

Erilaisia etiikoita toimittajalukituksen mekanismeissa

Matti Vuori, Tampereen teknillinen yliopisto

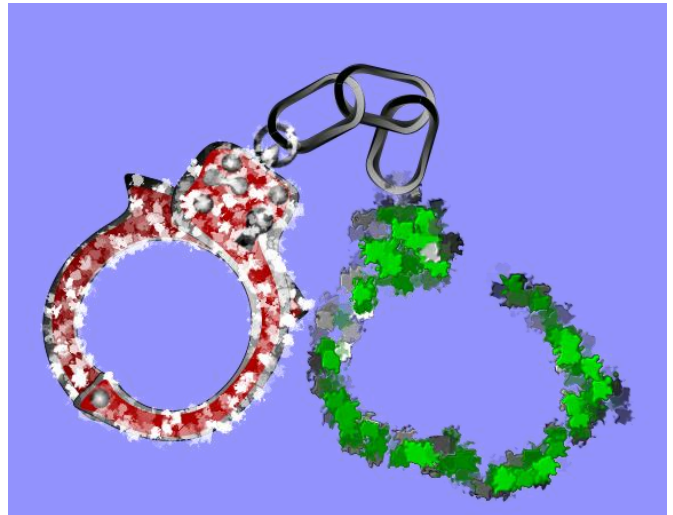
Toimittajalukitus on monimuotoinen ilmiö, johon liittyy erilaisia strategisia ja eettisiä ilmiöitä. Luo-
daanpa niihin pieni katsaus tarkastelemalla luki-
ituksen erilaisia mekanismeja, jotka voivat olla
teknisen ohella myös kulttuurisia ja psykologisia.
Pohditaan samalla mekanismien suoria ja
epäsuoria vaikutuksia laatuun.

Ammattiryhmien ja yritysten etiikasta

Etiikassa on kysymys "hyvästä elämästä". Oman
identiteetin mukaisesta toiminnasta siten, että on
sopuoinnussa itsensä, muiden ihmisten ja toimi-
joiden sekä ympäristön kanssa. Siitä, että toimii
"oikein". Perusteellinen esitys asiasta löytyy mm.
Internet Encyclopedia of Philosophystä
(<http://www.iep.utm.edu/ethics/>)

Eri ammattialojen eettisiä ohjeita onkin tehty mm.
tutkijoille, lääkäreille, journalisteille, insinööreille,
ohjelmistotestaaajille, valokuvaajille ja ICT-ammattilaisille. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan sivuilla on linkkejä moniin ohjeisiin
(<http://www.tenk.fi/fi/ohjeet-ja-julkaisut/muita-eettisi%C3%A4-ohjeistuksia>). Tekniikan alan ohjeistuksia on listattu Tekniikan etiikan tietopankissa
(<http://www.tek.fi/tekniikanetiikka/saanto/saanto.htm>) ja tietotekniikan alalla on yksi esimerkki TIVIA:n ohje (<http://www.tivia.fi/julkaisut/etiikan-ohjeet>). Ohjelmistokehittäjien kansainvälisesti tunnetuin eettinen ohjeisto on ACM:n Software Engineering Code of Ethics and Professional Practice (<https://www.acm.org/about/se-code>), jonka pääperiaatteet ovat:

1. Public – Software engineers shall act consistently with the public interest.
2. Client and employer – Software engineers shall act in a manner that is in the best interests of their client and employer consistent with the public interest.



3. Product – Software engineers shall ensure that their products and related modifications meet the highest professional standards possible.
4. Judgment – Software engineers shall maintain integrity and independence in their professional judgment.
5. Management – Software engineering managers and leaders shall subscribe to and promote an ethical approach to the management of software development and maintenance.
6. Profession – Software engineers shall advance the integrity and reputation of the profession consistent with the public interest.
7. Colleagues – Software engineers shall be fair to and supportive of their colleagues.
8. Self – Software engineers shall participate in lifelong learning regarding the practice of their profession and shall promote an ethical approach to the practice of the profession.

Eettisiä periaatteita on tietysti laadittu myös testaajille. ISTQB:n eettiset säännöt testaajille löytyvät perustason serifikaattisisällöistä

http://www.fistb.fi/sites/fistb.ttlry.mearra.com/files/FL%20Syllabus%2020101123_0.pdf.

Tuoreita kotimaisia ajatuksia aiheesta kertoo eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan ja TIVIA:n etiikan ryhmän julkaisu Silmät auki IT-etiikkaan (https://www.eduskunta.fi/FI/tietoeduskunnasta/julkaisut/Documents/tuvj_12+2014.pdf), jossa mm. ”negatiivisin anekdootein” esitellään TIVIAN:n ohjeiden noudattamisen arkea ja esitellään tulevaisuuden ICT:n eettisen kehittämisen malli ja paljon muuta. Julkaisu on hyvin suositeltavaa lukemistoa.

Tietoinen etiikka osoittaa kypsyyttä

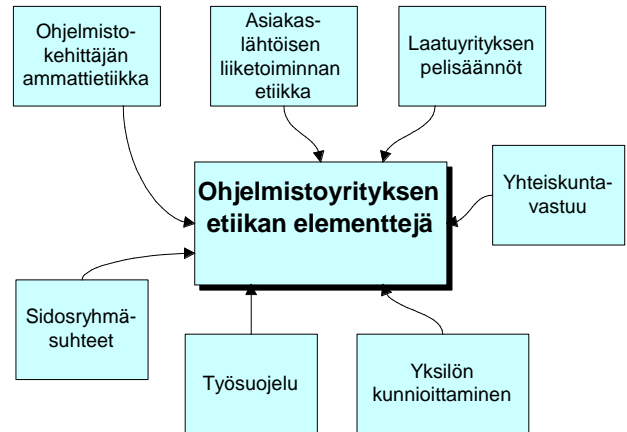
Ryhtyminen etiikkakeskusteluun jollain alalla onkin merkki ammatinharjoittamisen kypsymisestä, siirtymisestä vaiheeseen, jossa oma identiteetti on ammatinharjoittajien yhteisössä ymmärretty ja ymmärretään tarve kehittää sitä tietoisesti.

Kun tämän jutun kirjoittaja toimitti testauskoulutuksia yrityksille ja uudelleen koulutuksena, ajatus oli silloin, että testaajan etiikka on ensimmäisiä asioita, joita kurseilla pitää käsitellä (ks. kalvosetti aiheesta http://www.mattivuori.net/julkaisuluettelo/liitteen/testaajan_eettiset_periaatteet.pdf)

Ammattiryhmien etiikasta yritysten etiikkaan

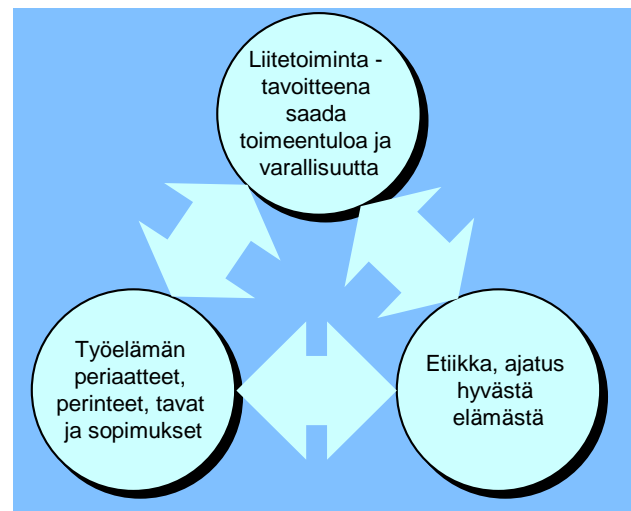
Vasta viime vuosikymmeninä on ammattiryhmien lisäksi alettu puhua yritysten etiikasta. Tämä keskustelu on lähtenyt kansainvälisten suuryritysten toiminnasta, mutta asia koskee myös pk-yrityksiä – teemat vain ovat erilaisia.

Kaikkien yritysten on tunnistettava omaan toimintaympäristöön liittyvät etiikan elementit. Mitkä ovat tärkeimpiä vastuullisen toiminnan elementtejä? Nykyaikaisen yritysetiikan elementtejä voivat olla esimerkiksi huolehtiminen toimeentulosta, työn laadusta, asiakkaiden tyytyväisyydestä ja kaikkien hyvinvoinnista.



On syytä muistaa, että organisaation toimintaa ohjaavat muutkin asiat kuin etiikka:

- Yrityksen perustarkoitus on tehdä liiketoimintaa ja sen avulla voittoa omistajilleen.
- Työelämän tavat ovat muotoutuneet vuosituhansien kuluessa ja niitä ohjaavat yhteiset vahvat tottumukset, lait ja sopimukset.
- Eettiset periaatteet eivät aina toteudu, mutta ne ovat mukana näkökulmana päätöksenteossa, toiminnanohjauksessa ja kehittämisessä.



Etiikka on toiminnan laatua

Etiikka on periaatepohja, joka tuottaa myös operatiivisen toiminnan laatua ohjaamalla tekoihin ja tuloksiin, jotka ovat arvoltaan eheitä sidosryhmien eli toisten mielestä. Samalla se tuottaa motivoivia merkitysisältöjä työhön, mikä nostaa työn asiakaslähtöistä laatua ja tuottavuutta. Toisaalta taas etiikan puutteet heijastuvat monilla tavoin teke-

miseen, olipa kyse järjestelmien toimittajasta tai hankkijasta.

On siis selvää, että tietojärjestelmien ja muiden ratkaisujen kehittämisessä on kaikkien osapuolten etiikan syytä olla eheää. Kun se on lähtökohtaisesti kunnossa, on mahdollisuus toteuttaa tervettä liiketoimintaa, kilpailuja ja kehittymistä.

Etiikka on iso osa kulttuuria

Kulttuurissa on kyse yhteisistä tavoista, yhteisestä ajattelusta, yhteisistä käsityksistä maailmasta, toiminnasta ja sopivista tavoista. Etiikka on selvästikin iso osa tätä. Kulttuuri kuvaa tiettyssä mielessä sen, mistä ei tarvitse puhua ja niinpä jokaisen kulttuurin osana onkin eettisiä periaatteita, vaikka niitä ei kukaan koskaan lausuisi ääneen. Etiikka on siis pitkälti hiljaista tietoa.

Yrityksen johdon retoriikka, jossa kerrotaan yrityksen olevan asiakaslähtöinen ja kohtelevan kaikkia tasavertaisesti osataan lukea vain seremoniaalisena retoriikkana, jolla ei ole merkitystä ennen kuin toiminta osoittaa sen todeksi. Silloin siitä voi tulla aitoa johdon johtajuus- ja lautupuhetta.

Kulttuurin ymmärryksen merkitys on kasvanut viime vuosina ja nykyään ymmärretäänkin esimerkiksi, että ”kulttuuri syö prosessit aamupalaksi”. Se merkitsee sitä, että jos kulttuurissa on vinoumia, niitä ei voi korjata vaikkapa tuotekehityksen asiakaslähtöisiksi muotoilluilla prosesseilla tai katselmoinneilla. Kulttuurin ongelma on se, että sitä on vaikea ja hidas muuttaa ja niinpä organisaation etiikkaakin on vaikea muuttaa.

Lisälukemistoa kulttuurista ja laadusta löytyy kirjoittajan kalvosetistä ”Organisaatiokulttuurin ymmärtäminen laatutyön menestystekijänä” (http://www.mattivuori.net/julkaisuluettelo/liitteet/organisaatiokulttuurista_laatu toimijalle.pdf)

Eri osapuolilla saa olla ristiriitoja

Etiikassa on kyse hyvästä toiminnasta, mikä ei aina merkitse kaikille yhteisten hyveiden kunnioittamista. Kaikilla toiminnan osapuolilla on omanlaisiaan etiikoita ja ne voivat joskus olla keskenään ristiriidassa – ja postmodernissa maailmassa hyväksytään tämäkin maailman luonne. Kun koko yhteiskunta perustuu erilaisiin ihmisiin ja rooleihin, sen erilaisuuden on pakko olla hyvä asia! On siis hyvä, että myyjät esittävät asiat hieman

positiivisesti ja taas laatuohjelmat ovat joskus raadollisia ajattelussaan. Tämä välttämätön dialogin dynamiikka vie asioita eteenpäin.

Ajattelu muuttuu ajan kuluessa

Etiikat myös muuttuvat ajan kuluessa, varsinkin jos niissä on kyse arvoista ja hyveistä. Esimerkiksi testaajan hyveet ovat jossain määrin erilaisia nykyisin kuin vuosikymmeniä sitten. Käsitys hyvästä kauppatavastakin muuttuu. Vasta viime vuosina on alettu julkisemmin puhua siitä, että toimittajalukitus on huono idea. Yleinen etiikka on siis jossain määrin muuttunut, minkä taustalla ovat elinkeinoelämän muutokset, kyvykkäiden toimijoiden määrän kasvu ja avoimen lähdekoodin kulttuurin voimakas vahvistuminen. Syntyneillä käytännöillä on kuitenkin aina vahva inertia.

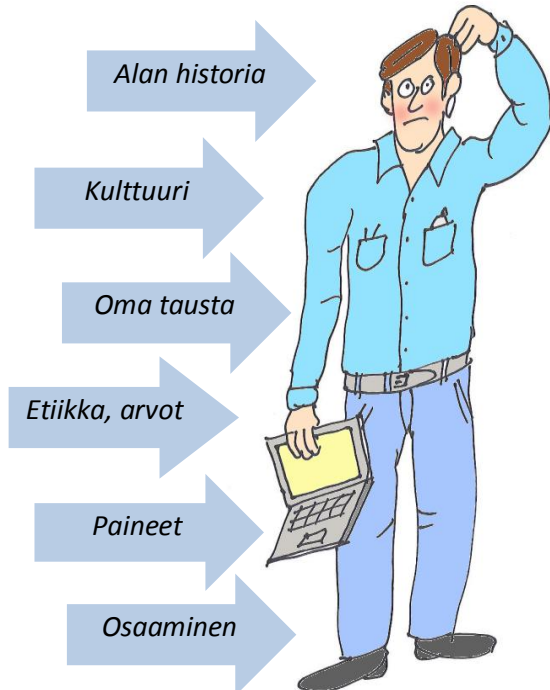
Kun ajatellaan toteutuvaa ja näkyvää etiikkaa, sen taustalla on monia pitkäaikaisia tekijöitä:

- Yhteiskunnan lausutut normit ja lausumattomat käsitykset.
- Toimialan historia, käytännöt ja ajattelumallit.
- Yritykset historia ja kulttuuri.
- Liiketoimintajohdon henkilökohtainen historia.
- Jne...

Toimittajalukituksen tyyppiä

Toimittajalukituksessa on ideana se, että yritys ei voi vaihtaa yleensä järjestelmiensä toimittajaa, kun haluaa uudistaa niitä – vaihtaa järjestelmän teknologisesti tai toiminnallisesti ajantasaiseen kokonaisuudessaan tai joltain osin, integroida sen muiden järjestelmien kanssa tai tehdä muita elinkaaren aikana vastaan tulevia asioita. Lukitus voi olla absoluuttista tai koostua vain yhdestä tai useammasta pienemmästä loukusta, jotka rajoittavat asiakkaan omia tai muiden toimittajien toimintamahdollisuuksia. Esimerkkejä pienistä ja isommista loukuista ovat:

- Tietojärjestelmä on monoliittinen kokonaisuus, jonka osia ei voi vaihtaa tai josta ei saa dataa sisään tai ulos muuten kuin sen tukevien prosessien syötteenä tai tuloksena.
- Lukittuminen tiettyyn tietokantatuotteeseen.
- Lukittuminen tiettyyn pilveen (pilvipalvelujen tarjoajaan) tai hostaussopimukseen.
- Lukittuminen ylläpitosopimukseen.



- Lukittuminen tiettyyn käyttöjärjestelmään.
- Lukittuminen tiettyyn tietokone- tai muuhun laitekantaan.
- Lukittuminen tiettyyn mobiililaitetekantaan.
- Tuki vain tietyille tiedostoformaateille.
- Lukittuminen tiettyyn tekniseen kokonaisjärjestelmään tai ekosysteemiin, jossa tietokannat, palvelimet, sovellukset, sähköpostijärjestelmät ja muut ovat osa tietyn valmistajan valikoimaa eivätkä tue mitään muuta.
- Sopimustekninen lukinta yhteistyöhön.
- Jne.

Asiakkaiden lukitseminen omaan tarjontaan on toimittajan strateginen tavoite tuotekehityksessä ja myynnissä. Harvoin se on vahinko. Osaltaan se on myös historiallisen jatkumon tulosta. Yhteiskunnan aiemmassa tilanteessa, jossa päteviä järjestelmätoimittajia ei ollut suurta määrää, ei ollut mitenkään ihmeellistä sitoutua yhteen toimittajaan hamaan tulevaisuuteen. Samoin vanha ”kansanviisaus” sanoo, että tietotekniikkaa ja tietojärjestelmiä on ostettu samalla mentaliteetilla kuin toimistokalusteita, ottamatta huomioon niiden erityispiirteitä – koska vanhat

tavat ovat toiminnan pohjana. Niinpä historia on tuottanut toimintamalleja, joista on muodostunut kulttuuri ja kun on päästy kulttuurin tasolle, ei asioita ole enää tarvinnut ajatella – ennen kuin tapahtuu jotain niin suurta muutosta, että ajattelu tulee välttämättömäksi. Näin on käynyt vuosituhatien vaihteen jälkeen.

Positiivisia muutoksia ovatkin mm.:

- Kustannukset eivät ole tarjouskilpailuissa ainoa tai määräävin kriteeri.
- On opittu tarkastelemaan kokonaiskustannuksia ja elinkaarikustannuksia.
- On ymmärretty järjestelmien integroinnin ja laajentamisen haasteita.
- Potentiaalisten toimittajien kenttä on laajentunut.
- Avointen teknologioiden mahdollisuudet on tiedostettu.
- Avoimet teknologiat ovat osoittautuneet teknologisesti päteviksi (ml. tietokannat, käyttöjärjestelmät, palvelinohjelmistot).
- On opittu olemaan kriittinen toimittajien lupauksen suhteen.
- Yleinen osaamistaso on noussut tietotekniikan soveltajien puolella.

Millaisia etiikoita liittyy toimittajalukitukseen?

Mietitäänpä sitten, millaisia etiikoita liittyy toimittajalukituksen erilaisiin mekanismeihin. Seuraavassa käydään läpi siinä näkyviä erilaisia teemoja ja mietitään, mitä etiikkaa niihin liittyy ja miten se vaikuttaa lopputulokseen eri osapuolille.

Myyjän tavoite on myydä

Keskeinen periaate kaiken taustalla on tietysti se, että myyjän tavoitteena on myydä. Myyjän – niin organisaation kuin yksilön – etiikkaa on olla hyvä myyjä, olla sitä koko sielullaan ja kaikissa toimissaan. Hyvä myyjä ei kuitenkaan ole manipuloija. Olennaista on se, että noudatetaan hyvää kauppatappaa eikä ohjata asiakasta väärin valintoihin. Jos myynnillä saadaan tietämätön asiakas huijattua suljettuun ratkaisuun, myynti ei ole enää eettisesti eheää. Tietämätön asiakas ampuu itseään väistämättä jalkaan, ellei häntä auteta välttämään sitä. Ja myyjä on tilanteessa neuvovan ”aikuisen” roolissa. Siihen rooliin kuuluu kertoa, mihin kaikkeen ostaja lukittuu päätöksillään.

Ammattilaisuuteen kuuluu eheys ja jos asiakasta ohjataan epäoptimaalisiin valintoihin yhdessä asiakokonaisuudessa, voi herätä perusteltu epäily, että täysin riittävää viestintää ja neuvontaa ei anneta kaikissa muissakaan asioissa, esimerkiksi liittyen tuotteen virheettömyyteen ja muuhun laatuun.

Suomessa on yksi ongelma se, että suomalainen oletusarvoisesti luottaa myyjiin, toisin kuin monissa muissa maissa. Siihen ei ole tietotekniikka-hankinnoissa varaa. Asiakkaat tarvitsevat tervettä epäluuloisuutta ja sitä tukemaan ”toimittajalukutaitoa”. Kalvosarjassa ”Menestyksenkäs hyväksymistestaus”

(http://www.mattivuori.net/julkaisuluettelo/liitteet/menestyksenkäs_hyvaksymistestaus.pdf)

luonnostelin aikoinaan, mitä myyjien lausumat joskus tarkoittavat:

- Meillä on kattava testausprosessi = Joissakin projekteissa saatetaan testatakin jotain. Onko näyttää muutakin kuin prosessikaavioita? Testiraportteja, vikatilastoja?
- Toimintamme vastaa ISO 9001:n vaatimuksia = Se ei kerro paljontaan ohjelmistoprosessista; kysykääpä onko 90003 tuttu?
- Perusohjelmiston toimivuus on todistettu useilla asiakkailla = Tarjouksia on tehty kymmenen, jokainen kahdesta toteutuneesta toimituksesta on ollut yhtä vaikea. Saako asiakkailta kysyä?
- Käytettävyyteen panostetaan tuotekehityksessä erityisesti = Graafikko laati softalle uuden väripaletin ja ikonin. Osoittakaa toimia käytettävyyden varmistamiseksi.
- Toimintojen määrä on kilpailijatuotteita paljon laajempi = Ok, mutta ovatko ne oikeat toiminnallisuudet?
- Ohjelmisto on helposti räätälöitävissä = Pienikin muutos vaatii vuoden projektin ja tuottaa ison määrän muita ongelmia.
- Ohjelmisto on tehty pk-yritysten tarpeisiin = Sillä voi tehdä vain perusasiat, jotka eivät riitä meille
- Ohjelmiston viimeisessä versiossa on sen luotettavuuteen panostettu = Ohjelmistossa on ollut kauheasti vikoja ja niitä riittää edelleenkin
- Ratkaisu perustuu valmishjelmaan = Räätälöinnit ja integroinnit ovat poikkeuksellisen

vaikeita; käyttöliittymää ei voida muuttaa, vaikka se on hyvin epästandardi ja huono

- Projektin riskit ovat seuraavat = Ette ole koskaan miettineet kanssamme järjestelmäprojektin riskejä meidän kannaltamme
- Ohjelmisto perustuu XXX, YYY ja ZZZ – teknologioihin = Kaikki nämä ovat uusia teknologioita. Osaatteko ne ihan oikeasti?
- Olemme asiakaslähtöinen toimittaja = Kehittäjäme eivät ole koskaan tavanneet yhtään loppukäyttäjää

Asiakaslähtöisyys

Meanwhile in Twitter:

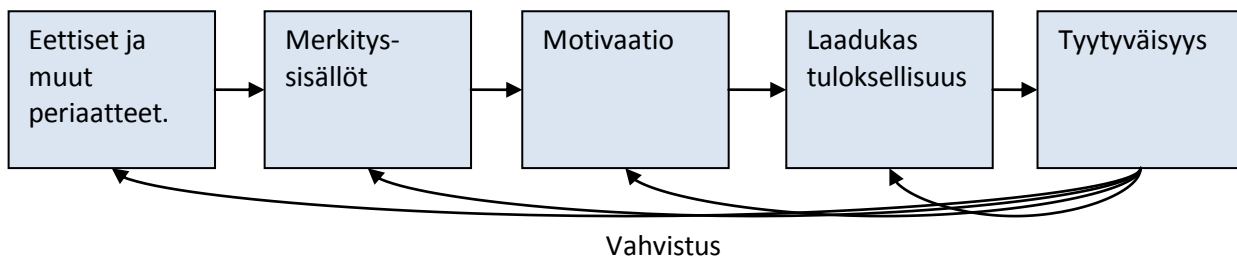


Muutaman vuosikymmenen ajan on arveltu, että yritysten on hyvä olla asiakaslähtöisiä ja tarjota asiakkailleen asioita, jotka oikeasti ovat heille paras vaihtoehto. Äärimmillään tämä merkitsee sitä, että ei myydä omaa tuotetta, vaan ohjataan asiakas kilpailijalle. Asiakaslähtöisyyden arvellaan olevan pitkällä tähtäimellä järkevä, sillä muulla tavalla toimiessa asiakassuhde saattaa loppua lyhyeen. Tämä on siis liiketoimintastrategia, mutta samalla vahva eettinen periaate, joka antaa koko toimittajan yrityksen henkilöstölle vahvoja merkityksiä: me teemme asioita muiden hyväksi emmekä omistajien rikastuttamiseksi. Se on vahva, kantava eettinen pohja.

Asiakaslähtöisyyteen kuuluu väistämättä sen miettiminen, onko asiakkaan lukinta itseemme asiakkaan edun kannalta paras vaihtoehto. Samalla se motivoi antamaan asiakkaalle neuvoja muusta hankinnan edellyttämästä toiminnasta – osallistumisesta ratkaisun kehittelyyn, oman testauksen tekeminen jne.

Jos toimittaja ei ole asiakaslähtöinen miettiessään asiakkaan liiketoiminnan tulevaisuutta, voiko se olla sitä nykyhetken suhteen, vai syntyykö kompromisseja:

- Asiakastarpeiden aitoon ymmärtämiseen ja kokemiseen tunnetasolla sekä niiden viestimiseen sisäisesti.
- Asiakasta parhaiten palvelevan kokonaisuuden suunnitteluun ja ehdottamiseen.



Hyvä etiikka tuottaa hyvää työtä, joka vahvistaa etiikkaa.

- Toteutuksen laatuun.
- Kustannuksiin.

Tietämätön asiakas on vaarallinen itselleen

Lainaus aiemmin mainitusta eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisusta (s. 95): *”Konsulttien kultaisella 1980-luvulla eräs konsultti Laukaalta loi sanonnan, että it-maailma on ala, jossa maailman taitavimmat myyjät myyvät maailman surkeimmille ostajille. Tämä pitää edelleen paikkansa.”*

ICT-asiakkaan etiikkaa on suojella omaa organisaatiota ja omia asiakkaita olemalla hyvä ostaja: tietämällä mitä on tekemässä ja vaatimalla myyjiltä riittävät tiedot päätöksenteon tueksi. Tässä yhdistyy etiikka kompetenssiin. Etiikan pitäisi herättää hankkimaan osaamista, ellei sitä ole. Ja osaamisen pitäisi herättää miettimään omaa vastuuta organisaation suuntaan, eikä vain tehdä lyhytnäköisiä hankintoja. Tietojärjestelmien hankkija, joka ei ajattele akuuttia hätää pidemmälle, tuottaa organisaatiolleen helposti vahinkoa.

Tietämättömän asiakkaan ongelma korostuu, jos organisaatioissa ei ymmärretä, että hankinnoissa pitää olla kaikkien osapuolten, yksiköiden, toimintojen yhteistyötä. Jos vaikka epäkypä IT-yksikkö tekee yksinään hankintoja, voi lopputulos olla mitä tahansa.

Asiakkaat tarvitsevat siis apua, ja siksi onkin tarjolla mm. konsultteja, joiden kasvattamiseen on viime vuosina ollut koulutusjärjestelyjäkin. Pätevä konsultti tietää, miten tehdään hyviä hankintoja ja osaa tuoda osaamista koko prosessiin:

- Tarpeiden selvittäminen ja hankinnan määrittely.
- Markkinaselvitykset.
- Tarjouskilpailu.
- Osaamisen tuominen neuvotteluihin toimittajien kanssa – hänellä on kenties vahvempaa osaamista kuin myyjillä.
- Vaihtoehtojen arviointi ja vertailu.
- Integroitien koordinointi.
- Toimittajayhteistyön koordinointi.
- Hyväksymistestaus.
- Käyttöönottoprosessin suunnittelu.

Säästäväisyys on hyve

Ostajan utilitääristä etiikkaa on rahan säästäminen. Siihen liittyy kokonaiskustannusten ottamisen huomioon – ei vain ostohintaa, vaan oman palvelun miettiminen pitkälle eteenpäin.

Julkishallinnon etiikkaa on muistaa, että ollaan toisten varojen välittäjänä. Niitä rahoja pitää käyttää huolellisesti pyrkien minimikulutukseen ja hankittujen asioiden uudelleenkäyttöön. Minimikulutuksen ymmärretään tietojärjestelmien tapauksessa tarkoittavan elinkaarikustannuksia. Jokaisen ostajan mielessä pitäisi olla se, että systeemeillä on elinkaari, niitä ja niiden osia integroidaan toisiin, uudistetaan, laajennetaan ja korvataan toisilla.

Julkishallinnon vastuu elinkeinoelämälle

Julkishallinnon ostajan oltava oikeudenmukainen ja tasapuolinen, katsottava, että elinkeinonharjoittajat saavat bisnestä oikeilla perusteilla, samantapaisiin mahdollisuuksiin. Tämä koskee myös osallistumista järjestelmäkokonaisuuden jatkokehittämiseen. Julkishallinnon ostaja ei ylipäättäen saa mani-

puloida markkinataloutta; elinkeinoelämän terveyttä.

Aikaperspektiivin uudelleenarviointi

Yksi tietotekniikan alkuvuosikymmenten harhoja on ollut se, että järjestelmien elinkaari on kuitenkin arvioitu kohtuullisen lyhyeksi ja arveltu, että ne on sitten helppo vaihtaa kokonaan toiseen. Ny on kuitenkin huomattu, että keskeiset järjestelmät voivat olla käytössä vuosikymmeniä ja sinä aikana ne liimataan yhteen kenties kymmenien muiden järjestelmien kanssa. Vaihtaminen on silloin kovin vaikeaa, jos hankittaessa on tehty vääriä valintoja. Onkin syytä opetella näkemään kauemmas tulevaisuuteen valintoja tehdessä. Vastuu omaa organisaatiota kohtaan ei saa laueta negatiivisesti silloinkaan, kun itse ollaan jo vaihdettu työpaikka.

Järjestelmien tekeminen vaikeiksi toisille

Laadun etiikkaa on se, että toimitukset tehdään ammattimaisella laadulla: selkeitä, dokumentoituja ja ylläpidettäviä. Teknologian tahallinen vaikeuttaminen on selvästi ohjelmistokehittäjien etiikan vastaista. Vaikeuttamisen keinoja ovat esimerkiksi salaiset rajapinnat, monoliittiset jakamattomat systeemit, puuttuva dokumentaatio ja kelvoton tai obfuskoitu lähdekoodi tai piirteet, jotka tarpeettomasti rajoittavat ohjelmien, rajapintojen tai datan käyttöä. Esimerkiksi obfuskointi voi toki olla perusteltua koodin suojaamiseksi ulkopuolisten silmiltä, mutta tilanne on toinen, jos se tehdään erityisesti rajoittamaan asiakkaan räätälöintiä ja integrointeja. Samalla, kun ne kaventavat järjestelmää ymmärtävien piiriä, ne tuottavat asiakkaan kokonaisjärjestelmien kehittämiselle, integroinneille ja testaukselle vaikeuksia ja altistavat väistämättä myös ylimääräisille tietoturvariskeille, koska koodin ongelmia on vaikea havaita.

Jos ammattilaiset kulttuurisesti tai käskien pakotetaan tällaiseen työhön, se on hyvin demoralisoivaa ja vahingollista niin yksilöille kuin organisaatioille. Jos taas heitä ei tarvitse pakottaa, he eivät toimi ammattilaiselta odotetulla tavalla.

Suojattu teknologia

Avoimesti suuntautuneiden softakehittäjien etiikka on avoimuus, systeemien tekeminen, joita asiakkaat voivat käyttää ja laajentaa kuten haluavat. Koodia ihmisille! Tämän kääntöpuolena on tietysti omien IPR:ien suojeleminen ja siten omien kilpailijoiden ja elinkeinon varjeleminen. Tämäkin voidaan tehdä hallitusti. Järjestelmistä voidaan tehdä modulaarisia, rajapinnoiltaan standardeja noudattavia ja helposti vaihdettavia. Tällöin ne voidaan vaihtaa meriittien perusteella – jos toinen vaihtoehto on asiakkaalle parempi, vaihtakoon toiseen. Se on tervettä kilpailua, joka kannustaa kaikki toimittajat dynaamiseen tuotekehitykseen.

Ristiriitoja toimittajan eri ammattiryhmien välillä

Toimittajan päätöksissä näkyvä etiikka on yhdistelmä eri ammattiryhmien etiikoista. Pitäisikö niiden olla harmoniassa keskenään? Kyllä. Vaikka organisaation ajattelussa on tärkeää olla diversiteettiä, on eettisten periaatteiden hyvä olla sopusoinnussa. On vaikea kuvitella hedelmälliseksi tilannetta, jossa vaikkapa myynti ja ohjelmistokehittäjät ajattelevat eri tavalla kaupan periaatteista, asiakasviestinnän pyrkimyksistä ja järjestelmien avoimuudesta. Sellaiset ristiriidat ovat luultavimmin tuhoisia. Dialogia on parempi käydä tuotekonsepteista, toimintovalikoimista, julkistuskypsyysdestä ja muista vastaavista asioista.

Terveissä organisaatioissa ja toimintajärjestelmissä onkin sen virheitä korjaavia mekanismeja ja toiminnan tasoja. Jos tuotekehitys tai myynti mieltii jotain uutta konseptia, joka tuottaisi asiakkasuuhteille tai omalle organisaatiolle ongelmia, asia paljastuu dialogissa muiden kanssa (perinteiset katselmoinnitkin ovat dialoginen mekanismi). Samoin, jos organisaation ostaja on hankkimassa järjestelmää, jossa on riskejä pitkällä aikavälillä, joku väistämättä huomaa asian keskusteluissa, hankintaprojektin tai kokonaisarkkitehtuurin katselmoinneissa. Näin siis tilanteessa, jossa toiminta on ammattitaitoista eikä organisaatiossa ole patologisia ongelmia, joiden vuoksi jokin henkilö voisi tehdä päätöksen yksinään.

Ja organisaation ammattimaisuuden puutteiden ja patologioiden poistaminen (tai siihen pyrkiminen) on asia, jota hyvän ammattilaisen etiikka edellyttää.

Etiikka on toiminnan laatua

Etiikka on periaatepohja, joka tuottaa myös operatiivisen toiminnan laatua ohjaamalla tekoihin ja tuloksiin, jotka ovat arvoltaan eheitä sidosryhmien eli toisten mielestä. Samalla se tuottaa motivoivia merkityssisältöjä työhön, mikä nostaa työn asiakaslähtöistä laatua ja tuottavuutta. Toisaalta taas etiikan puutteet heijastuvat monilla tavoin tekemiseen, olipa kyse järjestelmien toimittajasta tai hankkijasta. Etiikka on siis laatua ja eettinen kyvykkyys on osa organisaatioiden ja yksilöiden kyvykkyyttä.

On siis selvää, että tietojärjestelmien ja muiden ratkaisujen kehittämisessä on kaikkien osapuolten etiikan syytä olla eheää. Kun se on lähtökohtaisesti kunnossa, on mahdollisuus toteuttaa tervettä liiketoimintaa, kilpailuja ja kehittymistä.

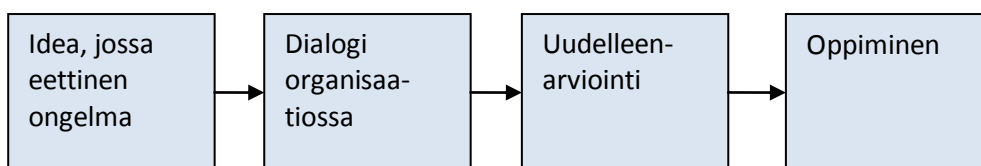
Terve ”lukitus” luomalla ylivoimainen tuote

Lukitus voi olla myös sitä, että tehdään ylivoimainen tuote ja ollaan ylivoimainen toimittaja. Lukitus tapahtuu asiakkaan rakastumisella! Tässäkin on kaksi puolta: irrationaalinen ihastuminen toimittajan brändiin on sekin ihan tervettä, mutta ei saa vaikuttaa valintojen rationaalsiin kriteereihin. Ostajan on oltava tietoinen tunnesiteistään.

Lopuksi...

Toimittajan etiikassa on keskeinen elementti asiakaslähtöisyys. Se toteuttaa vastuuta tuotteiden ja palvelujen maksajaa kohtaan ja samalla on arveltu yleensä järkeväksi liiketoiminnan tuloksen kannalta. Mekanismit tässä ovat selvät:

- Aito asiakkaan etujen miettiminen pakottaa



Organisaation dialogi auttaa saamaan eettisiä ongelmia kiinni ja oppimaan niistä.

kohtaamaan asiakkaan todellisuuden, tavoitteet ja toiminnan tunnetasolla.

- Se taas on edellytys sellaisten järjestelmien, tuotteiden ja palvelujen kehittämiseksi, jotka todella sopivat asiakkaalle ja vastaavat sen tarpeita ja toiveita.
- Kun pyritään asiakkaan kannalta hyvään tulokseen, tuotetaan kokonaislaatua – niin toiminnallisesti kuin teknisesti hyviä kokonaisuuksia. Tämän tukena on asiakkaan kannalta priorisoitu testaus ja muu laadunvarmistus.
- Sama syvälinen ajattelu tuottaa sen, että asiakkaita autetaan ymmärtämään omia tarpeitaan ja arvioimaan tarjolla olevia vaihtoehtoja. Näin asiakasta autetaan mm. suunnittelemaan uusien järjestelmien päteviä hyväksymistestaus.

Tuotteiden hankkijoilla taas on vastuu omaa organisaatiotaan kohtaan. Se merkitsee sitä, että ymmärretään oikeasti organisaation tarpeet, myös tulevaisuutta ja järjestelmien kokonaisuutta tarkastellen. Tämä suuntaa reflektiiviseen ja dialogiseen toimintaan ja eri näkökulmien ja sidosryhmien huomioon ottamiseen. Ei osteta sitä, mikä on kaupan, vaan sitä, mikä parhaiten tukee onnistumista pitkällä tähtäimellä. Ostajien taito ei aina riitä, mutta osaamista kannattaa kasvattaa tarkoituksenmukaisessa laajuudessa ja käyttää apuna vaikkapa osaavia konsultteja. Tällöin vältetään toimittajalukituksen ansan ohella iso nippu muitakin ongelmia.

Matti Vuori on konsulttina ja kouluttajana miettinyt useaan otteeseen eri osapuolten eettisiä periaatteita – niin testaajien kuin tietojärjestelmätoimittajienkin. Nykyisin hän on töissä Tampereen teknillisellä yliopistolla.