työntekijät eroavat toisistaan merkittävästi. Myös työtehtävien luonne ja vaatimukset vaihtelevat suuresti. Tässä muutama kuvitteellinen esimerkki eri käyttäjistä.

### **Hautakummun vartija Liisa**

Liisa, 59-vuotias Leppävirtalainen haudankaivaja, on omistanut elämänsä seurakunnan hautausmaalle. Kolmenkymmenen vuoden ajan hän on työskennellyt tuulen ja sateen armoilla, luoden viimeisen sijan sadoille ihmisille Varkauden hautausmailla.

Tietokoneet ovat Liisalle vieras maailma, hän ei ole koskaan pitänyt niistä. Mobiili työaikakirjaus on jo iso askel epämukavuusalueelle. Tietokoneohjelmat ja Katrina ovat Liisalle liikaa - ne tuntuvat vievän liikaa aikaa oikeilta töiltä.

Vapaa-ajallaan Liisa vetäytyy perinteiden lämpöön. Hän lukee kirjoja, kuuntelee klassista musiikkia ja nauttii luonnon rauhasta. Hänelle on tärkeää, että asioita tehdään oikein, vanhalla kunnan tavalla. Uudet muotivillitykset ja kiireinen elämäntahti tuntuvat Liisasta vieraalta ja tyhjältä.

Liisan motto on yksinkertainen: "Kunnianhimo on turhaa, jos unohtaa perustan." Hän tietää oman arvonsa työssään ja on ylpeä siitä, mitä tekee. Uuden teknologian käyttöönotto ei olisi hänelle pakko, vaan pikemminkin mahdollisuus. Jos Liisan löytäisi itselleen motivaation, hän oppisi helposti käyttämään Katrina sujuvasti ja hyötyisi sen tarjoamista eduista. Liisan työt sujuisivat nopeammin, kun hän voisi tarkistaa tarvittavat tiedot kätevästi puhelimen sovelluksella jopa hautausmaalla työskentelyn lomassa. Sovellus pitäisi hänet ajan tasalla kaikista hautausmaalla tapahtuvista asioista, mikä helpottaisi tehtävien koordinoitua ja varmistaisi sujuvan työnkulun.

Liisa hyötyisi suuresti, jos hän saisi lisää opastusta ja rohkaisua Katrinan käyttöön. Helposti saatavilla oleva perinteinen paperinen opas, joka opastaa tärkeimpien toimintojen käyttöön, madaltaisi selvästi Liisan kynnystä hyödyntää järjestelmän tarjoamia mahdollisuuksia. Selkeä ja helposti ymmärrettävä ohjeistus helpottaisi Liisan työtä ja lisäisi hänen luottamustaan järjestelmän hyödyllisyyteen.

### **Elina, nuori ja innostunut nuorisotyöntekijä**

Elina on 28-vuotias pieksämäkeläinen, joka on aina ollut kiinnostunut teknologiasta. Jo pienenä hän vietti tuntikausia tietokoneen ääressä oppien uusia ohjelmia ja tutkien internetiä.

Työn ulkopuolella Elina on intohimoinen matkustaja, joka rakastaa kokea uusia elämyksiä. Hän on kiertänyt lukuisia maita ja tutustunut erilaisiin kulttuureihin. Matkustaminen antaa Elinan rentoutua ja ladata akkuja työstään. Se antaa hänelle myös uusia näkökulmia ja auttaa häntä arvostamaan monimuotoisuutta.

Elinan it-taidot ovat erinomaiset. Hän oppii uusia teknologioita nopeasti ja helposti, hän on aina innokas kokeilemaan uusia asioita. Hänellä on myös erinomaiset yhteistyötaidot ja kyky kommunikoida selkeästi ja ytimekkäästi. Työkaverit ihailevat hänen positiivistansa ja energistä asennettaan, ja hän on aina valmis auttamaan muita. Elinalla on kyky luoda luottamuksellisia suhteita nuoriin ja auttaa heitä vaikeina aikoina. Hän on empaattinen, kuunteleva ja aina valmis tukemaan nuoria heidän tavoitteissaan.

Elinan it-taidot ovat osoittautuneet arvokkaiksi hänen työssään. Hän hyödyntää niitä parantaakseen nuorten viestintä- ja digitaalisia taitoja sekä tarjotakseen heille tietoa ja tukea verkossa. Hän on myös mukana kehittämässä uusia nuorille suunnattuja digitaalisia palveluita.

Vaikka Elinan työskentelyssä on paljon hyviä puolia, hänellä on myös kehityskohteita. Yksi hänen suurimmista haasteistaan on Katrina-järjestelmän käyttö. Hän voi joskus unohtaa merkitä lomat, vapaapäivät ja työtehtävät järjestelmään, mikä aiheuttaa haasteita esihenkilölleen ja muille työkavereille. Elina on tietoinen tästä ongelmasta ja pyrkii parantamaan siinä, mutta se vaatii vielä työtä.

### **Matti Virtanen: Palkkasihteeri, joka kohtaa tietokoneongelmia mutta tähtää tarkkuuteen**

Matti Virtanen toimii palkkasihteerinä Varkauden ev.lut. seurakunnassa. Hän on 47-vuotias varkaute-lainen, jolla on hyvät perustaidot tietokoneiden kanssa. Vapaa-ajallaan Matti nauttii mökkeilystä, jossa hän rentoutuu luonnon helmassa ja viettää aikaa perheensä ja ystäviensä kanssa.

Työssään Matti vastaa palkkojen ja palkkioiden laskennasta sekä muista palkka- ja henkilöstöhallinnon tehtävistä. Matti käyttää pääasiassa Kipan palkkahallintajärjestelmää. Lisäksi hän hyödyntää Katrina-apuohjelmaa tarkistaessaan työntekijöiden syöttämiä työaikoihin, lomiin ja vapaisiin liittyviä tietoja sekä vertaillaan näitä tietoja Kipassa oleviin merkintöihin.

Matti on innokas ja tunnollinen työntekijä, joka pyrkii varmistamaan, että palkat ja palkkiot maksetaan oikein ja ajallaan. Hänen työnsä olisi helpompaa ja nopeampaa, jos Katrinan lomien ja vapaita koskevat merkinnät olisivat yhtenäisiä Kipan kanssa.

Matti ei päivitä Katrinoa säännöllisesti, sillä hänen kokemuksensa ohjelmistosta on vähäinen. Tämä johtaa siihen, että hän saattaa unohtaa ohjelman käyttöön liittyviä yksityiskohtia, kuten varausten ja tilastoinnin käytännöt. Tämä luo tarpeen selkeälle ohjeistukselle, jonka avulla Matti voisi luottaa siihen, että toiminnot suoritetaan oikein joka kerta ilman turhaa pohdintaa.

## 7.3 Historia varausjärjestelmien parissa

Varkauden ev.lut. seurakunnassa varausjärjestelmien kehitys on ollut pitkä ja monivaiheinen, peila-ten samalla koko yhteiskunnan digitalisaatiota. Ennen tietokoneiden yleistymistä kaikki varaukset hoidettiin käsin kirjoittamalla. Seurakunnan arkistoista löytyvät lähes sata vuotta vanhat varauskirjat ovat tästä hyvä esimerkki. Näihin kirjoihin kirjattiin vain välttämättömimmät tiedot, kuten vainajan nimi, syntymä- ja kuolinpäivä sekä hautapaikka (Siiskonen 2024).

Vanhojen varauskirjojen jälkeen siirryttiin paperiseen varauskansioon, joka edusti huomattavaa kehitysaskelen manuaalisen tiedonhallinnan saralla. Varauksista huolehtiva henkilö sopi asiakkaan kanssa toimituksesta, kuten siunaus, kaste tai vihkiminen, ja kirjasi tiedot paperilomakkeelle. Täytetty lomake siirrettiin varauskansioon, joka toimi keskitetyn tiedon varastointipaikkana. Asiakkaalle annettiin oma käsin täytetty lomake varauksen tiedoista. Varauskansioista kukin työntekijä, kuten pappi, kanttori tai haudankaivaja, kopioi tarvitsemansa tiedot omaan kalenteriinsa (Siiskonen 2024).

1990-luvun alussa käyttöön otettiin ensimmäiset tietokonepohjaiset varauskirjat, mutta vasta 1990-luvun lopussa markkinoille tuli ensimmäinen varsinainen sähköinen varausjärjestelmä, Rauhalan ylläpitämä Varaaja. Varaaja oli merkittävä edistysaskel, mutta sen toiminnallisuus jäi kuitenkin rajalliseksi verrattuna myöhemmille järjestelmille. Alun perin Varaajaa käyttivät pääasiassa papit ja kanttorit, sillä se vastasi parhaiten heidän työtehtäviinsä. Myöhemmin Varaajaan kehitettiin mobiilikäyttömahdollisuus, mikä oli ehdottomasti yksi järjestelmän suurimmista vahvuuksista. Valitettavasti Varaajan käyttö päättyi, kun toimittaja lopetti sen ylläpidon, mikä pakotti seurakunnan etsimään uuden ratkaisun (Marjokorpi 2024).

Varaajan jälkeen siirryttiin vuonna 2013 TSS Prime Oy:n toimittamaan Prime-järjestelmään. Vaikka Prime-järjestelmä tarjosikin joitakin uusia ominaisuuksia, sen mobiilikäyttökokemus oli huomattavasti heikompi kuin edeltäjänsä Varaajan. Tämä oli harmittava askel taaksepäin, sillä mobiililaitteiden käyttö oli jo yleistynyt työelämässä. Vaikka Prime-järjestelmän käyttöoikeudet laajennettiin kattamaan kaikki työntekijät, sen käyttö jäi rajalliseksi. Kaikki työalat eivät kokeneet sitä välttämättömäksi työkaluksi. Useiden vuosien käytön aikana paljastui, että järjestelmä ei vastannut seurakunnan tarpeisiin. Prime-järjestelmää ei ollut räätälöity erityisesti seurakuntien tarpeisiin, mikä johti useisiin käytännön ongelmiin (Marjokorpi 2024).

#### 7.4 Katrinan tulo Varkauden ev.lut. seurakuntaan

Varkauden ev.lut. seurakunta käytti TSS Prime -toiminnanohjausjärjestelmää vuodesta 2013 lähtien. Järjestelmän käyttökokemukset olivat kuitenkin negatiivisia, sillä se ei vastannut seurakunnan erityistarpeisiin. Puutteelliset toiminnot ja hidas kehitys johtivat siihen, että seurakunta päätti etsiä Primelle korvaavan järjestelmän. Työryhmä vertaili Primeä ja Katrinaa ja totesi että Katrina vastasi selkeästi paremmin Varkauden ev.lut. seurakunnan tarpeisiin. Vertailussa arvostettiin erityisesti Katrinan mobiiliversiota. Kirkkoneuvosto päätti kokouksessaan 2/2022 myöntää talousarvioon lisämäärärahan Katrina-järjestelmää varten (Varkauden ev.lut. seurakunta, 2022, 3).

Varkauden ev.lut. seurakunta siirtyi 5.9.2022 käyttämään Katrina-toiminnanohjausjärjestelmää. Ennen käyttöönottoa, edellisellä viikolla, järjestettiin koko henkilöstölle kattava käyttöönottokoulutus. Koulutuksissa käsiteltiin järjestelmän eri osa-alueita ja niiden käyttöä eri työtehtävissä. Seurakunnan pääkäyttäjille järjestettiin lisäksi erillinen koulutus, jossa syvennyttiin järjestelmän hallintaan ja ongelmatilanteiden ratkaisemiseen. Koulutusten tavoitteena oli varmistaa, että siirtymä vanhasta järjestelmästä uuteen sujuisi mahdollisimman hyvin ja että kaikki työntekijät osaavat hyödyntää Katrinan tarjoamia mahdollisuuksia.

Prime-järjestelmä oli käytössä Varkauden ev.lut. seurakunnassa 30.9.2022 saakka. Varauksia ei enää voinut tehdä järjestelmään 5.9.2022 alkaen, kun Katrina-järjestelmän käyttöönottoprosessi käynnistyi. Katrina-järjestelmän käyttöönotto osoittautui odotettua haasteellisemmaksi ja vei huomattavasti enemmän aikaa kuin alun perin oli arvioitu. Alkuvaiheen ongelmien jälkeen järjestelmä saatiin kuitenkin toimivaksi, ja ajan myötä se on osoittautunut erittäin käytännölliseksi työkaluksi.

#### 7.5 Katrinan käytön oppiminen

Katrina on sähköinen toiminnanohjausjärjestelmä, joka on ohjelmoitu toimimaan tietyllä tavoin. Varkauden ev.lut. seurakunnassa on sovittu ja annettu yhtenäiset toimintatavat sen käyttöön. Katrinan

käytön oppimisen kannalta toistava oppiminen sekä ymmärtävä oppiminen ovat parhaat menetelmät.

Toistava oppiminen korostaa sitä, että asiat tehdään sovittujen yksityiskohtien mukaan. Ihannetilanteessa jokainen Katrina käyttäjä toimii annettujen ohjeiden mukaan. Tällöin varaukset tehdään oikein, oikeassa paikassa, oikeaan aikaan ja tarvittavat resurssit niin tilojen kuin henkilöstön osalta on myös varattuna. Tämä helpottaa monen työntekijän arkea ja välttää ikäviltä tilanteilta.

Ymmärtävä oppiminen Katrinan käytössä ei rajoitu vain järjestelmän toimintojen hallintaan. Se ulottuu myös syvempään ymmärrykseen siitä, miksi asioita tehdään tietyllä tavalla ja miten se vaikuttaa koko organisaatioon. Yksi merkittävä esimerkki tästä on valmiiksi tehtyjen tilaisuuksien hyödyntäminen.

Valmiiksi tehtyjen varausten hyödyntäminen on tärkeää, jotta tilaisuudessa ovat ajantasaiset tiedot, resurssit on optimoitu oikein ja yhteistyö paranee.

- Ajantasaiset tiedot: Kun käyttäjä liittää itsensä valmiiksi luotuun tilaisuuteen, kaikki tiedot säilyvät samassa paikassa ja pysyvät ajantasaisina. Tämä tehostaa työskentelyä kaikilta osapuolilta ja varmistaa, että kaikki ovat tietoisia samaa tilannetta.
- Resurssoinnin optimointi: Valmiiksi tehdyssä tilaisuudessa on jo huomioitu resurssitarpeet. Kun käyttäjät liittävät itsensä tilaisuuteen, resurssit voidaan kohdentaa tehokkaasti ja varmistaa, että tilaisuudessa on riittävästi tarvittavia työntekijöitä.
- Yhteistyön parantaminen: Valmiiksi tehty tilaisuus toimii yhteistyöalustana, jossa kaikki osapuolet voivat kommunikoida ja jakaa tietoa. Tämä parantaa yhteistyötä ja tehostaa työskentelyä.

## 7.6 Katrinan käyttö Varkauden ev.lut. seurakunnassa

Varkauden ev.lut. seurakunnassa on vähitellen otettu käyttöön Katrinan ominaisuuksia. Ensimmäisenä ja tärkeimpänä oli tila- ja henkilöstöresurssoinnin käyttöönotto, koska sen avulla hallitaan kaikkea seurakunnan toimintaa. Tila- ja henkilöstö resurssointi onkin Varkauden seurakunnassa Katrinan eniten käytetyin ominaisuus.

**Varaukscalenteri:** Varkauden seurakunnassa Katrinan keskeisin työkalu on varaukscalenteri, jonka avulla hallitaan seurakunnan tilojen, henkilöstön ja laitteiden kuten videotykkien käyttöä. Varaukscalenterin avulla varataan ja koordinoidaan erilaisia tapahtumia, kuten jumalanpalveluksia, kirkollisia toimituksia, kerhoja, erilaisia tilaisuuksia ja kokouksia. Järjestelmän avulla voidaan helposti tarkastella käytettävissä olevia tiloja ja resursseja sekä tehdä varauksia ja muokata niitä tarvittaessa. Järjestelmän avulla varmistetaan, että tilat ja resurssit ovat aina saatavilla tarvittaessa, ja päällekkäisten varausten välttäminen takaa sujuvan ja häiriöttömän toiminnan. Varaukscalenteri on siis avainasemassa seurakunnan sisäisessä ja ulkoisessa toiminnassa. Varaukscalenterin kautta tehtiin vuonna 2023 noin 8 000 varausta, ja määrä on jatkuvasti kasvamassa.

**Työ- ja lomavuorolistan käyttäminen:** Jokainen työntekijä vastaa itse siitä, että hänen omat lomansa ja vapaapäivänsä on merkitty ajantasaisesti Katrina-järjestelmään. Esihenkilö täydentää

järjestelmää muiden poissaolojen osalta, kuten sairauslomien ja muiden yllättävien poissaolojen yhteydessä.

**Tilastointi:** Seurakunnan tilaisuuksia tilastoidaan Kirkkohallituksen ohjeiden mukaan. Katrinan tilastointi ominaisuuden kautta saadaan siirrettyä tilastoinnit Kirkkohallitukselle.

**Työajanseuranta:** Uusimpana ominaisuutena on otettu käyttöön Katrinan työajanseuranta ja -kirjaus. Seurakunnassa käytettiin aikaisemmin erillisiä työajanseuranta järjestelmiä Velho:a sekä Es-mikko:a. Ensimmäisenä työalana lastenhojaajat ottivat käyttöön Katrinan tuntikirjauksen huhtikuussa 2023. Tämän jälkeen Katrinan tuntikirjaukseen siirtyivät suntiot sekä hautausmaan työntekijät syyskuussa 2023 ja viimeisenä työajallisina työntekijäryhminä toimistosihteerit maaliskuussa 2024.

### 7.7 Varkauden ev.lut seurakunnan kokemukset Katrinasta

Varkauden ev.lut. seurakunnassa on hyödynnetty Katrina-järjestelmää noin kahden vuoden ajan. Tämän kokemuksen pohjalta on laadittu analyysi, jossa on kartoitettu järjestelmän vahvuudet, mahdollisuudet sekä haasteet.

Vahvuudet	Mahdollisuudet	Haasteet
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehitetty seurakunnille</li> <li>• Resurssien yhdistäminen</li> <li>• Varausten muokkaus</li> <li>• Viestiminen</li> <li>• Varauslistaus</li> <li>• Joustavuus</li> <li>• Tiedottaminen</li> <li>• Tuntisuunnittelu</li> <li>• Katrina Mobiili</li> <li>• Katrina Taito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Käyttäjien kuuleminen</li> <li>• Lukuisat lisäosat</li> <li>• Käytön laajentaminen</li> <li>• Työn tehostaminen</li> <li>• Hautarekisteri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Henkilöstön sopeutuminen</li> <li>• Paperikalenterit</li> <li>• Vahinko tallennukset</li> <li>• Poistettujen varausten palauttaminen</li> <li>• Valintaruutujen määrä</li> <li>• Tilastointi</li> </ul>

Kuva 3. Varkauden ev.lut. seurakunnan kokemukset Katrinasta

### 7.8 Katrinan vahvuudet

Katrina on kehitetty erityisesti seurakuntien käyttöön, ja se sisältää useita seurakuntien työssä tarvittavia toimintoja. Katrina on erittäin joustava järjestelmä, jota voidaan räätälöidä vastaamaan juuri Varkauden ev.lut. seurakunnan tarpeita. Pääkäyttäjät voivat luoda omia, räätälöityjä toimituslomakkeita tai muokata olemassa olevia lomakkeita tarpeen mukaan. Tämä mahdollistaa sen, että järjestelmä sopeutuu muuttuviin tarpeisiin.

Katrinan keskeinen vahvuus on sen kyky yhdistää kaikki tarvittavat resurssit, kuten tilat ja henkilöstö, yhteen näkymään. Tämä helpottaa huomattavasti varausprosessia, sillä käyttäjän ei tarvitse enää etsiä tietoja eri lähteistä. Varaukskalenterin avulla käyttäjä voi helposti valita tarvitsemansa

resurssit ja tarkastella niiden saatavuutta. Järjestelmä näyttää, mitkä resurssit ovat varattuina ja mitkä ovat vapaita valitulla ajankohdalla. Tämä mahdollistaa sujuvan resurssisuunnittelun ja vähentää riskiä siitä, että sama resurssi varataan kahteen eri tapahtumaan samaan aikaan. Katrina ohjaa käyttäjää täyttämään tarvittavat tiedot kunkin varaustyyppin mukaisesti. Kun käyttäjä on valinnut haluamansa tilaisuuden, järjestelmä esittää selkeät ohjeet siitä, mitä tietoja tulee antaa. Tämä varmistaa, että kaikki tarvittavat tiedot saadaan kerättyä ja että varaustietokanta on ajan tasalla.

Katrina tarjoaa käyttäjilleen joustavan tavan muokata varauksia, mikä parantaa merkittävästi käyttäjäkokemusta ja tehostaa työskentelyä. Järjestelmän selkeys ja helposti saatavilla olevat tiedot mahdollistavat nopeat ja vaivattomat muutokset. Oli kyseessä sitten resurssien, kuten tilojen tai henkilöstön, muuttaminen tai varauksen ajankohdan päivittäminen, Katrinassa se onnistuu se helposti ilman tarvetta luoda varaus kokonaan alusta. Tämä säästää aikaa ja vähentää samalla virheiden mahdollisuutta. Lisäksi Katrina seuraa tarkasti kaikkia tehtyjä muutoksia, tallentaen tiedon muutoksen tehneestä henkilöstä, ajankohdasta sekä itse muutoksen sisällöstä. Tämä muutoshistoria on erittäin hyödyllinen, sillä sen avulla voidaan tarvittaessa jäljittää ja tarkistaa kaikki varaukseen tehdyt muutokset. Esimerkiksi, jos varauksessa on tapahtunut muutoksia, joita ei täysin ymmärretä, voidaan muutoshistoriasta helposti selvittää, kuka on tehnyt muutoksen ja milloin. Tämän ansiosta tiedonkulku ja avoimuus paranevat, sillä kaikki tilaisuuteen osallistuvat voivat tarkistaa, mitä muutoksia varaukseen on tehty. Tämä lisää läpinäkyvyyttä ja vähentää epäselvyyksiä.

Katrina mahdollistaa sujuvan ja helpon viestinnän varauksiin liittyen. Järjestelmän avulla on helppo jakaa ajantasaista tietoa varauksista kaikille asiaankuuluville tahoille. Sähköpostitse tiedottaminen onnistuu vaivattomasti. Käyttäjä voi lähettää sähköpostiviestin kaikille niille, jotka tarvitsevat tietoa varauksesta. Kun varausta muutetaan, järjestelmästä voi lähettää sähköpostiviestin kaikille asiaankuuluville henkilöille. Tämä varmistaa, että kaikki ovat ajan tasalla muutoksista eivätkä tärkeät tiedot jää huomaamatta.

Katrina-järjestelmä tarjoaa käyttäjilleen kattavat ja monipuoliset raportointiominaisuudet, jotka mahdollistavat tiedon tehokkaan hallinnan ja hyödyntämisen. Järjestelmästä on helposti saatavilla erilaisia raportteja, jotka sisältävät tarkkaa tietoa järjestelmässä olevista tilaisuuksista. Varauslistauksen avulla voidaan esimerkiksi selvittää, mitkä tilaisuudet ovat järjestetty tietyinä päivinä, mihin tilaisuuksiin tarvitaan tiettyjen henkilöiden (kuten papin, kanttorin, suntion tai muun työntekijän) osallistumista tai löytää kaikki tietyn tyyppiset tai nimellä olevat varaukset. Nämä raportit ovat erittäin hyödyllisiä resurssoinnissa, kun pyritään varmistamaan, että kaikki tarvittavat resurssit ovat käytettävissä oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Lisäksi listaukset helpottavat työnjakoa, kun voidaan tarkasti määrittää, kuka on vastuussa mistäkin tehtävästä. Varauslistauksen neljä erilaista tulostustyyppiä tarjoavat käyttäjille mahdollisuuden valita juuri heidän tarpeisiinsa sopivan tason tiedon.

Katrinan tärkeä ominaisuus on sen joustavuus ja mukautuvuus, jotka mahdollistavat järjestelmän räätälöinnin kunkin käyttäjän yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Tämä tarkoittaa, että käyttäjät voivat itse määrittellä, millaista tietoa he tarvitsevat työssään ja miten tämä tieto järjestelmässä esitetään. Henkilökohtainen räätälöinti ulottuu myös tila- ja henkilöresurssien määrittelyyn, mahdollistaen käyttäjän keskittymisen työtehtäviensä kannalta olennaisiin asioihin. Resurssointi pohjat puolestaan tehostavat toistuvien tehtävien suorittamista, sillä käyttäjä voi tallentaa järjestelmään erilaisia

pohjia, joita hyödynnetään uusien varausten luomisessa. Esimerkiksi säännöllisesti toistuvien tapahtumien järjestäminen helpottuu, kun käyttäjä voi luoda niille oman resurssointi pohjan ja käyttää sitä uudelleen. Lisäksi järjestelmän käyttöliittymän mukauttaminen tekee työskentelystä miellyttävämpää. Käyttäjä voi itse valita itselleen sopivimman tavan tarkastella esimerkiksi kalenteritietoja, kuten päivänäkymän, viikkonäkymän tai kuukausikatsauksen. Tämä joustavuus takaa, että käyttäjä löytää itselleen parhaan tavan hallinnoida työtehtäviään.

Katrina-ohjelmisto tarjoaa tehokkaan tavan hallita tapahtumien tiedottamista Lukkari-rajapinnan ansiosta. Kun Katrinaan luodaan uusi varaus, voidaan samalla automaattisesti luoda tapahtumatiedote, joka päivittyy reaaliaikaisesti seurakunnan verkkosivuille. Tämä tiedote sisältää kaikki olennaiset tiedot, kuten päivämäärän, kellonajan, tapahtumapaikan ja tarkemman tapahtumakuvauksen. Kun Katrinassa muokataan tai poistetaan varauksia, muutokset päivittyvät rajapinnan ansiosta heti myös seurakunnan kotisivuille.

Varkauden ev.lut. seurakunta on ottanut käyttöön Katrina-ohjelmiston tuntisuunnittelu- ja kirjausliisäosan, joka on tehostanut työvuorojen hallintaa. Järjestelmä on korvannut aiemmat tuntikirjausohjelmistot, mikä on tuonut säästöjä. Katrina mahdollistaa työvuorojen sujuvan suunnittelun ja seurannan, ja työntekijät voivat kirjautua työvuoroihin helposti sekä tietokoneella että mobiililaitteella ja järjestelmä laskee työajat automaattisesti. Katrinan tuntisuunnittelu huolehtii myös siitä, että työntekijöiden korvaukset ovat oikein KirVESTES työehtosopimuksen ja henkilökohtaisten työ sopimusten mukaisesti. Järjestelmästä on mahdollista saada yksityiskohtaisia raportteja niin suunnitelluista kuin toteutuneista työtunneista. Nämä raportit sisältävät tietoa esimerkiksi työvuorojen pituuksista, ylitöistä, sairauspoissaoloista ja lomista.

Katrina Mobiili on osoittautunut erittäin suosituksi työkaluksi, sillä se tarjoaa käyttäjilleen mahdollisuuden hallita varauksia ja työtehtäviä missä ja milloin tahansa. Sovelluksen avulla voi luoda ja muokata varauksia kätevästi puhelimen näytöltä, mikä tekee työskentelystä joustavampaa ja sujuvampaa. Moni onkin luopunut perinteisestä paperikalenterista kokonaan, sillä mobiilisovellus on aina mukana puhelimessa.

Varkauden ev.lut. seurakunta on ottanut käyttöön Katrina Taito -palvelun, joka tarjoaa käyttäjilleen laajan valikoiman hyödyllisiä koulutuksia. Koulutukset käsittelevät muun muassa Katrina-järjestelmän eri toimintoja, kuten perehdytystä, loma- ja työvuorolistojen käyttöä, tilastointityökaluja, tuntisuunnittelua ja ilmoittautumista. Koulutukset järjestetään helposti osallistuttavissa Teams-verkkokouksissa, joissa on mahdollista esittää kouluttajille kysymyksiä reaaliajassa. Koulutusten kesto on noin tunti, ja ne tallennetaan, joten ne ovat katsottavissa myös myöhemmin. Lisäksi Katrina järjestää säännöllisesti erityisesti pääkäyttäjille suunnattuja koulutuksia ja koulutuspäiviä.

## 7.9 Katrinan mahdollisuudet

Katrinaa kehitetään jatkuvasti vastaamaan seurakuntien käyttäjien tarpeita entistä paremmin. Ohjelmiston toimittaja toimii luotettavana kumppanina, joka on sitoutunut kuuntelemaan seurakuntahenkilöstön tarpeita ja kehittämään järjestelmää pitkäjänteisesti heidän työnsä tueksi. Katrinan tavoitteena on luoda ohjelmisto, joka tehostaa päivittäistä työskentelyä ja mukautuu seurakuntien toimintaympäristön muuttuviin vaatimuksiin.

Varkauden ev.lut. seurakunta on tällä hetkellä arvioimassa laskutus- ja asiointilisäosien käyttöönottoa. Asiointilisäosan osalta on tehty joitakin alustavia selvityksiä, mutta toistaiseksi sen käyttöönotolle ei ole nähty välttämätöntä tarvetta. Laskutuksen lisäosan käyttöönotto on vasta alkuvaiheessa. Seurakunta pitää kuitenkin tärkeänä, että mahdollisuus lisäosien käyttöönottoon on olemassa, jotta voi vastata tuleviin tarpeisiin ja kehittää toimintaamme entistä toimivammaksi.

Lähitulevaisuudessa tavoitteena on saumattomasti yhdistää leirikeskusten toiminta ja palvelut Katriinan varausjärjestelmään. Tämä helpottaa merkittävästi retkien, leirien ja muiden tapahtumien suunnittelua ja varaamista leirikeskusten tiloihin sekä rantasaunaan ja kodalle. Nykyinen käytäntö, jossa tilojen varaaminen edellyttää erikseen emänniltä tehtäviä varmuksia, on epäkäytännöllinen ja hidastaa suunnittelu- ja varausprosessia. Pitopalvelulaskutusta voitaisiin tehostaa yhdistämällä pitopalvelun palvelut suoraan varausjärjestelmään. Tämän ansiosta laskuttajan olisi helppo tarkistaa kaikki tapahtuman pitopalvelutiedot yhdessä paikassa, eikä erillistä pitopalvelulaskua tarvitsisi enää laatia.

Katriina-järjestelmä tarjoaa monipuoliset mahdollisuudet erilaisten raporttien tuottamiseen. Esimerkiksi kiinteistöjen käyttöasteen seuranta ja vertailu onnistuvat jo hyvin. Jotta saisi vielä tarkempaa tietoa tilojen käytöstä, seurakunnan olisi hyödyllistä määrittää kullekin tilalle tarkat käyttötunnit. Tämä mahdollistaisi esimerkiksi vuorokausirytmien analysoinnin ja tilankäytön optimoinnin.

Katrina-toiminnanohjausjärjestelmän avulla voisi parantaa ja tehostaa monia nykyisiä toimintatapoja. Esimerkiksi se tarjoaisi kätevän tavan hallita hautatoimen pakettiauton varauksia. Järjestelmään voitaisiin luoda uusi varauslomake, johon kerättäisiin kaikki olennaiset tiedot, kuten varausajankohta, ajoreitti ja kustannuspaikka. Katrinasta olisi saatava raportti, joka helpottaisivat laskutusta ja raportointia. Toisin kuin paperinen lomake, Katrina-järjestelmä mahdollistaisi auton varausten sähköisen seurannan, mikä yksinkertaistaisi huomattavasti varausten hallinnointia. Järjestelmästä saisi käyttöraportin, joka parantaisi sekä laskutuksen sujuvuutta että tiedon saatavuutta auton käytöstä.

Hautarekisterin siirto Katrinan järjestelmään voisi tarjota merkittäviä kustannussäästöjä pitkällä aikavälillä. Vaikka hautarekisteri on vielä alkuvaiheessa, on tärkeää pitää mielessä, että järjestelmien yhdistäminen voi tehostaa toimintaa ja vähentää manuaalisen työn tarvetta.

## 7.10 Katrinan haasteet

Katrinan käyttöönotto on kohdannut merkittävimpana haasteenaan henkilöstön sopeutuminen uusiin työskentelytapoihin. Vaikka Katrinan käyttöön on luotu yhteiset toimintasäännöt, järjestetty opastusta ja koulutusta sekä painotettu sen merkitystä, osa henkilöstöstä ei ole vielä omaksunut järjestelmää täysin. Tämä on johtanut tilanteeseen, jossa Katrinan ohjeita ei aina noudateta, mikä puolestaan aiheuttaa haasteita esimerkiksi tilojen ja henkilöstön resursoinnissa.

Vaikka käytössä on Katrina-järjestelmä, osa työntekijöistä luottaa edelleen vahvasti paperikalentereihin. Näihin kalentereihin kirjataan usein tietoa, jota ei syötetä järjestelmään. Tämä johtaa tilanteeseen, jossa tärkeä tieto jää helposti jakamatta ja huomioimatta niille, joilla tieto on erityisen tärkeä. Tämän seurauksena tiedonsiirto hidastuu ja voi aiheuttaa virheitä.

Katrina-järjestelmässä on havaittu merkittävä haaste, joka liittyy vahinkotallennuksiin. Monet toistuvat tapahtumat, kuten jumalanpalvelukset, alustavat siunausvaraukset ja säännölliset kokoontumiset, luodaan Katrinaan sarjoina, joka nopeuttaa näiden tilaisuuksien luomista. Tämä mahdollistaa myös sujuvan tiedon päivittämisen useisiin tapahtumiin samanaikaisesti, mikä on kätevää esimerkiksi säännöllisten kerhojen aikataulumuutoksissa. Kuitenkin tämä toiminto voi johtaa vakaviin seurauksiin, jos esimerkiksi siunaustilaisuuden varauksen muutoksen yhteydessä tallennetaan vahingossa vainajan tiedot useisiin muihin sarjana tehtyihin varauksiin, niin menneisiin kuin tuleviin. Tämä aiheuttaa merkittäviä virheitä, vaikeuttaa tiedonhallintaa ja lisää työmäärää huomattavasti, sillä virheelliset tiedot ja varaukset joudutaan korjaamaan manuaalisesti. Vahinkotallennuksia on yritetty välttää henkilöstön säännöllisellä opastuksella sekä luomalla etenkin siunaus- ja jumalanpalvelusvarauksia pienempinä sarjoina. Tällä tavoin pyritään minimoimaan virheiden vaikutukset ja helpottamaan niiden korjaamista.

Katrina-järjestelmässä poistettujen varausten palauttaminen on haastavampaa kuin monissa muissa järjestelmissä. Vaikka poistetut varaukset näkyvät järjestelmässä, niiden palauttamiseksi tarvitaan järjestelmän ohjelmoijan apua. Tämä tarkoittaa, että palautusprosessi on työläs ja aikaa vievä, eikä sitä voida tehdä itsepalveluna. Lisäksi se aiheuttaa ylimääräisiä kustannuksia.

Katriina-järjestelmässä on lukuisia erilaisia valintaruutuja, joiden avulla voidaan määrittää käyttäjien oikeudet tarkasti heidän työtehtäviensä mukaisesti. Tämä joustavuus on tärkeää, mutta se tekee järjestelmän käytöstä monimutkaista. Valintaruutujen suuri määrä ja niiden nimien epäselvyys vaikeuttavat oikeiden valintojen tekemistä, mikä voi johtaa siihen, että käyttäjät saavat liikaa tai liian vähän käyttöoikeuksia.

Vaikka Katrina-mobiilisovellus onkin helpottanut monia työtehtäviä, on tilastoinnissa vielä parannettavaa. Osallistujamäärien tilastointi on mahdollista kirjata suoraan puhelimella sovelluksen kautta, mutta vaatii muiden tilastotietojen kerääminen siirtymisen tietokoneelle. Tämä kaksivaiheinen prosessi on hidasta ja altista inhimillisille virheille. Lisäksi on todennäköistä, että osa tilaisuuksista jää kokonaan tilastoimatta, sillä tietokoneella tehtävä loppuun vienti saattaa unohtua.

## 8 KÄYTTÖOPPAAN TOTEUTUKSEN PROSESSI

### 8.1 Käyttöoppaan tavoite

Kuutin (2003, 13) mukaan käyttökelpoisuus on keskeinen tekijä tuotteen onnistumisen arvioinnissa. Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä tavoitteena on Katrina -järjestelmän käyttökelpoisuuden parantaminen. Varkauden ev.lut. seurakunnalle aiemmin laaditut ohjeet eivät enää vastaa järjestelmän nykyisiä ominaisuuksia, eivätkä ne ole aktiivisessa käytössä tai tue henkilöstön työskentelyä optimaalisesti. Opinnäytetyön päämääränä on tuottaa käyttöopas, joka vastaa nykyisiin tarpeisiin ja parantaa merkittävästi järjestelmän käytettävyyttä. Tavoitteena on varmistaa, että henkilöstö voi hyödyntää Katrinan tarjoamia mahdollisuuksia mahdollisimman hyvin ja vähentää järjestelmään liittyviä ongelmatilanteita.

### 8.2 Käyttöoppaan suunnittelu

Kauppisen ym. (2010, 134) mukaan ohjeen laatijalle merkittävä haaste on saada lukijat sitoutumaan ohjeen lukemiseen. Tämä haaste oli läsnä myös Katrinan käyttöoppaan kehittämissuunnitelmassa, sillä käyttöoppaan hyödyt toteutuvat vain, jos henkilöstö tiedostaa oppaan olemassaolon ja osaa hakea siitä apua arjen työtilanteisiin. On tärkeää varmistaa, että koko henkilöstö käyttää opasta ja hyödyntää sen tarjoamat ohjeet ja toimintamallit. Käyttöoppaasta on tiedotettava säännöllisesti, jotta sen merkitys arjen työn tukena säilyy mielessä. Tehokas viestintä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi pääkäyttäjien säännöllisillä sähköposteilla, joissa muistutetaan oppaan olemassaolosta ja sen hyödyistä. Lisäksi käyttöopas voisi olla esillä kuukausittaisissa henkilöstökokouksissa, joissa käydään läpi oppaan keskeiset asiat. Näin oppaan sisältö saadaan helposti saavutettavaksi ja sen käyttöön kannustetaan aktiivisesti.

Käyttöopas päätettiin toteuttaa ensisijaisesti perinteisenä paperisena versiona, mutta se tallennetaan myös sähköisesti seurakunnan tiedostoihin, mistä se on myös helposti löydettävissä. Sähköinen tallennus lisää oppaan saavutettavuutta ja tarjoaa henkilöstölle helpon pääsyn siihen kaikissa työtilanteissa. Myös käyttöoppaan jakaminen sähköpostin liitteenä voisi olla harkitsemisen arvoinen lisätoimenpide, joka tukisi sen käyttöä laajasti henkilöstön keskuudessa.

Päivänsalo (2020, 49) jakaa oppimistavoitteet kahteen pääkategoriaan: päämäärätavoitteisiin ja prosessitavoitteisiin. Päämäärätavoitteet keskittyvät konkreettisiin lopputuloksiin, kuten siihen, että käyttäjä osaa täyttää tietyn lomakkeen järjestelmässä oikein. Prosessitavoitteet puolestaan liittyvät siihen, miten tähän tavoitteeseen päästään – esimerkiksi kehittämällä ongelmanratkaisutaitoja tai oppimalla uusia työtapoja. Katrinan käyttöopas on suunniteltu ensisijaisesti tukemaan päämäärätavoitteiden saavuttamista. Tavoitteena on, että käyttäjät oppivat käyttämään järjestelmää oikein ja sujuvasti sekä suorittamaan työtehtävänsä mahdollisimman hyvin, samalla helpottaen heidän työskentelyään Katrinan parissa. Vaikka opas keskittyy konkreettisiin, välittömiin tuloksiin, se tarjoaa myös pohjan pitkän aikavälin kehitykselle: kun käyttäjät hallitsevat järjestelmän perusasiat, he voivat kehittää omia työtapojaan ja hyödyntää järjestelmää entistä monipuolisemmin. Näin opas tukee osaltaan myös prosessitavoitteiden saavuttamista.

Sinkkonen, ym. (2006, 177) erottelevat oppimisen kahteen tyyppiin: toistavan oppimisen ja ymmärtävän opetteluun. Katrina-järjestelmän käyttöopas pyrkii yhdistämään nämä molemmat lähestymistavat. Toisaalta opas tarjoaa yksityiskohtaisia ohjeita ja selityksiä, jotka tukevat syvällistä ymmärtämistä ja joustavuutta erilaisissa tilanteissa. Toisaalta opas korostaa myös yhteisten käytäntöjen tärkeyttä, mikä edistää toistavaa oppimista ja varmistaa, että kaikki käyttäjät toimivat yhdenmukaisesti. Kupias & Peltola (2019) esittävät vielä kolmannen oppimistavan, luovan oppimisen, Katrina-järjestelmän kontekstissa on päätetty painottaa kahta ensimmäistä lähestymistapaa. Tavoitteena on tarjota käyttäjille selkeä ja toimiva työkalu, joka tukee heidän tehtäviensä suorittamista.

Kupias & Peltola (2019,23) esittävät, että oppiminen tapahtuu pääasiassa työssä (70 %), vuorovaikutuksessa muiden kanssa (20 %) ja koulutuksessa (10 %). Katrina-järjestelmän käyttöopas keskittyy ensisijaisesti työssä oppimiseen, tarjoamalla käytännön ohjeita järjestelmän käyttöön. Opas tukee myös vuorovaikutukseen perustuvaa oppimista, sillä käyttäjät voivat keskustella toistensa kanssa järjestelmän ominaisuuksista ja parhaista käytännöistä. Lisäksi opas toimii eräänlaisena itsenäisenä opiskelun välineenä, täydentäen perinteisempiä oppimismuotoja.

Käytettävyys on moniulotteinen käsite, joka koostuu useista eri tekijöistä. Sinkkonen, ym. (2006,17) nostavat esiin viisi keskeistä käytettävyyden osa-aluetta: opittavuuden, virheettömyyden, muistettavuuden, tehokkuuden ja miellyttävyyden. Nämä kaikki tulee ottaa huomioon, kun suunnitellaan käytöstä Katrina-järjestelmään.

Yhdenmukaisuudella on suuri merkitys käyttöliittymän muistettavuudelle. (Sinkkonen, ym. 2006,17). Tämä toteutettiin käyttämällä johdonmukaista kieltä ja rakennetta koko oppaassa. Lisäksi oppaassa on hyödynnetty selkeitä ohjeita ja esimerkkejä, jotka helpottavat tiedon ymmärtämistä ja muistamista. Opas on myös suunniteltu siten, että käyttäjä voi palata siihen tarvittaessa tarkistamaan unohtuneet asiat.

Käyttöliittymän rakenteella on merkittävä vaikutus virheettömyyteen. Hyvin suunniteltu käyttöliittymä voi vähentää virheiden määrää ja vakavuutta, toteaa Kuutti (2003,64). Sinkkonen, ym. (2006, 51) mukaan virheitä on kahden tyyppisiä, ne ovat aikomukselliset virheet sekä lipsahdukset.

Aikomukselliset virheet voivat johtua väärästä tiedosta, väärästä tulkinnasta tai väärästä päättelystä. (Sinkkonen, ym. 2006,51). Käyttöoppaassa on pyritty ennaltaehkäisemään kaikki nämä virhelähteet tarjoamalla käyttäjälle mahdollisimman tarkat ja ytimekkäät ohjeet. Jokainen ohje sisältää sekä kuvallisen että sanallisen kuvauksen, mikä vähentää väärän tiedon, tulkinnan tai päättelyn mahdollisuutta. Oppaan tavoitteena on varmistaa, että käyttäjä ymmärtää tarkasti, mitä ja miksi hän tekee, ja näin ollen välttää tekemästä virheitä.

Sinkkoson ym. (2006, 52) mukaan lipsahdukset ovat yleisiä käyttäjän vuorovaikutuksessa järjestelmän kanssa. Käyttöoppaassa on pyritty ennaltaehkäisemään lipsahduksia tarjoamalla käyttäjälle hyvin yksityiskohtaiset ohjeet, jotka sisältävät selkeät kuvaukset siitä, mitä ja miksi tiettyä toimintoa suoritetaan. Oppaan rakenne on suunniteltu siten, että käyttäjä löytää tarvitsemansa tiedot helposti ja voi tarkistaa ohjeet tarvittaessa.

Sinkkoson ym. (2006, 227–228) mukaan selkeästi suunniteltu, hyvin toteutettu ja helposti opittava järjestelmä parantaa merkittävästi tuotteen tehokkuutta. Järjestelmän tulee olla johdonmukainen ja

yhdenmukainen sekä termistönsä, toimintatapojensa että rakenteensa osalta; jos näissä on puutteita, ne hankaloittavat sekä tehokasta käyttöä että opittavuutta. Tämän käyttöoppaan laadinnassa on kiinnitetty erityistä huomiota yhtenäiseen termistöön ja selkeään rakenteeseen. Kaikki ohjeet on pyritty kirjoittamaan auki mahdollisimman selkeästi ja käyttökokemusta tukevasti, jotta käyttäjä löytää tarvitsemansa tiedot helposti. Opas etenee loogisessa järjestyksessä, jossa jokainen ohjeistettu vaihe on tuettu visuaalisesti: ensin on havainnollistava kuva, jonka vieressä on tarkasti laadittu, kuvaa selittävä ohje. Lisäksi oppaan looginen eteneminen tukee käyttäjän oppimista askel askeleelta, mikä on erityisen tärkeää uusille käyttäjille. Tavoitteena on, että jokainen käyttäjä pystyy oppaan avulla suoriutumaan tehtävistään itsenäisesti, mikä puolestaan parantaa järjestelmän sujuvuutta ja vähentää tarvetta ulkoiselle tuelle. Näin oppaan selkeä termistö ja yhtenäinen rakenne tukevat käyttäjiä paitsi yksittäisissä tehtävissä myös laajemmin järjestelmän omaksumisessa.

Kuutti (2003, 90–91) korostaa visuaalisen yhtenäisyyden merkitystä tuotteen ulkonäössä. Käyttöoppaassa tämä periaate on toteutettu huolehtimalla siitä, että koko opas noudattaa samaa visuaalista ilmettä. Yhtenäinen tyyli ja värimaailma luovat harmonisen kokonaisuuden ja parantaa oppaan käytettävyyttä.

Kuvien ja tekstin yhdistäminen on toimiva tapa välittää tietoa. Kuutin (2003) mukaan kuvat ovat nopeampia hahmottaa, kun taas teksti tarjoaa tarkempaa tietoa. Käyttöoppaassa tämä on huomioitu sijoittamalla pääsääntöiset kuvat vasemmalle puolelle ja niiden viereen selittävä teksti. Tällä tavoin lukijan on helppo seurata tekstiä ja samalla tarkastella siihen liittyvää kuvaa. Lisäksi vierekkäinen sijoittelu ohjaa lukijan katsetta luonnollisella tavalla, mikä parantaa tekstin luettavuutta.

Värien käyttö on keskeistä visuaalisen ilmeen rakentamisessa. Kuutin (2003, s. 100–101) mukaan väripaletin tulee olla rajattu ja värien on välitettävä brändin arvoja. Tässä käyttöoppaassa värimaailma on suunniteltu tukemaan sekä Varkauden ev.lut. seurakunnan että Katrinan värimaailmaa. Valittu väripaletti koostuu enintään viidestä väristä, ja teksti on sijoitettu mustana valkoiselle taustalle, mikä luo selkeän ja helppolukuisen visuaalisen ilmeen.

Jokelan (2010) mukaan käytettävyys voidaan jakaa kolmeen tasoon: näennäiseen, suppeaan ja laajaan. Katrina-järjestelmän käyttöopas tähtää erityisesti laajaan käytettävyyteen, jossa keskiössä on koko työprosessin sujuvuus ja vaivattomuus. Näennäinen käytettävyys perustuu lähinnä visuaaliseen vaikutelmaan, ja suppea käytettävyys keskittyy yksittäisiin tehtäviin. Laaja käytettävyys puolestaan kattaa käyttäjän kokonaisvaltaisen kokemuksen järjestelmästä. Tavoitteena on, että käyttäjä pystyy suorittamaan kaikki työtehtävänsä mahdollisimman sujuvasti ja tekemään vähemmän virheitä. Käyttöopas pyrkii tukemaan tätä tavoitetta tarjoamalla kattavat, selkeät ohjeet, jotka on kirjoitettu käyttäjätasoisesti ja turhaa teknistä termistöä välttäen. Näin opas tukee sekä järjestelmän omaksumista että työskentelyn helppoutta kokonaisvaltaisesti.

### 8.3 Käyttöoppaan toteutus

Vilkka ja Airaksinen (2003, 9) ovat korostaneet, että toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa konkreettinen ratkaisu tiettyyn ongelmaan tai tarpeeseen. Tässä opinnäytetyössä tämä tavoite konkretisoituu Varkauden ev.lut. seurakunnan henkilöstölle suunnatun Katrinan käyttöoppaan

muodossa. Opas vastaa suoraan seurakunnan työntekijöiden tarpeeseen saada selkeät ja helposti ymmärrettävät ohjeet järjestelmän käyttöön ja edistää näin sen parempaa hyödyntämistä.

Kielitoimiston (2023) mukaan onnistuneen ohjeen tunnusmerkkejä ovat käskymuoto, oleellisten tietojen ja vaiheiden selkeä esittäminen sekä helposti hahmotettava kokonaisuus. Käyttöoppaassa nämä periaatteet ovat ohjanneet ohjeiden muotoilua. Käskymuotoinen ohjeistus, lyhyet lauseet ja yksi asia per lause -periaate tukevat ohjeiden selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. Lisäksi ohjeissa on pyritty perustelemaan, miksi tietty toimenpide on tarpeen, mikä parantaa käyttäjän ymmärrystä järjestelmän toiminnasta. Tavoitteena on ollut, että käyttöopas toimisi kattavana oppaana kaikille käyttäjille riippumatta heidän aiemmasta Katrina-kokemuksestaan.

Kuutin (2003, 90–91) mukaan sommittelu on olennainen osa käyttöliittymäsuunnittelua. Käyttöoppaassa sommittelu on toteutettu huomioiden sekä visuaalinen tasapaino että käyttäjän luonnollinen lukusuunta. Kuvat on sijoitettu vasemmalle puolelle ja niiden yhteyteen on lisätty selittävä teksti, mikä tukee tiedon ymmärtämistä.

Kuutin (2003, s. 92–96) mukaan visuaalisten elementtien, kuten lihavoinnin ja fonttikokojen vaihtelujen, avulla voidaan tehokkaasti ohjata käyttäjän huomiota. Käyttöoppaassa nämä periaatteet näkyvät esimerkiksi lihavoiduissa avainsanoissa ja vaihtelevissa otsikkotasoisissa. Lisäksi kuvien rajausta on tarkkaan harkittu, jotta katse kiinnittyy olennaiseen tietoon.

Visuaalisen suunnittelun periaatteena on tasapaino, jossa eri elementit luovat harmonisen kokonaisuuden. Kuutin (2003, s. 97) mukaan tämä saavutetaan, kun elementtien painoarvot ovat suunnilleen samat. Käyttöoppaassa tasapainoa on pyritty luomaan sommittelemalla kuvat ja teksti siten, että ne muodostavat visuaalisesti miellyttävän kokonaisuuden. Mahdollisimman yhtenäinen linja ja koko oppaan osalta vahvistavat tätä tasapainoa.

Sinkkonen, ym. (2006, s. 228) ovat aiemmin todenneet, että oppiminen on jatkuva prosessi, jossa keskeistä on kyky soveltaa uutta tietoa käytännön tilanteisiin. Tämä pätee myös Katrinan käyttöön. Käyttöopas tarjoaa käyttäjille systemaattiset ohjeet järjestelmän eri toimintojen hyödyntämiseen, mikä tukee heidän jatkuvaa oppimista ja auttaa heitä ymmärtämään järjestelmän potentiaalia paremmin. Tavoitteena on, että käyttöopas madaltaa käyttökynnystä ja rohkaisee käyttäjiä hyödyntämään Katrinaa entistä laajemmin ja paremmin.

Loikkanen (2018) korostaa pääkäyttäjän moninaisia rooleja, kuten tukea muille käyttäjille, huolehtia osaamisen kehittämisestä sekä perehdyttää uusia työntekijöitä. Katrina-järjestelmän käyttöopas on suunniteltu tukemaan pääkäyttäjää näissä tehtävissä. Opas tarjoaa ajantasaiset ohjeet järjestelmän päivittäiseen käyttöön, mikä helpottaa sekä kokeneiden että uusien käyttäjien työtä. Lisäksi opas on erityisesti räätälöity Varkauden ev.lut. seurakunnan tarpeisiin, mikä tekee perehdyttämisestä uusia työntekijöitä huomattavasti sujuvampaa. Opas toimii näin ollen tärkeänä välineenä varmistamaan, että kaikki seurakunnan työntekijät osaavat hyödyntää Katrinaa oikein.

Kuutin (2003, s. 13) mukaan jokaisella arkipäiväiselläkin asialla on käyttöliittymä, jonka yksi ominaisuus on käytettävyyttä. Käyttöopas on suunniteltu tukemaan Katrinan käyttäjien oppimisprosessia ja parantamaan järjestelmän kokonaisvaltaista käytettävyyttä. Varkauden ev.lut. seurakunnassa on havaittu, että Katrinan käytettävyydessä on ollut parantamisen varaa. Tämän opinnäytetyön

tuloksena laadittu käyttöopas tarjoaa käyttäjille tarvittavat tiedot ja taidot, joiden avulla he voivat hyödyntää Katrinoa helpommin ja vähentää käyttöön liittyvää turhautumista. Oppaan tavoitteena on madaltaa Katrinan käyttökynnystä ja auttaa käyttäjiä ymmärtämään järjestelmän toimintaperiaatteita paremmin, mikä puolestaan edistää sen sujuvampaa käyttöä ja parantaa Katrinan käytettävyyttä.

Käyttöoppaan sisällön suunnittelussa on hyödynnetty yhteistyötä Katrinan muiden pääkäyttäjien kanssa. Heidän kokemuksistaan ja ehdotuksista on otettu huomioon järjestelmän käytön haasteet ja niiden ratkaisut. Tavoitteena oli luoda opas, joka olisi sekä informatiivinen että käyttäjäystävällinen. Tämän pohjalta määriteltiin oppaan keskeiset aiheet. Tällä tavoin varmistettiin, että opas vastasi mahdollisimman hyvin käyttäjien todellisiin tarpeisiin.

## 9 POHDINTA

### 9.1 Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyön keskeisenä aiheena ollut Katrina-toiminnanohjausjärjestelmä osoittautui erittäin kiinnostavaksi ja ajankohtaiseksi tutkimuskohteeksi. Aihe valikoitui sekä henkilökohtaisen mielenkiintoni että työnantajan konkreettisen tarpeen pohjalta. Varkauden ev.lut. seurakunnassa Katrinan käyttöönoton jälkeen on ollut havaittavissa selkeä tarve kehittää järjestelmän käyttöä sujuvammaksi. Tämä tarve on johtunut järjestelmän monimuotoisuudesta ja siitä, että sen kaikkia mahdollisuuksia ei ole vielä täysin hyödynnetty.

Opinnäytetyön toteuttaminen tarjosi erinomaisen tilaisuuden syventyä Katrinan toimintaan ja sen mahdollisuuksiin. Ennen työn aloittamista suoritettu tarkastelu ja eri sidosryhmien kanssa käydyt keskustelut paljastivat, että Katrinasta ei ole tietyvästi olemassa aikaisempia opinnäytetöitä. Tämä havainto korosti työn ajankohtaisuutta ja merkitystä. Lisäksi keskusteluissa muiden seurakuntien edustajien kanssa kävi ilmi, että Katrinan käyttöön liittyvät haasteet ovat hyvin samankaltaisia eri seurakunnissa.

Oma työroolini seurakunnassa, jossa olen vastuussa tilojen ja henkilöstön resurssien hallinnasta, on tehnyt Katrinasta erittäin tärkeän työvälineen. Täsmällisen ja ajantasaisen tiedon varmistaminen järjestelmässä on olennaista työssä onnistumisen kannalta. Opinnäytetyön myötä olen saanut syvällisemmän ymmärryksen Katrinan toimintaperiaatteista ja mahdollisuuksista, mikä on varmasti hyödyksi myös jatkossa työtehtävissäni ja perehdyttäessä muita työntekijöitä.

Aluksi oli haasteita hahmottaa käyttöoppaaseen sopivaa teoriaperustaa. Ohjaavalta opettajalta saadun vinkin perusteella lopulta päädyin oppimisen ja käytettävyyden teorioihin. Näistä teorioista käytettävyys osoittautui erityisen tärkeäksi. Käytettävyys on keskeinen tekijä kaikkien tuotteiden ja palveluiden onnistumisessa, ja sen merkitystä ei voi aliarvioida. Tutkimukseni aikana kävi yhä selvemmin ilmi, kuinka paljon käytettävyys vaikuttaa siihen, miten käyttäjät kokevat tuotteen ja miten tehokkaasti he sitä osaavat käyttää. Opinnäytetyöni osoitti, että käytettävyyteen ja sen tutkimiseen olisi syytä panostaa huomattavasti enemmän.

Oppimisen teoria puolestaan antoi erittäin hyviä neuvoja siihen mitä asioita on otettava huomioon itse opasta kirjoittaessa. Erittäin monet asiat olisivat jääneet huomioimatta ellen olisi perehtynyt käytettävyyden ja oppimisen teoriaan. Oppimisen sekä käytettävyys osoittautuivat niin mielenkiintoiseksi aiheiksi, että mitä enemmän niitä tutki ja perehtyi sitä enemmän, olisin halunnut näitä myös ottaa opinnäytetyöhön mukaan.

Käytettävyyden teoriasta on kirjoitettu todella vähän suomenkielisiä kirjoja ja nämä kirjat ovat jo aika iäkkäitä. Saatavilla ei ollut tuoreita käytettävyyden teoksia, mutta opinnäytetyössä käytetyt käytettävyyden kirjat ovat tietojensa osalta edelleen käyttökelpoisia ja tiedot ovat ajantasaisia. Oppimisen teoriaa löytyy puolestaan erittäin paljon enemmän. Oppimista on tutkittu paljon enemmän, sen tutkimisen haasteena oli enemmänkin runsaus. Laadin opinnäytetyötä varten suunnitelman, joka toimi koko prosessin ajan punaisena lankana, vaikka opinnäytetyön edetessä suunnitelma muuttuikin ja osaltaan myös laajentui.

Vilka ja Airaksinen (2003) ovat osuvasti huomauttaneet, että toiminnalliset opinnäytetyöt voivat helposti laajentua alkuperäisiä tavoitteita suuremmiksi projekteiksi. Tämä haaste tuli erittäin konkreettisesti esiin omassa opinnäytetyössäni. Mitä syvemmälle Katrinan käyttöoppaan kehittämisessä edistyin, sitä selvemmin tajusin, että käyttäjien tarpeet olivat moninaisempia ja muuttuvampia kuin olin alun perin arvioinut. Uusia tarpeita ja kysymyksiä nousi esiin koko projektin ajan, mikä johti siihen, että oppaan laajuus kasvoi jatkuvasti. Jotta opas olisi pysynyt hallittavassa koossa, jouduin valittavasti jättämään pois useita tärkeitä ohjeita. Tämä kokemus korostaa toiminnallisten opinnäytetöiden luontaista haastavuutta, sillä käytännön työelämässä ilmeneviä tarpeita on lähes mahdoton ennakoita täysin.

Opinnäytetyön toteuttaminen olisi ollut mahdotonta ilman yhteistyötä ohjaajani ja toimeksiantajan kanssa. Ohjaajani tarjosi arvokasta tukea ja ohjausta koko prosessin ajan. Säännölliset Teams-tapaamiset olivat erittäin hyödyllisiä, sillä niiden avulla pystyin aina tarvittaessa tarkentamaan työni tavoitteita ja saamaan palautetta. Toimeksiantajan edustajat, erityisesti muut Katrinan pääkäyttäjät, olivat myös aktiivisesti mukana kehittämässä opasta. Heidän antamansa palaute ja ehdotukset olivat korvaamattomia oppaan viimeistelyssä. Vitec Katrinan edustaja on toiminut asiantuntijana opinnäytetyöprosessissa. Hän on tarjonnut lisätietoja Katrinasta ja tarkistanut opinnäytetyössä käsitellyt Katrinenjärjestelmään liittyvät tiedot

Opinnäytetyöprosessi oli intensiivinen kasvun ja oppimisen matka. Yhdistääkseni työelämän vaatimukset ja akateemisen työn, yritin aluksi tehdä opinnäytetyötä työn ohessa sekä osittain työaikana. Huomasin kuitenkin, että opinnäytetyön vaatima syvällinen perehtyminen aiheeseen ja kirjoittaminen vaativat enemmän aikaa ja keskittymistä kuin olin alun perin arvioinut. Päätin tämän vuoksi jäädä kolmen kuukauden opintovapaalle, mikä osoittautui erittäin hyväksi ratkaisuksi. Opintovapaan ansiosta pystyin keskittymään täysin opinnäytetyön viimeistelyyn ja tuottamaan parhaan mahdollisen lopputuloksen. Kokonaisuudessaan opinnäytetyö oli erittäin palkitseva kokemus, joka kasvatti sekä ammatillista että henkilökohtaista osaamistani.

Opinnäytetyön projektin tuloksena syntyi kattava käyttöopas Varkauden ev.lut. seurakunnan työntekijöille Katrinan käytöstä. Tämä opas on räätälöity tarkasti vastaamaan seurakunnan omia tarpeita ja toimintatapoja, mikä tekee siitä tärkeän sisäisen asiakirjan, jota ei ole tarkoitettu julkiseksi. Oppaan jakaminen kaikille seurakunnan työntekijöille – niin nykyisille kuin tulevillekin – on keskeinen osa projektin onnistumista, sillä se tukee Katrinan sujuvaa käyttöä ja sen tehokasta hyödyntämistä päivittäisessä työssä. Käyttöoppaan merkitys korostuu etenkin uusien työntekijöiden perehdyttämisessä, sillä sen avulla voidaan vähentää opetteluun kuluva aikaa ja helpottaa työtehtävien omaksumista.

Opinnäytetyöllä on erityinen merkitys Varkauden ev.lut. seurakunnalle, koska siinä on ensimmäistä kertaa kartoitettu perusteellisesti Katrinan merkitystä seurakunnan toiminnalle. Aikaisemmin vastaava selvitystä ei ole tehty, joten opinnäytetyö tuottaa merkittävää lisäarvoa syventämällä seurakunnan ymmärrystä Katrinan käyttöön liittyvistä mahdollisuuksista ja haasteista. Vaikka opas itsessään ei ole julkisesti saatavilla, opinnäytetyössä esitetty analyysi Varkauden ev.lut. seurakunnan kokemuksista Katrinan käyttöönottoprosessissa tarjoaa hyödyllistä tietoa laajemmalle yleisölle. Tämä analyysi tuo esille Katrinan käyttöön liittyviä vahvuuksia, kehitysmahdollisuuksia ja haasteita, jotka

voivat olla arvokkaita myös muille seurakunnille, jotka harkitsevat Katrinan käyttöönottoa. Näin ollen opinnäytetyö voi toimia eräänlaisena vertaistukena muille seurakunnille, jotka harkitsevat Katrinan käyttöönottoa omassa toiminnassaan.

Opas on suunniteltu pitkäikäiseksi työkaluksi. Opasta on helppo päivittää myöhemmin ja kun pohja on olemassa voi sitä myös jatkaa pidemmälle. Tämä mahdollistaa sen, että opas pysyy ajan tasalla Katrinan kehityksen ja seurakunnan muuttuvien tarpeiden kanssa. Käyttöoppaan päivittämisen joustavuus tuli todellisuudessa testiin, kun käyttöoppaan laatimisen aivan viime hetkillä, kun Katrinan ulkoasu uudistui. Tämä tarkoitti käytännössä yli sadan kuvan päivittämistä oppaaseen, jotta opas vastaa nykyistä ulkoasua. Vaikka lisätyötä aiheutuikin, se osoitti, että opas on suunniteltu siten, että sitä on helppo pitää ajan tasalla muuttuvassa toimintaympäristössä. Tämä on tärkeää, sillä se varmistaa, että opas säilyttää arvonsa ja hyödyllisyytensä pitkällä aikavälillä.

Mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe olisi nyt syntyneen käyttöoppaan käytettävyydestä. Testauksen avulla voisi tarkemmin arvioida, kuinka hyvin opas vastaa käyttäjien tarpeita ja miten hyvin he ymmärtävät ohjeet. Käytettävyydestä tarjaisi mahdollisuuden tunnistaa mahdolliset puutteet oppaassa ja kehittää sitä entisestään.

Opinnäytetyöprosessi oli paitsi opettavainen myös haastava kokemus, joka laajeni huomattavasti pelkän aiheen syvällisemmän ymmärtämisen ulkopuolelle. Prosessi vaati monipuolisia taitoja ja kykyä soveltaa niitä käytännössä, ja opin kehittämään itseäni monilla eri osa-alueilla.

Yksi tärkeimmistä opituista taidoista oli realistisen aikataulun laatiminen ja sen toteutumisen seuranta, mikä paransi projektinhallintataitojani ja kykyäni priorisoida tehtäviä. Kuitenkin projektin aikana kävi ilmi, että alkuperäinen aikatauluni ei ollut täysin realistinen. Prosessi vei enemmän aikaa kuin olin alun perin suunnitellut, mikä johtui osittain sidosryhmäyhteistyöhön liittyvistä aikatauluhaasteista ja tarpeesta odottaa palautetta eri vaiheissa. Tämä opetti minulle, kuinka tärkeää on varata joustoaikataulu ja huomioida projektin monivaiheisuus suunnittelussa. Kokemus kehitti kykyäni mukautua muutoksiin ja hallita pitkäkestoisen projektin vaatimuksia tehokkaasti.

Opinnäytetyöprosessi opetti minulle myös kriittistä ajattelua, erityisesti tutkimusaineiston analysoinnissa. Kyky tarkastella tietoja objektiivisesti ja tehdä perusteltuja johtopäätöksiä on olennainen osa tutkimusprosessia. Samalla opin sietämään epävarmuutta ja keskeneräisyyttä, jotka ovat väistämättömiä osia pitkäkestoisessa projektissa.

Opinnäytetyö vei minut lähelle tutkimusprosessin haasteita, mutta samalla vahvisti kykyäni toimia itsenäisesti ja tehdä päätöksiä keskellä epäselvyyttä. Ehkä kaikkein merkittävintä oli, että prosessi auttoi minua tunnistamaan omat vahvuuteni ja kehityskohteeni, mikä oli arvokasta ammatillisen kasvun kannalta. Opinnäytetyö ei ainoastaan kehittänyt teknisiä taitojani, vaan myös vahvisti itseluottamustani ja osoitti minulle, että pystyn itsenäisesti toteuttamaan vaativia projekteja. Kokonaisuudessaan opinnäytetyö oli intensiivinen kasvuprosessi, joka valmisti minua tulevaisuuden haasteisiin sekä ammatillisesti että henkilökohtaisesti.

## 9.2 Luotettavuus ja eettisyys

Viikan (2021,197–199) mukaan opinnäytetyön arvioinnissa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Tämä tarkoittaa, että arviointi on tehtävä huolellisesti, rehellisesti ja puolueettomasti. Tekijänoikeuksien kunnioittaminen on olennainen osa hyvää tieteellistä työtä ja näin ollen myös opinnäytetyön arvioinnissa.

Opinnäytetyön aineistonkeruussa ja -käsittelyssä on noudatettu erityistä huolellisuutta tietosuojan ja eettisten periaatteiden varmistamiseksi. Kaikki tutkimuksessa käytetty aineisto on peräisin luotettavista lähteistä.

Opinnäytetyössä on noudatettu tarkasti henkilötietolain mukaisia periaatteita. Työssä ei ole käsitelty mitään sellaista tietoa, josta voitaisiin tunnistaa yksittäinen henkilö, eikä oppaassa ole käytetty todellisia henkilöiden nimiä. Kaikki oppaassa esiintyvät nimitykset, kuten pappi sijainen ja kanttori sijainen, ovat yleisiä rooleja, eivätkä ne viittaa kehenkään yksittäiseen henkilöön. Tällä on varmistettu, että opinnäytetyö täyttää kaikki tietosuojalainsäädännön vaatimukset ja että yksityisyyttä on suojattu riittävästi.

Lisäksi oppaassa ei ole esitetty mitään sellaista tietoa, joka ei olisi jo ennestään saatavilla Varkauden ev.lut. seurakunnan henkilöstöllä. Oppaan julkaiseminen on rajattu vain seurakunnan sisäiseen käyttöön, mikä varmistaa, että seurakunnan sisäiset ohjeet eivät päädy ulkopuolisten tietoon.

Opinnäytetyön luotettavuutta on lisätty antamalla sekä Varkauden ev.lut. seurakunnan että Vitec Katrinan edustajille mahdollisuus arvioida työn sisältö ennen sen julkistamista. Tällä on varmistettu, että työssä esitetyt tiedot ovat oikein ja että mitään salassa pidettäviä tietoja ei ole paljastettu. Lisäksi työssä on noudatettu huolellisesti tekijänoikeuslainsäädäntöä, ja kaikki käytetyt lähteet on merkitty asianmukaisesti.

Olen perehtynyt huolellisesti opinnäytetyön aiheeseen ja sen eettisiin vaatimuksiin. Olen myös ohjaajani kanssa arvioinut työn toteuttamiseen tarvittavat resurssit. Opinnäytetyön eettisiin ohjeisiin olen tutustunut perusteellisesti ja noudattanut niitä työni kaikissa vaiheissa. Tarvittavat sopimukset Varkauden seurakunnan ja Savonian kanssa on solmittu, mikä varmistaa yhteistyön sujuvuuden ja työn luotettavuuden.

## LÄHTEET

- Gemini 2024. Google. Käytetty kielentarkastukseen, loka-marraskuu 2024. <https://gemini.google.com/>
- Anchor Computer software n.d. How to solve challenges of old and outdated data in your system. Verkkojulkaisu. <https://anchorcomputersoftware.com/resources/articles/how-to-solve-challenges-of-old-and-outdated-data-in-your-system/>. Viitattu 3.9.2024.
- Aluehallintovirasto n.d. Yleistä saavutettavuudesta. Verkkojulkaisu. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>. Viitattu 3.9.2024
- Gassen, R. 02. Digitaalinen työympäristö. Näin taivutat teknologian yrityksen tarpeisiin. Keuruu: Otavan Kirjapaino OY.
- Helle, P. 2020. Käyttäjäpersoonat HR:n työkaluna. Workday Designers blogi. 25.8.2020. <https://www.workdaydesigners.com/blogi/2020/8/25/kyttjpersoonat-hrn-tykaluna-fr7aw>. Viitattu 16.10.2024.
- Jokela, M. 2010. Navigoi oikein käytettävyyden vesillä opas käytettävyysohjattuun vuorovaikutussuunnitteluun. Väylä-Yhtiöt OY.
- Kauppinen, A, Nummi, J & Savola, T. Tekniikan viestintä: kirjoittamisen ja puhumisen käsikirja. 10., uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kielitoimisto n.d. Ohjeita ohjeiden tekijöille. Verkkojulkaisu. <https://kielitoimistonohjepankki.fi/vk/sopiva-savy-toimivat-ohjeet-ja-kysymykset/ohjeita-ohjeiden-tekijoille/>. viitattu 23.3.2024.
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto n.d. Käyttöohjeet. Verkkojulkaisu. <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tavarat/kayttoohjeet/>. Viitattu 23.3.2024.
- Kokonat n.d. SWOT-analyysillä selkeä kokonaiskuva. Verkkojulkaisu. <https://www.kokonat.fi/menetelmat/swot-analyysi/>. viitattu 16.9.2024
- Kupias, P & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Tallinna: Printon Trükikoda.
- Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Loikkanen, R. 2018. Millainen on hyvä pääkäyttäjä? Severa by VISMA blogi. 3.9.2018. <https://severa.fi/blogi/millainen-hyva-paakayttaja/>. Viitattu 16.9.2024.
- Marjokorpi, M. 2024. Varkauden ev.lut. seurakunta. Historiaa. Yksityinen sähköpostiviesti 16.9.2024. Viestin saaja: J. Tuovinen.
- Mikä on ERP eli toiminnanohjausjärjestelmä? Fikuro blogi. 7.11.2023. <https://www.fikuro.fi/blogi/toiminnanohjausjarjestelma>. viitattu 24.3.2024.
- Päivänsalo, T. 2020. Oppimiskoodi kuinka oppiminen onnistuu. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Siiskonen, U. 2024. Varkauden ev.lut. seurakunta. Historiaa. Yksityinen sähköpostiviesti 19.9.2024. Viestin saaja: J. Tuovinen
- Sinkkonen, I, Kuoppala, H, Parkkinen, J & Vastamäki R. 2006. Käytettävyyden psykologia. 3., uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

SFS ISO 9241-11. 2018. Ihmisen ja järjestelmän vuorovaikutuksen ergonomia. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS.

Tilastokeskus 2023. Tietotekniikan käyttö yrityksissä. Verkkojulkaisu. <https://stat.fi/julkaisu/cl8ju4icl85120cvzb2317b7z>. Helsinki: Tilastokeskus Viitattu 4.9.2024.

Tiihonen, J. 2024. Tuote- ja palvelujohtaja. Vitec, Katrina. Katrina opinnäytetyö. Yksityinen sähköpostiviesti 8.5.2024. Viestin saaja: J. Tuovinen.

Tiihonen, J. 2024. Tuote- ja palvelujohtaja. Vitec, Katrina. Katrina opinnäytetyö. Yksityinen sähköpostiviesti 29.10.2024. Viestin saaja: J. Tuovinen.

Työterveyslaitos 2021. Millainen on hyvä ohje? Kahdeksan vinkkiä ohjeiden tekemiseen työpaikalla. Työpiste verkkolehti. <https://www.ttl.fi/tyopiste/millainen-on-hyva-ohje-kahdeksan-vinkkia-ohjeiden-tekemiseen-tyopaikalla>. Viitattu 3.9.2024.

Varkauden ev.lut. seurakunta n.d. Meidän seurakunta. Verkkojulkaisu. [https://www.varkaudenseurakunta.fi/info-ja-asiointi/meid%C3%A4n\\_seurakunta](https://www.varkaudenseurakunta.fi/info-ja-asiointi/meid%C3%A4n_seurakunta). Viitattu 3.10.2024.

Varkauden ev.lut. seurakunta 2024. Toimintakertomus ja tilinpäätös 2023. Varkaus. Varkauden ev.lut. seurakunta.

Varkauden ev.lut. seurakunta 2024. Varausten määrä. Toiminnan ohjausjärjestelmä. Viitattu 3.10.2024

Varkauden ev.lut. seurakunta 2022. Lisätalousarvionmääräraha toiminnanohjausjärjestelmä Katrina. Kirkkoneuvoston kokouspöytä kirja 2.3.2024.

Varkaus n.d. Asuminen. Verkkojulkaisu. <https://varkaus.fi/fi/sivu/asuminen-ja-ymparisto/asuminen> <https://varkaus.fi/fi/sivu/asuminen-ja-ymparisto/asuminen>. Viitattu 3.10.2024.

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vitec Katrina Oy n.d. Katrina helpottaa seurakunnan arkea. Verkkojulkaisu. <https://www.vitec-katrina.com/katrina-ohjelmisto/>. Viitattu 22.4.2024.

Vuorinen, T. & Huikkola, T. 2023. Strategiakirja 25 työkalua. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

LIITE 1: VITEC KATRINA KÄYTTÄJÄN OPAS VARKAUDEN EV.LUT. SEURAKUNNALLE