



Eija Kalliala

pieni ihminen
tietojärjestelmien
oudossa maassa

antakaa aikaa
ajatella, ymmärtää
mitä tapahtuu

muutos tunkee
tekemiseen, tietoihin
teen vain työtäni

Tietojärjestelmäprojekti ja ihminen

Parikymmentä vuotta sitten harppasin yliopiston tutkimusprojekteista vakuutusyhtiön järjestelmäsuunnittelijaksi. Tietojärjestelmiä käyttävät ihmiset tupsahtivat kuin kaniinit taikurin hatusta keskelle käyttöönottoa. Muutoksia oli suunniteltu ja hiottu liiketoiminnasta vastaavien päälliköiden kanssa kuukausia, atk-suunnittelijat olivat koodanneet ja testanneet järjestelmää. Käyttöönottoa seuraavana aamuna huoneeseeni ilmestyi yläkerrasta kolme asiakaspalvelijaa tivaamaan, miksi kuvaruutu, jolla he päivittäin työskentelevät, oli yön aikana muuttunut.

Muistan hämmennykseni. Tietojen käsittely oli ollut minulle magneettinauhvoja, näyttöpäätteitä ja jatkolomakkeita, oivaltavaa ohjelmointia, algoritmeja, iteraatiosilmukoita ja n-ulotteisia kuutiota, joista loihdin tietoja. Uusi maailma avautui eteeni: tietojärjestelmiä käyttävät ihmiset jokapäiväisessä työssään.

Ohjelmoinnin hurmos hälveni. Kuuntelin käyttäjiä, opettelin ymmärtämään heidän käsitteitään, muuttamaan niitä käsittelysäännöiksi, pseudokoodiksi, opettelin kysymään, keskustelemaan ja varmistamaan. Opettelin yhteistyötä, erilaisia ihmisiä omituisuuksineen, ilmeitä, ajatuksia sanojen takaa.

Laskuttaja putoaa seinätaululta

Projektihuoneen seinälle oli koottu toimintomalli fläppipapereista, liimalappuista ja maalarinteipistä. Operatiivisen tason työntekijöitä kutsuttiin projektihuoneeseen haastatteluihin. Tarkoitus oli varmistaa, että toimintomalli kuvasi sitä, mitä yrityksessä tehtiin.

Laskutusta hoitava rouva katsoi

hämällään liimalappuhirviötä ja nuorta esimestään, joka sitä hänelle esitteli. Esimies näytti liimalappua, jossa luki laskutus. Sen ympärillä oli liimalappuja naapuriosaston toiminnoista. Esimies selitti, että toiminnot kuvattiin mallissa vain kerran, ja laskutusta tehtiin naapuriosastollakin. Rouva kysyi, missä oli se laskutus, jota hän hoiti, oli hoitanut tunnollisesti yli kolmekymmentä vuotta. Esimiehen ääni abstraktista toimintomallista vaimeni. Rouva katsoi sumuntuonein silmin kaukaisuuteen.

Uusi järjestelmä peittyi hämähäkinverkkoihin

Sisäinen koulutus muuttui tuote-esitelyksi. Tietohallintopäällikkö kertoi allekirjoittaneensa sopimuksen päivittäistä työtä tehostavasta, edullisesta tietojärjestelmästä. Esittelijä hehkutti järjestelmän helppokäyttöisyyttä: kohta johtajat hoitavat itse kalenterinsa ja laativat muistionsa ja taulukkonsa eivätkä tarvitse sihteereitä.

Järjestelmäasiantuntija halusi kokeilla tuotetta ja pyysi sen asentamista työasemaansa. Mikrotukihenkilö taisteli aikansa puutteellisten asennusohjeiden kanssa ja totesi, että tuote oli kehitetty käyttäjärjestelmäversiolle, josta yrityksessä oli jo luovuttu.

Neljän vuoden kuluttua tuotteen edustaja otti yhteyttä yritykseen ja tiedusteli käyttökokemuksia. Etsintöjen jälkeen löydettiin erään huoneen nurkasta pino asennuslevykeitä pakkauksissaan ja kuitit vuosittaisista lisenssimaksuista.

Videoneuvottelu juuttuu johtoon

Sankaluurit roikkuivat työaseman korvassa ja webbikamera iski silmää. Joh-

taja oli tyytyväinen. Hän oli johtanut jo kolme kokousta työasemaltaan uudella videoneuvottelujärjestelmällä. Aikaa ja matkakuluja oli säästynyt.

Seuraava kokous oli hänen työhuoneessaan. Kahvit oli tilattu viidelle, kaksi yrityskumppania osallistui kokoukseen etänä. Kun johtaja kätteli vieraansa ja vaihtoi kuulumisia kahvipöydässä, sihteeri toivotti työaseman luona kaksi muuta tervetulleiksi videoneuvotteluun. Sihteeri käänsi näytön ja webbikameran kohti kahvipöytää ja ojensi sankaluuria johtajalle. Johto ei riittänyt kahvipöytään asti. Johtaja nousi työasemansa luo ja vaihtoi kuulumisia etäosallistujien kanssa.

Sihteeri katsoi neuvottomana sankaluurissa keskustelevaa johtajaa ja kahvipöydässä toisiaan pälyileviä yrityskumppaneita. Myös johtaja hämmencyi. Neuvottelussa piti sopia monitoimittajaprojektin yhteisistä pelisäännöistä ja aikaa oli varattu vain tunti. Hän saattoi puhua joko etäosallistujien tai kahvipöydässä istuvien kanssa, mutta nämä eivät voineet puhua keskenään.

Kahvipöydästä ehdotettiin siirtymistä puhelinneuvotteluun. Johtaja painoi kannynsä kaiuttimen päälle, saneli puhe-linnumeron ja asetti kannyn tyhjälle vesilasille keskelle kahvipöytää.