



X

Oppiaine	LTT Johtaminen ja organisointi	Päivämäärä	30.6.2008
Tekijä(t)	Laihonen Juha	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	82
Otsikko	ELÄMÄÄ ERPIN KANSSA – Loppukäyttäjien osallistumisen sekä tuen ja koulutuksen merkitys toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotossa ja hyödyntämisessä –		
Ohjaaja(t)	KTT Maarit Viljanen		

Tiivistelmä

Toiminnanohjausjärjestelmät (Enterprise Resource Planning Systems) ja niiden käyttöönottohankkeet ovat suurin yksittäinen sovellusohjelmistoihin kohdistunut tietotekniikkainvestointi, jonka organisaatiot, pääsääntöisesti suuret ja keskisuuret yritykset ovat toteuttaneet viimeisen kymmenen vuoden aikana. Viimeisinä vuosina ERP -järjestelmät on nähty enemmänkin välttämättömyytenä markkinoilla pysymiselle kuin yrityksen kilpailuetuna.

ERP -järjestelmien käyttöönottoprojektit ovat organisaatiolle suuria liiketoiminnan muutosprojekteja, jotka koskettavat organisaation kaikkia yksiköitä ja henkilöstöä. Järjestelmien käyttöönottoprojektien onnistumisia ja epäonnistumisia on tutkittu paljon. Järjestelmän tulevan loppukäyttäjän näkökulmasta tutkimuksia on kuitenkin tehty vähän. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää niitä keinoja ja toimintamalleja, joilla organisaatiot ja yritykset pystyvät helpottamaan uuteen toimintamalliin ja uuteen järjestelmään siirtymistä. Tutkimuksessa tarkasteltiin loppukäyttäjien osallistumismahdollisuuksia ja osallistumisen vaikutuksia käyttöönottoprojektien onnistumiseen. Muita tutkittuja osa-alueita olivat loppukäyttäjäorganisaation tarvitseman koulutuksen luonne sekä määrä. Tutkimus suoritettiin case-tutkimuksena ja toimintatutkimuksen menetelmällä. Tutkimuskohde oli Ruokakesko Oy:n vähittäiskauppaa harjoittava tytäryhtiö K-citymarket Oy ja sen vuosina 2001 - 2004 tapahtunut SAP -toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottoprojekti.

Tutkimustulosten mukaan tärkein käyttäjien osallistumista parantanut keino oli projektin avoin ja laaja tiedottaminen koko organisaatiolle. Tiedottamisen ja yhteydenpidon pitää tällöin olla kaksisuuntaista ja myös tarvittaessa epäformaalia. Avoimella ja jatkuvalla tiedottamisella lisätään loppukäyttäjien luottamusta projektia kohtaan ja varmistetaan luottamuksen säilyminen projektin edetessä. Toisena tutkimustuloksena nostettiin esille loppukäyttäjäorganisaation paikallisen tukiorganisaation tarve ja pysyvyys sekä osaaminen. Organisaatioihin tarvitaan toiminnanohjausjärjestelmien käyttöönoton myötä muodostunut uusien tukihenkilöiden verkosto. Tämä "super" -käyttäjien ryhmä turvaa toiminnanohjausjärjestelmien mahdollisimman tehokkaan hyödyntämisen.

Asiasanat	koulutus, projektijohtaminen, tietojärjestelmät, toiminnanohjausjärjestelmät
Muita tietoja	