

Nakkikastiketta ja perunamuusia



Kirjoittaja toimii Eläketurvakeskuksessa Tietojärjestelmäosastolla Henkilö- ja Eläkejärjestelmät ryhmän esimiehenä ja on vastannut ETK:n tietojärjestelmien menestelmäkehityksestä.

Eläketurvakeskus (ETK) on yksityisten alojen työeläkejärjestelmän yhteiselin, työeläketurvan asiantuntija ja yhteisten palveluiden tuottaja.

Kehitämme menetelmiämme ja tuemme projektejamme pääasiassa omin voimin ja omaan näkemykseemme perustuen. En väitä että ohjeistomme ja toimintatapamme ovat täydellisiä, mutta olemme ylpeitä siitä mitä olemme vuosien saatossa saaneet aikaiseksi, myös menetelmäkehityksen saralla.

Nakkikastiketta ja perunamuusia – niillä sanoilla kuvailisin ETK:n nykyisiä tietojärjestelmien kehittämisen ohjeita ja toimintatapoja. Siinä ei juuri glamouria ole, mutta perussuomalaisena, jo koulujaloilta tuttu ruokana se sopii useimmille meistä ETK:laisista. Meilläkin on tietysti niitä – vertauskuvaani jatkaen – vaikkapa kasvissyöjiä, joille tämä ei sovi, mutta he tyytyvät sitten pelkkään muusiin – soveltamaan ja käyttämään edes osan tarjonnasta hyväkseen. Gourmet ruokakin on välillä ihanaa ja nautinnollista, mutta hanhenmaksapallerot herättävät usein ennakoasenteita, eivätkä oikein tahdo riittää päivän ainoaksi ruuaksi.

Omaa tuotantoa omista lähtökohdista

ETK:ssa olemme itse kehittäneet ohjeistuksemme omista lähtökohdistamme. Markkinoilla olevissa laajoissa menetelmäpaketeissa on meidän kannaltamme se haaste, ettei yleisessä mallissa voida mennä kovin tarkalle tasolle ja sellaisen käyttöönotto vaatii aina räätälöintiä. Reseptissä kyllä kerrotaan, että pääruuassa on lihaa ja lisukkeita, muttei oteta kantaa tarjotaanko riisiä, perunaa vai pastaa ja onko liha jauhelihaa, paistia, sikaa vai nautaa. Ensinnäkään ei ihan tiedetä mitä ollaan saamassa ja toiseksi tarvitaan jonkinlaista jatkomiettimistä.

Tähän asti olemme päätyneet käyttämään niukat henkilöresurssimme nimenomaan meille sopivan ohjeiston tekemiseen ja tiukasti kohdentaen kulloinkin ajankohtaisen osuuden kehittämiseen, ei ohuesti koko prosessia vaan konkreettiselle tasolle mennen valituilta osin.

Lisäksi yleiset ohjeistot tavallisesti tarjoavat sulavasti jatkuvan toimintatavan määrittelystä toteutukseen jne, joka ei huomioi meidän tapauksessamme organisaation vaihtumista kesken työn.

ETK:ssa teemme tietojärjestelmien kehittämistä itse määrittelyn, ostamme teknisen suunnittelun ja toteutuksen ulkopuolelta, minkä jälkeen hyväksymistestiamme. Meillä on myös iso rooli sidosryhmien testatessa omia järjestelmiään meidän järjestelmäämme vasten sekä käyttöönoton suunnittelussa ja itse käyttöönotossa. Eläketointialan monimutkaisuus ja sidosryhmien runsaus ovat vaikuttaneet mm. siihen, että teemme määrittelyn melko tarkalle tasolle.

Työeläkejärjestelmässä on tehty viime vuosina lukuisia myös tietojärjestelmämielessä merkittäviä lakimuutoksia. Tämä on käytännössä tarkoittanut, että suuri osa kehityspanoksesta on käytetty muutosten tekemiseen olemassa oleviin järjestelmiin ja tuttujen toimittajien kanssa. Menetelmäkehityksen osalta tämä on tarkoittanut, että olemme voineet edetä edellä kuvatulla tavalla keskittyen alueeseen kerrallaan ja antaen muiden osien olla, osittain luottaen että homma toimii, kun toimijat pysyvät samoina.

Hyvää ja ravitsevaa kotiruokaa

Merkittävä panos on käytetty määrittelyn ohjeistamiseen ja tukeen. Määrittelyohjeistuksemme perustuu käyttötapausmallintamiseen (UML). UML:n kaavioistakin käytämme vain niitä, joiden olemme todenneet soveltuvan meidän tapamme tehdä asioita ja joista on meille eniten hyötyä.

UML:n ympärille on sidottu muu määrittelydokumentaatio, kuten käsittelysäännöt, käyttöliittymäkuvaukset ja sanomakuvaukset (rajapinta). Vaikka tämäkin kuulostaa vain nakkikastikkeelta ja perunamuusilta, niin suosittelen valitsemaan!

Väitän, ettei laajamittaista käyttötapausmallintamista niin monessa paikassa vielä tehdä - meillä tehdään! Perustan väitteeni siihen, että rekrytoidessamme uusia henkilöitä - joko vakituisia tai konsultteja - määrittelytehtäviin, niin harvassapa

näyttävät osaajat olevan. Hakijat ovat ehkä nähneet muusia tehtävän tai ovat sitä syöneet, mutta omaa tekemisen kokemusta on hyvin harvalla. UML-kurssit on käyty, kuvauksia on luettu ja korkeintaan käyttötapauksia on kirjattu niin karkealla tasolla, ettei se vastaa meidän käsitystämme määrittelystä, jonka voisi antaa ulkopuoliselle toteutettavaksi.

Miksi sitten olemme tässä asiakkaan roolisamme nähneet menetelmäkehityksen tärkeäksi? Kuten edellä kuvasin, teemme kuitenkin merkittävän osan tietojärjestelmien kehittämisestä – määrittelyn – itse. Sen ohjeistaminen on ollut itsestään selvää: tekeminen nopeutuu, uusia henkilöitä – sekä omia että konsultteja – voidaan helpommin ottaa työhön mukaan ja määrittelyn laatu paranee. Viime aikoina olemme yhä enemmän pohtineet mihin asti omien menetelmiemme tulisi ulottua. Kun toimittajien määrä on lisääntynyt, tulee yhä tärkeämmäksi se, että toimimme kaikkien kanssa samalla tavalla, annamme toimittajille samanlaisia asioita toteutuksen lähtökohdiksi ja vaadimme toimittajilta samanlaisia asioita sekä varmistamme lopputuloksen laatua kaikkien kanssa samoin tavoin.

Uudet haasteet

Ei niin hyvää, ettei jotain huonoakin. Viime aikoina muusiimme on tullut ikäviä kokkareita – lopputuloksen laatu ei ole niin hyvä kuin sen pitäisi olla. Johtuneeko tavarantoimittajasta vai keittiössä paletuneista perunoista... Ympäristö – tekniikka, arkkitehtuuri, uusia toimittajia jne. – on muuttunut, emmekä ole menetelmäkehityksessä pysyneet muutoksen eturintamassa. Kehitämme ohjeita ja toimintatapoja nyt, kun niiden pitäisi olla jo käytössä. Kiirettä riittää keittiössäkin. Toisaalta välillä minuakin on harmittanut, että emme ole aluksi mainitsemassani glamourissa ja ”ajan hengessä” mukana, joskus olen nakkikastikelinjaa joutunut myös muille perustelemaan. Tällä hetkellä uusien tekniikoiden mukanaan tuomien haasteiden kanssa painiskellessa tuntuu kuitenkin siltä, ettei täällä eturintamassakaan niin mukavaa joka päivä ole.

Mutta odottakaahan vain – pian olemme kehittäneet palveluarkkitehtuurin menetelmiksi oman käytännönläheisen, meille viritetyn version, joka saattaa muistuttaa vaikkapa spagettia ja lihapullia!

Teksti: Lea Virtanen

Laatujohtaminen



Lea Virtanen JobIT Ky:stä käsitteli laatujohtamista Systeemyöhydistyksen kevätseminaarissa.

Laatujohtaminen voidaan toteuttaa jonkin kattavan mallin avulla. Tällaisia malleja ovat TQM (Total Quality Management), laatustandardit, kuten ISO ja laukupalkintokriteeristöt, kuten EFQM:n (The European Foundation for Quality Management) omistama The EFQM Excellence Model.

Laatujärjestelmän luominen on organisaatiolle iso haaste, jonka kehittäminen vie vuosia. Aluksi ei välttämättä edes ymmärretä, miten laajasta työstä on kysymys. Laatujohtaminen tulee ulottaa koko organisaatioon ja parantamistyön on oltava jatkuva. Parantamiskohteita organisaatioissa riittää loputtomasti ja jo hyvän tuntuista prosessia on aina vara parantaa ja pitää parantaa.

Kun selailee internetissä erilaisia sertifikaatteja ymmärtää nopeasti, että niitä on todella paljon. Sertifikaateista monet voi saada kuka tahansa löysin perustein ystävältään, joka myöntää hänelle vaikka hampaiden harjauksen laatusertifikaatin. Jotta sertifikaatti tuo uskottavuutta, niin sen pitää perustua kokonaisvaltaiseen, strukturoituun malliin ja sertifikaatin myöntäjän tulee olla alansa osaava organisaatio, jolla on tunnustettu oikeus myöntää sertifikaatteja.

Laatujohtamisen keskeisenä tavoitteena on erinomaisuuteen pyrkiminen ja jatkuva liiketoiminnan kilpailukyvyyn parantaminen. Laatujohtamisen avulla ei pystytä korjaamaan virheellistä visiota tai liiketoimintastrategiaa. Osaamisen tulee olla kohdallaan yrityksessä, tosin laatujohtamisen avulla osaaminenkin lisääntyy väistämättä, jos laatu työtä tehdään asianmukaisesti.

Vaasan yliopiston teknillisessä tiedekunnassa 13.1.2006 on tarkastettu tuotantotalouden alaan kuuluva väitöstutkimus, jonka väittelijä: diplomi-insinööri Henry Sivusuo kirjoittaa:

”Organisaation kulttuurilla ja sen huomioimisella on keskeinen vaikutus siihen miten muutospojektit, tässä tapauksessa laatuajattelun käyttö johtamisessa, onnistuvat kulloissakin organisaatioissa.”

Tämä lause sisältää sen totuuden, että laatu työtä ei voi kopioida organisaatiosta toiseen, jokaisen on tehtävä se itse. Laatuajattelua pitää soveltaa organisaation ja organisaation osan kulttuuriin sopivaksi, jotta työssä onnistutaan.