



Helena Venäläinen työskentelee Osuuspankki-keskuksessa projektienve-totehtävissä.



Jori Rätty työskentelee SysOpen Digia Integration Oy:ssä vastualueenaan laatu ja liiketoiminnan tuki.



Paula Miinalainen työskentelee konsulttina Arbor Vitaessa.

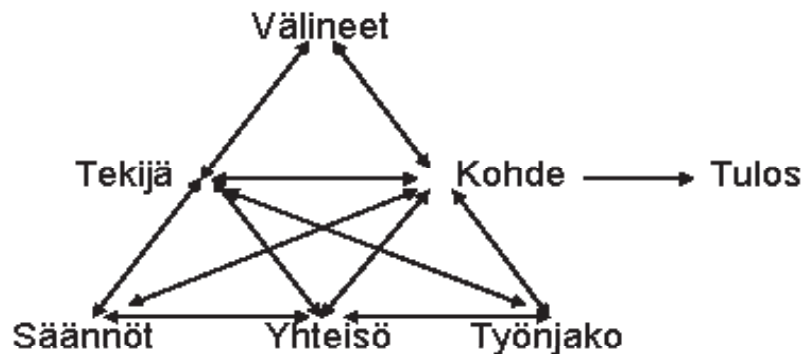
Pääkirjoitus

Muutos, tehokkuus ja laatu

Tänä vuonna Systemityöyhdistys kohdistaa mielenkiintonsa erityisesti laatuun ja tehokkuuteen. Systemityölehden numero "Muutos tuottaa laatua?" tarkastelee muutosta liikkeellepanevana voimana. Muutoksen johdosta syntyy laatua ja tehokkuutta - tai roskaa ja tehottomuutta.

Muutos on mielenkiintoinen ja kaikkialla läsnä oleva ilmiö. Systemityölehdessäkin on tapahtunut muutoksia. Lehden pitkäaikainen päätoimittaja Lauri Laitinen keskittyy yhdistyksen verkkopalveluiden uudistamiseen ja Minna Oksanen vastaa lehden toimittamisesta. Uusi toimitusväki esittäytyy toisaalla lehdessä tarkemmin. Olemme myös saaneet lehteen uuden kolumnistin, jonka Kuutamolla -palstan tuleme näkemään useammassakin numerossa.

Millaisen viitekehyksen avulla muutosta sitten kannattaisi tarkastella? Helsingin yliopiston aikuis-kasvatustieteen professori Yrjö Engeström on koonnut väitöskirjassaan (1987) kuudesta komponentista koostuvan viitekehyksen (kuvio alla), joka hänen mukaansa sopii hyvin sekä inhimillisen toiminnan sisäisten suhteiden, ristiriitojen sekä historiallisen muutoksen analysointiin. Ihmisen toiminnalle on hänen mukaansa tyypillistä, että ihminen 1) käyttää työvälineitä työn kohdetta työstäessään, 2) käyttää työnjakoa työtä organisoidessaan ja 3) käyttää sääntöjä, esim. kieltä kommunikoidessaan ja tehdessään yhteistyötä.



Kuvio 1. Toimintajärjestelmän rakenne (Engeström)

Rakennekuvio havainnollistaa, miten toimintajärjestelmä on tuloksen laatuun vaikuttava, jatkuvasti muuttuva ja monimutkainen kokonaisuus, jossa yksittäisen ihmisen työn tuottavuuteen vaikuttaa moni seikka ja jossa myös yksittäinen ihminen vaikuttaa koko työyhteisöön.

Tietohallinnolla on monessa yrityksessä tärkeitä toimintajärjestelmän kehittämiseen liittyviä vastuita; tietohallinnon laatua ja tehokkuutta valotetaan yhdessä artikkeleistamme. Muutoksen onnistunut läpivienti toimintajärjestelmässä on erityisen tarkastelun kohteena artikkelissamme, jossa analysoidaan sisäisen toiminnan muutoksen haasteita. Miten ulkoinen muutos vaikuttaa toimintaan ja tuottaako se laatua tai tehokkuutta? Artikkelimme tapauksesta Basel II valottaa tähän liittyviä mahdollisuuksia.

Muutosvalmennusta käsittelevä artikkelimme kertoo siitä, miten toimintajärjestelmässä toimivan ihmisen, tekijän, tunteet on saatava liikkeelle, jotta muutos voidaan viedä onnistuneesti läpi.

Ohjelmistoja tuottavan toimintajärjestelmän toimintatapoja kuvataan kahdessa artikkelissamme: ketterät menetelmät pyrkivät ottamaan huomioon ihmisen toimijana ja ohjelmistoprosessit voivat olla erilaisia eri toimintajärjestelmissä.

Tylsällä puukolla on paha veistellä – hyvät työvälineet lisäävät tehoa. Yksi artikkeleistamme kertoo, miten sovelluskehittäjien työvälineitä voidaan parantaa. Työvälineidemme käytettävyys on ensiarvoisen tärkeää laadun ja tehokkuuden kannalta, tästäkin on artikkeli tarjolla.

Ihmisen tehokkaassa ja laadukkaassa toiminnassa on osaaminen ensiarvoisen tärkeä osa-alue. Asiantuntijuus mahdollistaa nopeiden ratkaisujen löytämisen, sillä noviisien ja asiantuntijoiden työsuorituksen nopeudessa on huikaita eroja. Asiantuntijamaiset työtavat sekä useamman pään käyttö yhden sijaan nopeuttavat ja helpottavat ajatustyötä. Yhteiset käsitteet ja merkitykset ovat myös tärkeä viestinnällinen työväline. Hyvällä

ohjeistuksella voidaan työntekoa tukea, huono voi johtaa ohjeiden etsintä- ja tulkintaongelmiin.

Toimintajärjestelmän jonkun osan muutos tai häiriö heijastuu yleensä muuallekin järjestelmässä ja toiminnan kehittäminen yhdessä osassa edellyttää usein muutoksia myös muualle. Uusi teknologia tai lainsäädäntö pakottaa hankkimaan uusia työvälineitä ja tämä voi aiheuttaa oppimistarvetta, syntyä uusia vastuita, tehdään uusia

ohjeita ja tuottavuus hidastuu – kunnes taas osataan paremmin ja toiminta on vakiintunutta. Mutta tämänhän me kaikki kokemuksesta tiedämme.

Toivotamme antoisia lukuhetkiä kaiken muutoksen keskellä!

Teksti: Jori Rätty, Helena Venäläinen

Laatu

”Laatu” termiä käytetään kuvaamaan esineiden, ihmisten tai prosessien tasokkuutta.

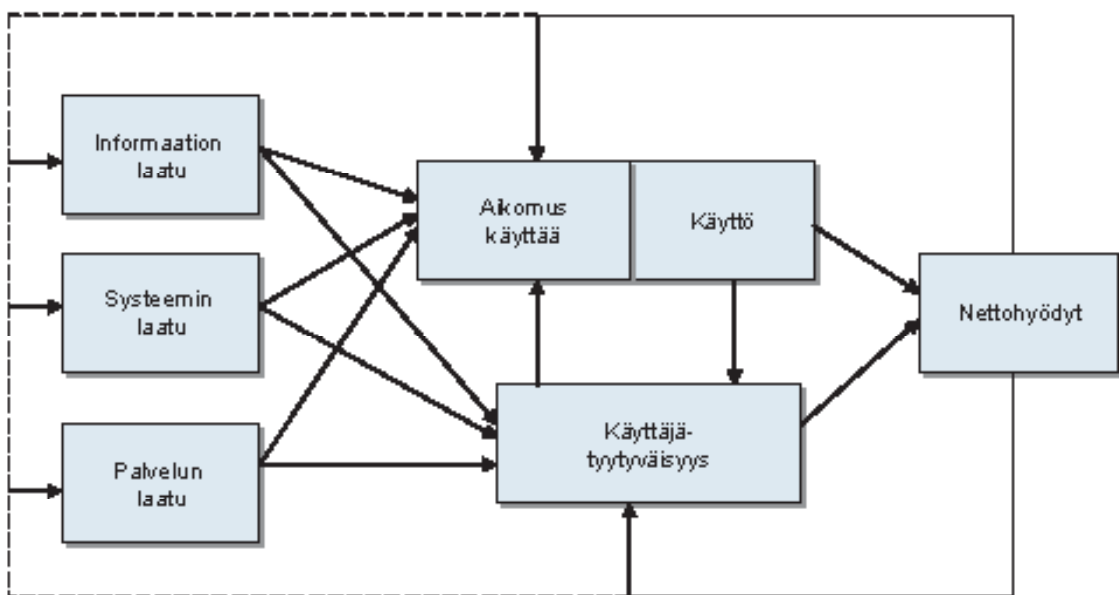
Huonosti valmistettu tuote on huonolaatuista ja hyvin valmistettu hyvälaatuista. Usein hyvälaatuinen tuote eroaa huonommistaan viimeistellyissä yksityiskohdissa, jotka helpottavat käyttöä ja miellyttävät silmää.

Grönroosin (1990) mukaan yrityksen kilpailuedun sanotaan riippuvan sen tarjoamien tavaroiden tai palvelujen laadusta. Buzzell ja Gale (1987) ovat edelleen Grönroosin mukaan tehneet suuren, sekä teollisuus- että palveluyrityksiä kattavan PIMS-tietokannan pohjalta sen johtopäätöksen, että:

Asia voi olla laadukas monella tavalla, mutta yleensä laadulla siis tarkoitetaan positiivisessa mielessä jotakin hyvin tehtyä. Oli se sitten kestävä, loistavasti toimivaa tai jollakin muulla tavalla laadukasta. Yksi määrittely laadukkaalle tuotteelle on, että ostaja tulee tuotteesta tyytyväiseksi.

Pertti Järvinen ja Anneli Järvinen ovat kirjassaan ”Tutkimustyön metodeista” (2004) päivittäneet alun perin DeLonen ja McLeanin (1992, 2003) laatimaa informaatiotieteiden onnistumisen luokittelua. Luokat on kuvattu alla olevassa kuviossa, josta voi todeta, että organisaation saamat nettohyödyt ovat riippuvaisia järjestelmän käytöstä ja käyttäjätyytyväisyydestä. Näihin taas vaikuttavat informaation, systeemin ja palvelun laatu.

”...laatu on mitä tahansa, mitä asiakkaat sanovat sen olevan, ja tietyn tuotteen tai palvelun laatu on mitä tahansa, miksi asiakas sen kokee”.



Kuvio 1. Informaatiotieteiden onnistumismalli (Järvinen ja Järvinen 2004)