

TUTKIMUSRAPORTTI

Sosiaalihuollon ammattilaiset mukana
tietojärjestelmäkehittämisestä

Susanna Kalliola
Helsingin yliopisto
Valtiotieteellinen tiedekunta
Sosiaalityö
Joulukuu 2017



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta	Laitos – Institution – Department Sosiaalityö	
Tekijä – Författare – Author Susanna Kalliola		
Työn nimi – Arbetets titel – Title Sosiaalihuollon ammatillaiset mukana tietojärjestelmäkehittämistä		
Oppiaine – Läroämne – Subject Sosiaalityö		
Työn laji – Arbetets art – Level Käytäntötutkimus	Aika – Datum – Month and year 12/2017	Sivumäärä – Sidoantal – Number of pages
Tiivistelmä – Referat – Abstract Tämän käytäntötutkimuksen idea on lähtöisin muutoshanke Apotista, joka on tuleva sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen tietojärjestelmä, jota rakennetaan parhaillaan yhdessä muun muassa HUS:n, Helsingin ja Vantaan kanssa. Apotin päätavoite on tulla tarjoamaan sote-ammattilaisten käyttöön alueellisesti yhtenäisen toiminnanohjausjärjestelmä. Ollakseen sote-ammattilaisille ja kuntalaisille käyttäjäystävällinen työkalu on Apotti osallistanut sosiaalihuollon ammatillaisia tietojärjestelmän rakentamis- ja kehittämistyöhön. Tämä käytäntötutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia kokemuksia sosiaalihuollon ammatillisilla on Apotti-tietojärjestelmän kehittämisessä mukanaolosta. Käytäntötutkimuksessa tarkasteltiin myös sitä, millä tavoin kehittäminen on mahdollisesti jo vaikuttanut kehittämisessä mukana olleiden sosiaalialan ammatillisten nykyisiin työtehtäviin ja selvitettiin minkälainen merkitys sosiaalihuollon ammatillisilla on ollut Apotin kehittämisessä. Käytäntötutkimuksen aineiston keräsin yhdellä fokusryhmähaastattelulla, jossa haastattelin kuutta sosiaalihuollon ammatillaisia, jotka ovat kaikki mukana Apotti-tietojärjestelmän kehittämistyössä. Haastattelussa käytin teemahaastattelurunkoa ja aineiston analysoin teoriasidonnaisella sisällönanalyysillä. Tutkimuksessa on hyödynnetty ihmisläheisen tietojärjestelmäkehittämisen suuntausta osana haastattelukysymysten laadintaa, sekä tulosten ja johtopäätösten syvempää ymmärrystä. Ihmisläheinen tietojärjestelmien kehittäminen on viisivaiheinen prosessi, jonka teoreettisten käytännöllisten mallien ovat määrittelleet Avison ja Nandhakumar (1995). Tulosten mukaan sosiaalihuollon ammatillisten kokemukset tietojärjestelmäkehittämisestä ovat pääosin positiivisia. Ammatillaiset kokevat tulensa aidosti kuulluksi ja heidän mielipiteillään koetaan olleen merkitystä Apotin sisällönrakentamisessa. Ammatillisten mukaan pienet työryhmät ovat mahdollistaneet avoimen keskustelun, jossa on tilaa kaikennäköisille ajatuksille. Myös vuoropuhelu sovelluskehittäjien kanssa on toiminut hyvin. He ovat rakentaneet Apottia ammatillisten ehdotusten mukaisesti. Apotin kehittämisessä mukana olo on pääasiassa vaikuttanut ammatillisten mielentasolla, ja odotukset Apottia kohtaan ovat korkeat, sillä sen uskotaan olevan nykyisiä tietojärjestelmiä paljon enemmän toimivampi. Apotin mukaan kunnista tulneiden sosiaalihuollon ammatillisten merkitys Apotin sisällönrakentamisessa on ollut merkittävä, sillä ilman heidän mielipiteitään olisi moni asia jäänyt huomioimatta. Tulosten mukaan Apotin kehittäminen tulee lähelle ihmisläheisen tietojärjestelmäkehittämisen suuntausta niin teoreettisesti kuin käytännöllisesti. Esimerkiksi vuoropuhelu ”tekniikan” eli sovelluskehittäjien kanssa on sujunut ja on huomioitu järjestelmää käyttävien ihmisten tavoitteita, kuten toiveet arkikirjaamisen ja tilastoinnin paranemiseksi Apotissa on myös pohdittu tiedon merkitystä sekä käyttäjien tarpeita soveltamalla näitä tietojärjestelmään käyttäjien työelämää tukemaan. Haastattelu jätti avoimeksi, missä määrin toteutuu ihmisläheisen tietojärjestelmän kehittäminen ensimmäinen, inhimillisen toiminnan vaihe, eli onko keskitytty niiden arvojen ja normien tunnistamiseen, jotka ovat kehittäminen kohteena olevan sosiaalisen toiminnan perustana. Toisin sanoen onko Apotin sosiaalihuollon sisällönrakentamista ohjannut esimerkiksi sosiaalialan arvot ja periaatteet, kuten asiakaslähtöisyys ja osallistetaanko tästä lähtökohdasta asiakkaita ja kuntalaisia yhtä mallikkaasti Apotin kehittämiseen ja sisällönrakentamiseen. Tulosten mukaan tärkeää on turvata asiantuntijoiden saatavuus ja etenkin ajalliset resurssit kehittämistyölle jatkosakin sekä huolehtia, että eri sosiaalihuollon toimintayksiköiden tarpeet tulee huomioiduksi ja kuulluksi tietojärjestelmän sisältöä rakennettaessa. On tärkeää myös huomioida mahdolliset kuntakohtaiset sekä työkalulliset ja terminologiset erot sosiaalihuollon käytännöissä Apottia kehittäessä kaikille ammatillisille sopivaksi tietojärjestelmäksi.		
Avainsanat – Nyckelord – Keywords Apotti, tietojärjestelmäkehittäminen, sosiaalihuolto, ihmisläheinen tietojärjestelmäkehittäminen, sisällönrakentaminen		

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO	1
2. TUTKIMUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	2
3. IHMISLÄHEINEN TIETOJÄRJESTELMÄKEHITTÄMINEN	2
4. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	4
4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	4
4.2 Aineiston hankinta	5
4.3 Aineiston analyysi	6
4.4 Tutkimuksen eettisyys	8
5. TUTKIMUKSEN TULOKSET	9
5.1 Kokemukset kehittämistyöstä	9
5.2 Kehittämistyön vaikutukset sosiaalihuollon ammattilaisiin	11
5.3 Sosiaalihuollon ammattilaisten merkitys Apotille	12
6. KESKEISIMMÄT TULOKSET JA NIIDEN HYÖDYNTÄMINEN	13
7. POHDINTA	15
LÄHTEET	
LIITTEET	
Liite 1 Infokirje	
Liite 2 Suostumuslomake	
Liite 3 Teemahaastattelurunko	

1. JOHDANTO

Tämän käytäntötutkimuksen idea on työelämälähtöinen käytäntötutkimuksen periaatteiden mukaisesti (Satka ym. 2016). Käytäntötutkimus toteutui Apotissa, joka on muutoshanke, jossa kehitetään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ja otetaan käyttöön alueellisesti yhtenäinen sosiaali- ja terveystuollon tietojärjestelmä. Apotin mukaan pelkätään pääkaupunkiseudulla on tällä hetkellä käytössä satoja erilaisia tietojärjestelmiä, joiden ei katsota tukevan tarpeeksi ammattilaisten päivittäistä työtä, yhdessä tekemistä ja toiminnan kehittämistä (Apotti, verkkosivusto). Apotin tärkeimpiä tavoitteita on tulla olemaan sosiaali- ja terveystuollan ammattilaisille ja kuntalaisille käyttäjäystävällinen työkalu. Näiden tavoitteiden toteuttamisen tueksi on Apotti osallistanut sosiaalihuollon ammattilaisia tietojärjestelmän sisällönrakentamiseen kehittämisen kaikissa eri vaiheissa. Sosiaalityön käytännön tunteminen on tutkimusten mukaan kriittisen tärkeää tietojärjestelmiä kehitettäessä (Wastell & White 2014).

Apotin toiveena ja tämän käytäntötutkimuksen tarkoituksena on selvittää, minkälaisia kokemuksia sosiaalihuollon ammattilaisilla on Apotti-tietojärjestelmän kehittämisessä mukanaolosta. Koska Apotti pyrkii myös sosiaalihuollon toimintatapojen muutokseen, tarkastellaan käytäntötutkimuksessa, millä tavoin kehittäminen mahdollisesti jo näkyy mukana olleiden sosiaalialan ammattilaisten nykyisten työtehtävien suorittamisessa. Tutkimuksessa tarkastellaan myös mikä on sosiaalihuollon ammattilaisten merkitys tietojärjestelmän kehittämisessä Apotin näkökulmasta.

Käytäntötutkimuksen aiheen tarpeellisuutta tukee meneillään oleva sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistus, jossa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset tulevat tekemään töitä entistä integroituneemmin, myös tietojärjestelmien osalta. Aihe on ajankohtainen niin ikään siksi, että sosiaalialalla on alkanut herätä kiinnostusta asiakastietojärjestelmiin sekä oivallus siitä, että sosiaalityön tulee olla mukana teknologian kehityksessä (Pohjola ym. 2010, 9–11). Tietojärjestelmien kehittämisen heikkoutena on ollut, että tietojärjestelmiä käyttävät sosiaalityöntekijät eivät ole yleensä olleet mukana suunnittelemassa niitä. Vuoropuhelu sosiaalityön ja informaatioteknologian välillä koetaan tärkeäksi. (Kuronen & Ihmäki 2010.) Aihe on mielestäni kiinnostava, sillä tietojärjestelmät tulevat väistämättä olemaan entistä tärkeämpiä sosiaalityön työkaluja tulevaisuudessa.

2. TUTKIMUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Apotin nimi tulee sanoista Asiakas- ja POTilasTietojärjestelmä. Apottia rakennetaan yhdessä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin (HUS) sekä Helsingin, Vantaan, Kirkkonummen, Kauniaisten ja Tuusulan sosiaali- ja perusterveydenhuollon toimialojen kanssa, mutta myös muut HUS-alueen kunnat voivat liittyä Apottiin hankintasopimusten mukaisesti. Apotin keskeisenä tavoitteena on tarjota sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten käyttöön alueellisesti yhtenäinen toiminnanohjausjärjestelmä. Apottia rakennetaan projektinomaisesti niin, että sote-ammattilaiset ovat olleet tiiviisti mukana sisällönrakentamisen kaikissa eri vaiheissa, alusta alkaen. Apotti-järjestelmän ensimmäinen käyttöönotto tulee tapahtumaan Vantaalla ja HUS:n Peijaksen sairaalassa vuoden 2018 lopulla. (Apotti, verkkosivusto.)

Apotti-järjestelmässä kaikki asiakasta koskeva tieto on reaaliaikaisesti käytettävissä asiakastyössä, hoito- ja palvelutilanteissa. Apotti tuottaa toiminnasta myös tietoa, joka mahdollistaa jatkuvan kehittämisen. Järjestelmä mahdollistaa toimintatapojen uudistamisen ja yhtenäistämisen, mikä on keskeisessä roolissa myös sisällönrakentamistyössä. Toiminnan muutoksen periaatteita ovat muun muassa asiakaslähtöinen toiminta, yhtenäiset toimintatavat, kustannustehokas ja laadukas toiminta, tyytyväiset käyttäjät, tiedolla johtaminen ja tiedon hyödyntäminen sekä innovatiiviset uudet toimintatavat. Apotti tähtää taloudellisiin hyötyihin, jotka syntyvät toimintatapojen muutoksesta ja tiedon nykyistä tehokkaammasta hyödyntämisestä. Apotti on ensimmäinen sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot samaan pakettiin yhdistävä tietojärjestelmä maailmassa. (Apotti, verkkosivusto.)

3. IHMISLÄHEINEN TIETOJÄRJESTELMÄ KEHITTÄMINEN

Käytäntötutkimuksen tuloksia peilataan ihmisläheisen tietojärjestelmän kehittämisen suuntaukseen. Sosiaalihuollon ammattilaisten ajatuksia vertaillaan ihmisläheisen tietojärjestelmäkehittämisen periaatteisiin ja tarkastellaan, missä määrin nämä periaatteet ovat toteutuneet Apotissa. Apotti – tietojärjestelmän kehittämistapa muistuttaa lähtökohtaisesti ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämiseen suuntausta, jossa keskeinen idea on yhdistää organisaatioiden sosiaalinen ja tekninen toiminta sekä lisätä järjestelmien käyttötarkoitusta ihmisiä hyödyttäen (Kuronen & Isomäki 2010, 193).

Ihmisläheinen tietojärjestelmien kehittäminen on viisivaiheinen prosessi, jonka teoreettiskäytännöllisen mallin ovat määritelleet Avison ja Nandkumar (1995). Mallissa analysoidaan uuden tietojärjestelmän kehittämisprosessia viiden toisiinsa kumulatiivisesti liittyvän näkökulman kautta. Ensimmäisessä vaiheessa keskitytään inhimilliseen toimintaan ja sen pohtimiseen, kuinka kehitettävän tietojärjestelmän tulee edistää sitä käyttävien ihmisten tavoitteita. Tämä vaatii niiden arvojen ja normien tunnistamista, jotka ovat kehittämisen kohteena olevan sosiaalisen toiminnan perustana. Lisäksi inhimillisen toiminnan vaihe tarkoittaa kulttuurista analyysia, jossa pyritään tavoittamaan niin yksilöiden kuin institutionaalisen toiminnan kautta määrittäneet käyttäjien roolit, jotka ovat keskeisiä kehittämisen kohteena olevassa toiminnassa. (Kuronen & Isomäki 2010, 195.)

Toinen vaihe liittyy tietoon. Jo suunnitteluvaiheessa pohditaan, mitä tietojenkäsittelyn tehtävää tiedon tulee suorittaa. Analyysin tarkoituksena on kuvailla ne tiedot, joita suunnittelun kohteena oleva organisaatio toiminnassaan tarvitsee. Mallin kolmatta vaihetta kutsutaan sosiotekniseksi identiteettien hallinnaksi. Tämä vaihe sisältää kaksi tehtävää: 1) muodostaa malli ihmisistä ja heidän tarpeistaan sekä työympäristöstä ja 2) liittää tämä organisaation rakenteisiin, toisin sanoen sovittaa tietojärjestelmä käyttäjien työelämään. Olennaista tässä vaiheessa on osallistuva suunnittelu eli kehittämisen kohteena olevan tietojärjestelmän tulevien käyttäjien osallistuminen sosiaalisten ja teknisten tavoitteiden asettamiseen ja vaihtoehtojen tarkasteluun, jotta löydetään paras mahdollinen sosiotekninen toteutus. Erityisenä tarkastelun kohteena on se, kuinka järjestelmä tukee käyttäjien työprosesseja. (Kuronen & Isomäki 2010, 195–196; Avison & Nandhakumar 1995, 6.)

Neljäs vaihe on inhimillisten tekijöiden (human factors) vaihe, joka keskittyy ihmisen ja tietokoneen väliseen rajapintaan sekä käyttöliittymäanalyysiin ja –suunnitteluun. Tässä vaiheessa on oleellista käydä vuoropuhelua ihmisen ja tekniikan välillä. Käytettävyys ja käyttäjät ovat huomion keskipisteenä kuten myös sen pohtiminen, miten yksittäisen käyttäjän käyttövaatimukset saadaan sovitettua järjestelmän piirteisiin. Analyysi tässä vaiheessa kohdistuu käyttöliittymän helppokäyttöisyyteen ja opittavuuteen sekä järjestelmän toimintojen tukeen käyttötarkoituksessa. (Kuronen & Isomäki 2010, 196–197; Avison & Nandhakumar 1995, 6.)

Viimeinen tietojärjestelmän kehittämisen vaihe on kaikkien edellisten vaiheiden tuottamien tulosten pohjalta tehtävä tekninen spesifikaatio. Ihmisläheinen tietojärjestelmien to-

teuttaminen vaatii kaikkien edellä mainittujen vaiheiden huomioimista. Vain näin käyttäjien toiveet ja tekniset vaatimukset yhdistyvät eikä käyttäjien näkökulmat jää ”teknistämistarpeiden” alle. Tietojärjestelmän hyvä käytettävyys ei synny pelkästään käyttöliittymäsuunnittelulla, vaan informaatioteknologisen tuotteen suunnittelu siten, että tuote tukee käyttäjän työtä, vaatii oikeita valintoja tuotteen tietojärjestelmätason ja teknisen tason arkkitehtuurissa. Ihmisläheisessä tietojärjestelmäkehittämisessä informaatio on isossa osassa ihmisen ja tekniikan välistä vuorovaikutusta, sen suunnittelua, toteutusta ja testausta. Informaatiota tulisi voida reflektoida niin käyttäjien kuin IT-ammattilaisten omistamaan tietoon, sillä tiedollinen vuorovaikutus on pääoma, jonka varassa järjestelmäkehitystä tehdään onnistuneesti. (Kuronen & Isomäki 2010, 197; Avison & Nandhakumar 1995, 7.)

4. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että työntekijöiden osallistuminen tietojärjestelmien suunnitteluun on tärkeää (Kuronen & Isomäki 2010, 192). Apotti on osallistanut sosiaalihuollon ammattilaisia kuntien eri sosiaalialan tehtävistä tietojärjestelmän kehittämiseen Apotin syntymisen alkumetreiltä asti. Käytäntötutkimuksen tutkimustehtävä on selvittää, minkälaisia kokemuksia sosiaalihuollon ammattilaisilla on Apotin kehittämisessä mukanaolosta.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten sosiaalihuollon ammattilaiset ovat kokeneet voivansa vaikuttaa Apotin kehittämiseen kehittämisprosessin eri vaiheissa?
2. Miten sosiaalihuollon ammattilaiset kokevat kehittämistyön vaikuttaneen nykyisiin työtehtäviinsä?
3. Minkälainen merkitys sosiaalihuollon ammattilaisilla on ollut kehittämistyössä Apotin näkökulmasta?

4.2 Aineiston hankinta

Keräsin tutkimusaineiston yhdellä fokusryhmähaastattelulla. Fokusryhmähaastattelussa kyse on laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmästä ryhmäkontekstissa. Menetelmä mahdollistaa aineiston keräämisen samanaikaisesti usealta henkilöltä. Fokusryhmähaastattelun tarkoitus on synnyttää refleksiivistä vuoropuhelua ja tuottaa tietoa tarkoin määrätystä temasta (Socca 2007, 51–52). Fokusryhmähaastattelu ei ole strukturoitu vaan pikemminkin asiassa pysyvä keskustelunomainen tilanne, jossa tavoitteena on avoin ja vapaa ilmapiiri (Eskola & Suoranta 1998, 72).

Fokusryhmähaastattelussa käytin teemahaastattelurunkoa. Teemahaastattelussa aihepiirit eli teema-alueet ovat ennalta määrättyjä. Kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa ja järjestystä, vaan haastattelijalla on mukanaan tukilista käsiteltävistä asioista. (Eskola & Suoranta 1998, 64; Tuomi & Sarajärvi 2002, 77–78.) Teemahaastattelu luo haastattelulle rajoja ja rakennetta mutta antaa kuitenkin laajoja mahdollisuuksia yksilöllisten tulkintojen esittämiseen huomioiden haastateltavien antamat tulkinnat ja asioiden merkitykset sekä sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme 2015, 48; Eskola & Suoranta 1998, 65).

Käytäntötutkimuksessa haastattelin kuutta sosiaalihuollon ammattilaista, jotka ovat kaikki mukana Apotti-tietojärjestelmän kehittämistyössä. Kyseisistä sosiaalihuollon ammattilaisista yhden on Apotti palkannut omaksi asiantuntijakseen kehittämistyöhön ja loput viisi ovat kuntien ehdottamia Apotin kehittämiseen päätoimisen työnsä ohella osallistuvia sosiaalihuollon ammattilaisia sosiaalialan eri tehtävistä. Alun perin tarkoituksena oli haastatella kahta Apotin omaa asiantuntijaa, mutta toinen jäi pois ja hänen tilalleen oli hankittu yksi kuntien edustaja. Haastateltavien taustapositio tutkimuksessa on eri, mutta heitä yhdistää sosiaalihuollon ammattilaisuus, minkä vuoksi yhteistä haastattelua ei koettu mahdottomaksi. Jokainen haastateltava esitettiin Apotin toimesta, enkä tutkijana ole voinut vaikuttaa heidän valikoimiseensa.

Fokusryhmähaastattelun valitsin yksilöhaastattelujen sijaan siksi, että se auttoi tutkimusta pysymään sille asetetuissa työmäärärajoissa sekä sen vuoksi, että toivoin ryhmältä aiheen yhteistä kriittistä pohdintaa ja toisten näkökulmien haastamista. Fokusryhmähaastattelun

uskoin myös toimivan paikkana, jossa omia näkemyksiä voi vapaasti tuoda esille ja viestittää muille. Myös Apotin oma asiantuntija uskoi ryhmämuotoisen haastattelun olevan haastateltaville tuttu ja turvallinen tilanne. Teemahaastattelun valitsin sen takia, että voisin tutkijana johdatella käsiteltävien aiheiden piiriin mutta ilman liiallista johdattelua ja valmiiden vastausten antamista. Teemahaastattelun aihepiirit syntyivät sekä tutkimustehtävän ja tutkimuskysymysten että ihmisläheisen tietojärjestelmäkehittämisen suuntauksen ohjaamina.

Ennen fokusryhmähaastattelua annoin jokaiselle haastateltavalle luettavaksi ja allekirjoitettavaksi suostumuslomakkeet, joilla annettiin suostumus muun muassa haastattelun nauhoittamiseen ja haastateltavien antamien tietojen käyttämistä tutkimuksen tekoon. Fokusryhmähaastattelu kesti 52 minuuttia, ja siitä syntyi litteroinnin myötä analysoitavaa aineistoa 12 sivua tekstiä rivivälillä 1.

4.3 Aineiston analyysi

Aineiston analysoin teoriasidonnaisella sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysissä tutkija pyrkii ymmärtämään tutkittavien näkemyksiä ja sitä, mitä asiat tutkittaville merkitsevät. Sisällönanalyysi on menetelmä, jolla pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon ilman sen sisältämän informaation kadottamista. Aineiston saaminen tiiviiksi ja selkeäksi auttaa luomaan luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 108–113.) Teoriasidonnaisessa sisällönanalyysissä saatuja tuloksia peilataan jo olemassa oleviin tutkimuksiin tai teorioihin siten, että ne auttavat analyysin rakentamisessa.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi etenee kolmivaiheisena prosessina. Ensimmäinen vaihe on redusointi, jossa aineistosta karsitaan kaikki tutkimukselle epäolennainen pois niin, että vain tutkimustehtävän kannalta olennaiset ilmaisut jäävät jäljelle. Aineistosta kerätään kaikki vain tutkimukselle olennaiset tiedot, jotka pelkistetään niin, että ne voidaan ilmaista yhdellä lauseella. Näin aineisto tiivistyy ja pilkkoontuu osiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110–112.)

Toisessa vaiheessa, klusteroinnissa, aineisto ryhmitellään niin, että aineistosta poimitut ja koodatut ilmaukset tarkastellaan huolellisesti läpi sekä etsitään samankaltaisuuksia

ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi, jonka jälkeen ne nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Aineisto tiivistyy entisestään luokittelun myötä, koska yksittäiset käsitteet sisällytetään yleisempiin käsitteisiin, joita voi kutsua esimerkiksi alaluokiksi. Alaluokat voi edelleen ryhmitellä pääluokiksi ja lopulta yhdistäväksi luokaksi. Klusteroinnin myötä luodaan pohja tutkimuksen perusrakenteelle sekä tutkittavasta ilmiöstä alustavia kuvauksia. (Tuomi & Sarajarvi 2002, 112–113.)

Viimeisessä vaiheessa aineisto abstrahoidaan eli käsitteellistetään, joka on jatkoa osittain jo klusteroinnin aikana syntyneelle ryhmittelylle. Abstrahoinnissa aineistosta erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja tämän tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Käsitteellistäminen toimii niin, että alkuperäisinformaation käyttämistä kielellisistä ilmauksista edetään teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin, toisin sanoen on mahdollista saada vastauksia tutkimustehtävään. Teoriasidonnaisessa sisällönanalyysissä näitä analyysin myötä syntyneitä käsitteitä heijastellaan edellisiin tutkimuksiin ja tietoihin, joiden avulla on mahdollista tavoitella entistä syvempää tietoa ja ymmärrystä tutkittavasta aiheesta. (Tuomi & Sarajarvi 2002, 112–114.)

Sisällönanalyysin aloitin redusoimalla aineiston eli karsimalla kaiken epäolennaisen pois tutkimustehtävää ajatellen. Käytännössä tämä tapahtui niin, että luin aineiston ensin pari kertaa läpi, minkä jälkeen aloin tekstinkäsittelyohjelmaa käyttämällä maalaamaan vihreällä värillä kaikki tutkimustehtävän kannalta olennaiset lauseet tai puheenvuorot, jotka lopuksi siirsin toiselle tekstidokumentille kopiointia hyväksikäyttäen. Siirrettyäni lauseet ja puheenvuorot tiivistin niitä entisestään niin, että lauseet ja puheenvuorot oli ilmaistu yhtenä lauseena. Sen jälkeen siirryin analyysissä klusterointiin eli aloin etsiä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia sisältäviä ilmaisuja ja ryhmitellä niitä. Tämän jälkeen yhdistin näitä ryhmiä omiksi alaluokikseen ja nimesin niitä sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Alaluokkia syntyi kuusi kappaletta, jotka sain ryhmiteltyä kolmeksi yhdistäväksi luokaksi. Lopuksi abstrahoin vielä aineistoa ja huomasin aineiston sisältävän vielä tutkimuksen kannalta sellaista epäoleellista tietoa, joka ei ollut relevanttia tutkimuskysymysten kannalta. Nämä tiedot leikkasin pois, jonka jälkeen aloin käsitteellistää ryhmittelyssä syntyneitä luokkia vielä hieman pidemmälle kohti johtopäätöksiä ja tuloksia. Klusteroinnin myötä syntyneet tulokset ovat otsikoituneet hyvin pitkälti tutkimuskysymysten mukai-

sesti, mikä mielestäni kertoo siitä, että aineiston keruu on onnistunut. Otsikon 6. alla Keskeisimmät tulokset olen peilannut tuloksia ihmisläheisen tietojärjestelmäkehittämisen suuntaukseen.

4.4 TUTKIMUKSEN EETTISYYS

Tutkielmantekijänä olen pitänyt eettisyyden mukana läpi tutkielman toteuttamisen. Ihmistieteissä tutkimusta koskevat eettiset periaatteet on jaettu kolmeen osa-alueeseen, tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, vahingoittamisen välttämiseen sekä yksityisyyteen ja tietosuojaan (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 4). Tutkittaville tulee antaa myös riittävä informaatio tutkimuksen tarkoituksesta ja luonteesta, ja heille on painotettava vastaamisen vapaaehtoisuutta. (Eskola & Suoranta 1998, 42–45).

Apotin edustaja selvitti, täytyikö kaikilta kunnilta, joista sosiaalihuollon ammattilaisia osallistuu haastatteluun, hakea erikseen tutkimuslupa. Apotin ja kuntien välisiin sopimuksiin perustuen tutkimusluvan hakeminen ja saaminen yksinään Apotilta riitti. Haastatteluun osallistuvia henkilöitä informoin tutkimuksen luonteesta ja tarkoituksesta sekä keinoista pyrkiä takaamaan heidän tunnistamattomuutensa. Ennen haastattelua osallistujat allekirjoittivat suostumuslomakkeet, joissa kerrottiin osallistumisen olevan vapaaehtoista. Käytäntötutkimuksesta en häivyttänyt organisaatiota, Apottia, jossa tutkimuksen toteutin, mutta siihen osallistuvien sosiaalihuollon ammattilaisten tai Apotin oman työntekijän anonyymiuden pyrin säilyttämään. Pyrkimisellä viitataan siihen, että tutkijana en voi kuitenkaan taata, etteikö jokin taho voisi tietää tai tunnistaa Apotilla työskentelevää osallistujaa. Sama koskee myös kunnista tulevia sosiaalihuollon ammattilaisia, jotka ovat mukana Apotin kehittämisessä ja joiden jokin taho voi päätellä osallistuneen tutkimukseen. Häivyitin tutkimusraportista kunnat, jossa sosiaalihuollon ammattilaiset työskentelevät.

Ennen haastatteluja pyysin haastateltavilta allekirjoitukset suostumuslomakkeisiin, joissa pyysin luvan esimerkiksi nauhurin käyttöön ja kerroin osallistumisen olevan vapaaehtoista. Haastatteluaineiston säilytin turvassa ulkopuolisilta tietokoneella salasanojen takana ja paperiversiot lukitussa kaapissa. Tutkimusraportin valmistuttua tulen hävittämään haastatteluaineiston äänitallenteineen ja litterointeineen asianmukaisesti.

5. TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Kokemukset kehittämistyöstä

Tulosten mukaan sosiaalihuollon ammattilaisilla on enimmäkseen positiivisia kokemuksia Apotin kehittämistyöstä. Eniten aineistossa korostui kokemus aidosta kuulluksi tule-
mista. Tällä tarkoitettiin sitä, että vaikka työryhmissä käsiteltävät teemat ovat usein en-
nalta-annettuja, myös omia ajatuksia ja ideoita, myös ”hölmöiksi” nimettyjä, on saanut
vapaasti kertoa. Ajatuksista on otettu Apotilla koppia ja käytetty tietojärjestelmän kehit-
tämiseen. Eniten haastateltavat kokivat voineensa vaikuttaa Apotin sisällön rakentami-
seen, varsinkin mitä enemmän on menty lähelle asiantuntijoiden omien töiden ydinalu-
eita. Kehittämistyössä on vaikuttanut myönteisesti asiantuntijaryhmien pieni koko, joissa
hyvä yhteishenki on mahdollistanut tilan ja avoimen keskustelun. Asiantuntijat olivat
myös sitä mieltä, että omalla aktiivisuudella on voinut vaikuttaa hyvin paljon tietojärjes-
telmän rakentamiseen. Asiantuntijat kokivat, että heidän mielipiteillään on ollut merki-
tystä. Kokemukset vaikuttamismahdollisuuksista ovat olleet jopa niin vaikuttavia, että
tämän kuvailtiin olevan voimaannuttavaa ja häkellyttävää, sillä omassa työssä vastaavan-
laisia tunteita ei aina synny.

*Eikä me olla totuttu siihenkään et meitä kuullaan, mua on alkanut jo vähän hämmentää
sekin, et oikeesti meidän näkemyksillä ja mielipiteillä on merkitystä tässä prosessissa.
Koska omassa organisaatiossahan me olemme tottuneet siihen et kaikki kaadetaan jos-
tain tuolta ylhäältä päin, ja nyt me ollaanki ne, jotka tuotetaan sitä, niin kuin sitä tietoa
sen välineen rakentamiseen. (Kunnan edustaja)*

*Niihin sisältöihin saa oikeesti vaikuttaa ja tuoda niitä ajatuksiaan esiin. (Kunnan edus-
taja)*

*Nää ACDC:t (sisällönrakentaminen), niin tää on niin sopivan kokoinen ryhmä mun mie-
lestä, et siin vaikka ollaan puheliasta porukkaa niin siinä on ihan aito mahdollisuus
saada se puheenvuoro ja hölmöjäkin ideoita saa ilmoille heittää, mikä on sinänsä jo
arvo. (Kunnan edustaja)*

Kehittämiseen on vaikuttanut positiivisesti myös se, että työryhmissä on ollut mukana
sovelluskehittäjiä, joista useilla on taustalla kokemusta sosiaaalialasta. Asiantuntijat ker-
toivat, että vuoropuhelu sovelluskehittäjien kanssa on toiminut todella hyvin. Heidän mu-
kaansa on ollut vapauttavaa, ettei ole tarvinnut ymmärtää ”teknisistä” asioista mitään eikä

ole tarvinnut miettiä omien ideoiden teknisiä toteutusmahdollisuuksia, sillä sovelluskehittäjät ovat olleet läsnä vastaamassa siitä puolesta. Haastateltavat kokivat, että useimpien heidän näkemyksensä ovat olleet teknisesti mahdollisia ja sovelluskehittäjät ovat välittömästi rakentaneet järjestelmää ehdotusten mukaisesti.

On hyvä fiilis, et voi heittää niitä ajatuksia ajattelematta yhtään sitä, et onko nää ees mahdollisia, kun siinä pöydässä istuu aina joku ihminen joka tietää, onko se mahdollista vai ei, tai ainakin se tietää ihmisen keneltä se kysyy onko se mahdollista tai ei. Eli tavallaan ei rajoita sitä luovuutta se, että ite on vähän tumpelo tietoteknisesti, niin se tuntuu et se ei oo mikään jarru siinä sisällön ideoisessa. Se on hyvä. (Kunnan edustaja)

Asiantuntijoiden mukaan Apotin kehittäminen on mennyt hyvinkin konkreettiselle tasolle, jossa esimerkiksi työntekijöiden ja toiminnallisuutta mietitään todella käytännölläisesti. Haastateltavilla on myös ollut aina mahdollisuus kysyä mielipiteitä ja näkemyksiä muiltakin oman työkenttensä kollegoilta, minkä he toteavat olleen tärkeä tuki. Haastateltavat kokivat, että Apotin kehittämisessä tärkeää on juuri ollut useiden asiantuntijoiden mukanaolo, sillä yksin ei millään pystyisi ottamaan kaikkea huomioon. Asiantuntijat nostivat jonkin verran huolta siitä, tuleeko kaikkien sosiaalihuollon toimintayksikköjen tarpeet varmasti huomioiksi sisällönkehittämisessä ja ovatko kaikki asiantuntijat uskaltaneet tai ymmärtäneet kertoa omista näkemyksistään omien organisaatioiden tarpeita ajatellen. Huolta nousi myös siitä, voisiko se, että sisällönkehittäminen tapahtuu osaprosesseina, johtaa siihen, ettei koko järjestelmän kokonaisuutta ole pystytty hahmottamaan riittävällä laajuudella kehittämisprosessin aikana.

Kyl mä ainakin olen kokenut hyvinkin sen et on päässyt niin kuin todella vaikuttamaan todella paljon, ja sit ehkä sen vastinkappaaleena herää itelleen huoli, et onko olemassa sellaisia toimintayksiköitä, jotka on jääneet jotenkin unholaan jos siellä ei joku ole uskaltanut olla aktiivinen tai ei ole tajunnut olla aktiivinen. (Kunnan edustaja)

*Ne tilanteet on rakentuneet niin, et siinä on se henkilö paikalla, joka käytännössä tekee sitä työtä ja rakentaa sitä järjestelmää, niin se on ihan eri juttu kuin et se meidän keskustelu siirrettäis jonnekin ja analysoitais jossain ja sitten joku työryhmä ryhtyy töihin vaan se tapahtuu siinä kaiken aikaa se muokkaustyö.
(Kunnan edustaja)*

Asiantuntijoiden mukaan kehittämistyön suurimpia haasteita on omien virkatöiden hoitamisen ja Apotin kehittämisen yhdistäminen. Toisaalta tässä koettiin olevan enemmän

kyse oman ajankäytön hallitsemattomuudesta. Kehittämisen katsottiin vievän aikaa omalta työltä, vaikka sen todettiin myös antavan paljon.

Se miten tästä eteenpäin, et se oisko tässä jotain kehitettävää ja miten tulis tää työskentely jatkossa organisoida, et ei siin, mä luulen et ne on enemmänkin sit omasta itsestään enempi kiinni jotenkin se ajankäyttö, se suunnitelmallisuus, mikä nyt on varmaan se läpileikkaava heikkous tässä omassa työssä. (Kunnan edustaja)

Haastateltavat kertoivat jonkin verran Apotin kehittämisen alkuvaiheista, jolloin isoissa linjaustilaisuuksissa oli mukana niin terveydenhuollon kuin sosiaalihuollonkin ammattilaisia. Näistä tilaisuuksista asiantuntijoilla oli kokemuksia siitä, että tilaisuuksissa vallitsi terveydenhuoltopainotteisuus ja omaa roolia oli välillä vaikea ymmärtää. Toisaalta asiantuntijat kokivat, että tästä huolimatta tuolloinkin oli löydettävissä yhtymäkohtia omaan työhön ja sosiaalihuollon asiantuntijoiden yhdeksi rooliksi muodostui sen esille tuominen, missä kohdin terveydenhuollon sisällöt eivät ole sovellettavissa sosiaalihooltoon. Lisäksi haastateltavat kokivat linjaustilaisuuksien heikkouden olleen ihmispaljouden, jonka uskoivat varmasti vaikuttaneen siihen, että kaikki eivät ole tulleet kuulluksi tai ole ylipäänsä kehdannut kertoa mielipiteitänsä.

Niin mä huomasin, et mut oli ehkä vähän sijoitettu niin kuin vääriin tilaisuuksiin. (Kunnan edustaja)

Ne linjaustilaisuudet, ne on niin isoja, et mä luulen et siel on paljon ideoita jäänyt myös sanomatta ihan vaan sen takia, et ihmiset ei rohkene avata suutaan niin isossa porukassa. (Kunnan edustaja)

5.2 Kehittämistyön vaikutukset sosiaalihuollon ammattilaisiin

Apotin kehittämistyöllä ei koettu vielä olevan kovin konkreettisia käytännön vaikutuksia asiantuntijoiden nykyisiin työtehtäviin. Kehittämistyön koettiin kuitenkin vaikuttavan mielen tasolla, mikä oli jaettavissa kahteen toisiinsa kytkeytyvään asiaan. Haastateltavat kokivat, että kehittämistyössä mukana oleminen on vaikuttanut siihen, että nykyiset käytössä olevat tietojärjestelmät ovat alkaneet harmittaa epäkäytännöllisyyksiensä vuoksi. Nykyisten järjestelmien jäykkyys ja toimimattomuus ovat konkretisoituneet, kun asiantuntijat ovat nähneet Apotin kehittämisen myötä, miten paljon järjestelmä voisi tukea käytännön työtä. Tästä johtuen asiantuntijat kertoivat, että heidän odotuksensa Apottia kohtaan ovat erittäin kovat. He odottavat, että Apotin tulon myötä asiakasprosessit, yhteistyö,

tilastointi ja dokumentointi paranevat, minkä myötä tietoa on enemmän saatavilla ja käytettävissä. Näin myös tiedolla johtamisen oletetaan paranevan. Haastateltavat iloitsivat siitä, että Apotin myötä työelämän ei tarvitse mukautua järjestelmään vaan järjestelmä mukautuu työhön.

Just ku joutuu semmoiseen vanhaan jäykkään järjestelmään siirtymään, niin kyl se on ihan semmoista, että taivutetaan niitä omia prosesseja sen mukaan et se saadaan toimimaan ja palvelemaan ja siltikin se palvelee huonosti, että tää on niin kuin ihan toinen ääripää. Et olen itse ainakin aika vaikuttunut, että tää niin kuin palvelee meidän työtä ja on tämmöinen työtä ohjaava järjestelmä. (Kunnan edustaja)

Ei se ehkä työtapoja tai menetelmiä ole muuttanut, mutta ajattelutapoja kyllä ja sitä tulevaisuuteen suuntautumista kyllä jotenkin. Ja ehkä myös semmoinen, että kun on hyvä fiilis, että siitä tulee hyvä järjestelmä sitten kun se joskus tulee meillä käyttöön, niin on ehkä sallivampi odotteluaikana sille nykyiselle järjestelmälle, et tavallaan sitä kattoo vähän lempeemmin silmin. (Kunnan edustaja)

Haastateltavat kokivat myös ajattelutapojensa muuttuneen ja laajentuneen omia toimintayksiköjää etäämmälle. He kokivat terminologian yhdistyneen eri kuntien ja asiantuntijoiden välillä. Asiantuntijat kertoivat tähän vaikuttaneen myös muiden samanaikaisten muutosten, joita Apotin ohella on meneillään. Näitä muutoksia ovat muun muassa sote-integraatio, LAPE-hanke ja Kansakoulu-kirjaushanke.

5.3 Sosiaalihuollon ammattilaisten merkitys Apotille

Apotin oman sosiaalihuollon asiantuntijan mukaan kuntien edustajien tuki Apotin kehittämiselle on ollut korvaamaton. Hänen mukaansa palkattuja sosiaalihuollon ammattilaisia ei Apotilla ole montaa, minkä vuoksi on tärkeää, että asiantuntijoita on palkattu kunnista useampikin. Apotin asiantuntijan mukaan useiden kunnista tulleiden asiantuntijoiden läsnäolo on mahdollistanut sen, että tietoa ja näkemyksiä on tullut niin paljon enemmän, että yksin Apotin asiantuntijoiden näkemykset eivät olisi riittäneet samalle tasolle tietojärjestelmän kehittämisessä. Hän kertoi, että työryhmissä kehittämisessä on ollut tyyppillistä se, että yhden asiantuntijan ajatus synnyttää muissa asiantuntijoissa uusia ajatuksia ja oivalluksia ja lopputulemana on useita erilaisia ja tärkeitä näkökulmia.

Onhan se ollut ihan mieletöntä, mä jotenkin ite oon ajatellut et todella on vaan halunnut pitää kiinni niistä hyvistä ammattilaisista, tosi fiksuu porukkaa, siis se että eihän

mulla itsellä ole se, et enhän mä itse voi tietää tätä kaikkee mitä nää kaikki ihmiset tietää, se mun rooli on varmistaa et joka vaiheessa on riittävä ammattitaito paikalla, et kyl mä aattelen ei tätä ilman näitä ammattilaisia rakennettais.

....
Mun mielestä ammattilaiset on täällä lähteneet niin kuin todella hienolla tavalla miettii niitä yhtenäisii tapoja ihan konkreettisella tasolla. (Apotin edustaja)

Apotin asiantuntijan mukaan kuntien edustajien merkitys on korvaamaton Apotin sisällönrakentamisen lisäksi myös tulevissa Apotin käyttöönotoissa. Asiantuntijat voivat tukea Apotin viemistä kentälle, ja myös tietoisuuden lisääminen Apotista heidän kauttaan on tärkeää. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että hyvän ja rakentavan kehittämistyön mahdollistamiseksi jatkossakin olisi hyvä varmistaa, että mukana olleet asiantuntijat saavat osallistua kehittämiseen myös jatkossa.

On niin kuin sillä tavalla tärkeä vaan, et ei sitä vois vaan yks asiantuntija olla, mä oisin ite ainakin pulassa jos mä oisin vaan itse kertomassa niitä määrittäviä, et se on tärkeä et siinä on niitä muita ja et siihen tulee eri näkökulmia ja se on myös ehkä sellainen riski et jos tää ryhmä kauheesti elää tai vaihtuu tyyppiä niin me joudutaan taas vähän aikaa hakemaan sitä yhteistä tapaa ajatella asioita. (Kunnan edustaja)

6. KESKEISIMMÄT TULOKSET JA NIIDEN HYÖDYNTÄMINEN

Tutkimuksen tulokset on kerätty melko suppealta joukolta sosiaalihuollon ammattilaisia, joten tulokset eivät voi sen takia olla yleistettävissä. Jonkinlaista suuntaa aiheeseen ne kuitenkin antavat. Tämän lisäksi en tutkijana voi tietää, kuinka paljon tulosten sisältöön on vaikuttanut se, että haastateltavat sosiaalihuollon ammattilaiset oli valittu Apotin toimesta eikä esimerkiksi satunnaisotantana minun toimestani. Haastattelussa vaikutti kuitenkin vallitsevan avoin ilmapiiri, minkä vuoksi uskon, että haastattelussa on voinut puhua rehellisesti.

Tulosten mukaan sosiaalihuollon ammattilaisten, niin kuntien edustajien kuin Apotin oman asiantuntijankin, kokemukset tietojärjestelmäkehittämisestä ovat pääsääntöisesti hyvin positiivisia ja osallistujat ovat vakuuttuneita omista mahdollisuuksistaan vaikuttaa tietojärjestelmän rakentamiseen. Sisällönrakentamista on edesauttanut työryhmien pieni koko, jonka vuoksi avoimen keskustelun koetaan olleen mahdollista. Haastattelussa tulivat esille kunta- ja tietojärjestelmäkohtaiset erot esimerkiksi terminologiassa ja tavassa

toimia ja ajatella. Ammattilaisten ryhmäytymisen seurauksena näiden asioiden kerrottiin kuitenkin yhdenmukaistuneen ja hioutuneen niin, että Apottia on ollut helppo rakentaa yhdessä kaikille ammattilaisille toimivaksi työvälineeksi. Tulosten perusteella saa vaikutelman, että sosiaalihuollon ammattilaisten merkitys tietojärjestelmän kehittämisessä on ollut erittäin suuri ja että Apotissa organisaationa tehdään töitä sen eteen, että Apotti-tietojärjestelmä voisi toimia kaikille sote-ammattilaisille käyttäjäystävällisenä työkaluna. Tärkeää on turvata asiantuntijoiden saatavuus ja resurssit kehittämistyölle jatkossakin sekä huolehtia siitä, että eri sosiaalihuollon toimintayksiköiden tarpeet tulevat huomioituiksi ja kuulluiksi tietojärjestelmän sisältöä rakennettaessa. On tärkeää myös huomioida mahdolliset kuntakohtaiset sekä työkuulttuuriset ja terminologiset erot sosiaalihuollon käytännöissä kehitettäessä Apottia kaikille ammattilaisille sopivaksi tietojärjestelmäksi.

Tuloksissa painottui tyytymättömyys nykyisiin käytössä oleviin tietojärjestelmiin, minkä vuoksi odotukset Apottia kohtaan ovat korkeat. Se, että Apottia on rakennettu alusta alkaen sote-ammattilaisten turvin, tulee teoreettisesti ja käytännöllisesti lähelle Avisonin ja Nandhakumarin luomaa ihmisläheisen tietojärjestelmäkehittämisen suuntausta. Ihmisläheisen tietojärjestelmäkehittämisen suuntauksen mukaisesti Apotin kehittämisessä on huomioitu sitä käyttävien ihmisten tavoitteita, joita ovat esimerkiksi toiveet arkikirjaamisen ja tilastoinnin paranemisesta. Apotissa on myös pohdittu tiedon merkitystä sekä käyttäjien tarpeita sovittamalla näitä tietojärjestelmään käyttäjien työelämää tukemaan.

Tuloksissa painottui onnistunut vuoropuhelu sovelluskehittäjien kanssa ihmisläheisen tietojärjestelmäkehittämisen suuntauksen mukaisesti. Sosiaalihuollon ammattilaisia on käytetty teknisten tavoitteiden asettamiseen ja vaihtoehtojen tarkasteluun ja yhdessä sovelluskehittäjien kanssa etsitty parasta mahdollista sosioteknistä toteutusta, jotta järjestelmä voisi tukea käyttäjien työprosesseja. Järjestelmän käytettävyys ja käyttäjänäkökulma on käytäntötutkimuksen tulosten mukaan saatu sovitettua hyvin järjestelmän toimintoihin. Sosiaalihuollon ammattilaisten eli tulevien käyttäjien näkökulmat eivät vaikuttaisi jääneen teknisten rajoitteiden jalkoihin. Haastattelussa ei juuri keskusteltu ihmisläheisen tietojärjestelmän kehittämisen ensimmäiseen, inhimillisen toiminnan vaiheeseen liittyvistä asioista, eli keskittymisestä niiden arvojen ja normien tunnistamiseen, jotka ovat kehittämisen kohteena olevan sosiaalisen toiminnan perustana. Toisin sanoen epäselväksi jäi esimerkiksi se, kuinka paljon Apotin sosiaalihuollon toiminnallisuuksien sisällönrakentamista ohjaavat sosiaalialan arvot ja periaatteet suhteessa kaikkia toimialoja

mahdollisesti yhdistäviin yleisiin ja paljolti vallitseviin periaatteisiin kuten tehokkuuteen ja taloudellisuuteen (kts. Kairala 2017, 13). Asiakaslähtöisyys sosiaalialan yleisenä periaatteena ei esimerkiksi juuri noussut esiin haastattelussa. Tutkijana jäinkin pohtimaan, osallistetaanko asiakkaita ja kuntalaisia yhtä mallikkaasti Apotin kehittämiseen ja sisälönrakentamiseen.

Käytäntötutkimuksen tuloksia tullaan hyödyntämään Apotti-tietojärjestelmän kehittämisessä nyt ja jatkossa. Apotin edustaja kertoi, että tuloksia hyödynnetään muun muassa Apotin sisäisessä viestinnässä ja myös viestinnässä asiakasorganisaatioiden suuntaan. Tutkimustulokset tullaan huomioimaan lisäksi Apotin toiminnanmuutostyöskentelyssä. Käytäntötutkimuksen tutkimusraportin viimeinen palautuspäivä Helsingin yliopistolle on 15.1.2018. Valmiin tutkimusraportin tulen lähettämään sähköpostilla Apotin edustajalle, joka tahtomallaan tavalla toimittaa raportin Apotin käyttöön. Apotin edustaja myös viestittää tuloksista haastatteluun osallistuneille henkilöille.

7. POHDINTA JA ARVIOINTI TUTKIMUSPROSESSISTA

Tutkimusidea Apotille ilmestyi yliopiston ja käytäntötutkimuskurssin verkko-oppimisympäristöön lähellä käytäntötutkimuksen ensimmäistä seminaaripäivää, ja huomattuani ilmoituksen tartuin siihen oitis, sillä aihe oli minulle uusi, ja uuden oppimista minä käytäntötutkimuskurssilta toivoin. Olen kiinnostunut sosiaalityötä koskettavista suhteellisen uusista ilmiöistä, ja teknologia ja digitalisaatio sosiaalityössä ovat vielä hakemassa paikkaansa. Sovimme Apotin edustajan kanssa piakkoin tapaamisen ja keskustelimme Apotin toiveista ja ideoista käytäntötutkimuksen aiheelle ja tutkimuskysymyksille. Lopujen lopuksi sain kuitenkin varsin vapaat kädet tutkimuksen toteuttamiseen, mikä oli mielestäni mukavaa.

Aluksi oli haasteellista löytää sopivaa tietoa tutkimuksenteon tueksi, mutta huomasin teknologiasta, tietojenkäsittelystä ja digitalisaatiosta sekä näiden hyödyntämisestä tai merkityksessä sosiaalityössä kuitenkin olevan löydettävissä tietoa. Joulukuussa 2017 ilmeistyi myös tuore julkaisu Lapin yliopistosta Sosiaalityö digitalisaatiossa, joka tuki käytäntötutkimuksen tekoa ja tuloksia. Kyseisessä ja muissa käytäntötutkimukseen käytetyistä

tiedonlähteissä mainittiin siitä, kuinka toimivien ja käyttäjäystävällisten tietojärjestelmien rakentamisen ehtoina on sosiaalialan ammattilaisten mukanaolo niitä kehittäessä. Sosiaalityön etiikka jo itsessään korostaa ihmislähtöistä teknologian kehittämistä. (Kairala 2017, 8; Kuronen & Isomäki 2010.) Tätä kautta löysin myös ihmisläheisen tietojärjestelmäkehittämisen suuntauksen, jonka halusin ottaa käytäntötutkimukseen mukaan laajentamaan ymmärrystä aiheesta sekä mahdollisesti tuomaan lisähuomioita tutkimustuloksiin. Toivottavasti olen tässä onnistunut, itse ainakin olen oppinut paljon. Yhteistyö Apotin kanssa käytäntötutkimuksen tekemiseksi sujui hyvin, ja olen iloinen ja kiitollinen, että pääsin ja sain toteuttaa käytäntötutkimuksen siellä.

LÄHTEET

Apotti. Verkkosivusto. Viitattu 20.11.2017. <http://www.apotti.fi/>

Avison, David & Nandhakumar, Joe (1995) The Discipline of information systems. Let many flowers bloom! Teoksessa Eckhard D, Falkenberg & Hesse Wolfgang (toim.) Information systems concepts: Towards a consolidation of views. Proceedings of the IFIP international working conference on information system concepts. London: Chapman & Hall, 1–16.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2015) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Kairala, Maarit (2017) Alkusanat. Teoksessa Mari, Kivistö & Kirsi Päykkönen (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58.

Kuronen, Marjo & Isomäki, Hannakaisa (2010) Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? – ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 185–209.

Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2010). Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 9–20.

Satka, Mirja & Julkunen, Ilse & Kääriäinen, Aino & Poikela, Ritva & Yliruka, Laura & Muurinen, Heidi (2016) Johdanto – Käytäntötutkimus tietona ja taitona. Teoksessa Mirja Satka, Ilse Julkunen, Aino Kääriäinen, Ritva Poikela, Laura Yliruka & Heidi Muurinen (toim.) Käytäntötutkimuksen taito. Helsinki: Heikki Waris -instituutti & Mathilda Wrede -institutet, 8–30.

Socca (2007) Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä. Tutkiva ja arvioiva työote sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä. SOCCAn ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja nro 16, 2007. Yliopistopaino. Verkkodokumentti. Viitattu 18.11.2017. http://www.socca.fi/files/72/Tutkiva_arvioiva_tyote_sosiaalityontekijoiden_jasentamana.pdf

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Wastell, David & White, Sue (2014) Beyond bureaucracy: Emerging trends in social care informatics. Health Informatics Journal 20 (3), 213–219.

LIITE 1

Helsingin yliopisto
Valtiotieteellinen tiedekunta
Sosiaalityö
Susanna Kalliola

Päivämäärä 22.11.2017

INFOKIRJE

Arvoisa(t) Vastaanottaja(t)!

Opiskelen Helsingin yliopistossa valtiotieteiden maisteriksi, pääaineenani sosiaalityö. Lähestyn Teitä, sillä etsin haastateltavia käytäntötutkimukseeni ”Sosiaalihuollon ammattilaisten kokemuksia tietojärjestelmäkehittämisestä.” Ohjaajanani toimii yliopistonlehtori Maria Tapola-Haapala Helsingin yliopistolta.

Käytäntötutkimuksessani tarkastelen, minkälaisia kokemuksia sosiaalihuollon ammattilaisilla on Apotti-tietojärjestelmän kehittämisessä mukanaolosta. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten sosiaalihuollon ammattilaiset ovat kokeneet voivansa vaikuttaa Apotin kehittämiseen kehittämisprosessin eri vaiheissa?
2. Miten sosiaalihuollon ammattilaiset kokevat kehittämistyön vaikuttaneen nykyisiin työtehtäviinsä?
3. Minkälainen merkitys sosiaalihuollon ammattilaisilla on ollut kehittämistyössä Apotin näkökulmasta?

Tutkielmani on laadullinen tutkimus. Aineiston tulen keräämään yhden fokusryhmähaastattelun avulla, johon osallistuu suunnitelmien mukaan kuusi Apotti-tietojärjestelmän kehittämisessä mukana olevaa sosiaalihuollon ammattilaista. Haastattelussa tutkimaani aiheita käydään läpi teemahaastattelun keinoin. Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa ryhmä keskustelelee aiheesta ennalta suunnittelemini teemojen avulla. Haastattelu kestää arviolta 1-1,5 tuntia. Haastattelupaikka sovitaan haastateltavien toiveita kuunnellen.

Keräämäni haastatteluaineisto tulee vain kyseisen käytäntötutkimuksen käyttöön, ja vain minulla on aineistoon oikeus. Nauhoitan ja litteroin haastattelut analysointia varten. Tietoja käsittelen luottamuksellisesti ja anonyymisti. Tutkielman valmistumisen jälkeen hävitän aineiston. Valmiista tutkimusraportista ei hävitetä organisaatiota, Apottia, jossa tutkimus tehdään, mutta haastateltavien työskentelykuntaa tai muita tunnistetietoja ei ilmoiteta. Tutkijana en kuitenkaan voi taata, etteikö jokin taho voisi tunnistaa tai arvata, ketkä tutkimukseen osallistuvat. Osallistumisenne tulee olla vapaaehtoista.

Jos Haluatte kysyä lisää tietoa käytäntötutkimuksesta ja haastatteluista, otattehan yhteyttä. Kiitos mielenkiinnosta! Toivon, että Osallistutte tutkimukseen.

Ystävällisin terveisin,

Susanna Kalliola

LIITE 2

Suostumuslomake

Käytäntötutkimuksen ryhmähaastatteluun

Tutkimuksen tekijä: Susanna Kalliola, Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta, Sosiaalitieteiden laitos, Sosiaalityö.

Tutkimuksen nimi: Sosiaalihuollon ammattilaisten kokemuksia tietojärjestelmäkehittämisestä

Tutkimuksen tarkoitus: Minkälaisia kokemuksia sosiaalihuollon ammattilaisilla on Apotti-tietojärjestelmän kehittämisessä mukanaolosta. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten sosiaalihuollon ammattilaiset ovat kokeneet voivansa vaikuttaa Apotin kehittämiseen koko kehittämisprosessin ajalta?
 2. Miten sosiaalihuollon ammattilaiset kokevat kehittämistyön vaikuttaneen nykyisiin työtehtäviinsä?
 3. Minkälainen merkitys sosiaalihuollon ammattilaisilla on ollut kehittämistyössä Apotin näkökulmasta?
-

Olen perehtynyt tutkimuksen tavoitteisiin ja tarkoitukseen. Haluan osallistua ryhmähaastatteluun. Osallistumisen myötä suostun siihen, että haastattelutilanne nauhoitetaan. Äänitallenne litteroidaan ja analysoidaan anonymisti ja luottamuksellisesti. Aineistosta ja valmiista tutkimusraportista hävitetään haastateltavien nimet sekä kunnan tunnistetiedot. Apottia organisaationa ei kuitenkaan hävitetä, joten tutkija ei voi taata, ettei jokin taho voisi tietää tai tunnistaa henkilöitä, jotka ovat töissä Apotilla ja joiden voidaan päätellä osallistuneen tutkimuksen tekoon. Tämä koskee myös kunnista tulevia sosiaalihuollon ammattilaisia, jotka ovat mukana Apotin kehittämisessä ja joiden jokin taho voi päätellä osallistuneen tutkimukseen. Haastatteluaineisto ja äänitallenne hävitetään tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Tutkimuksesta valmistuu tutkimusraportti, joka julkaistaan mahdollisesti esimerkiksi verkossa.

Osallistumiseni on vapaaehtoinen, ja tiedän voivani perua osallistumiseni milloin tahansa, mutta jo kerättyä aineistoa voidaan kuitenkin edelleen käyttää tutkimuksessa. Allekirjoittamalla vahvistan osallistumiseni kyseessä olevan käytäntötutkimuksen ryhmähaastatteluun. Allekirjoittamalla vahvistan myös suostumukseni haastattelun nauhoittamiseen ja siihen, että antamani tietoja saa käyttää käytäntötutkimuksessa.

Aika ja paikka _____

Allekirjoitus _____

Nimenselvennys _____

Sähköpostiosoitteeni _____

Tutkielman tekijän yhteystiedot: Susanna Kalliola

LIITE 3

TEEMAHAASTATTELURUNKO

- 1 Miten olette konkreettisesti saaneet vaikuttaa tietojärjestelmän kehittämiseen koko prosessin ajalta? Oletteko saaneet vaikuttaa kehittämistyössä käsiteltäviin aihepiireihin?
- 2 Mikä tietojärjestelmän kehittämistä on edesauttanut, mikä estänyt?
- 3 Miten omat tavoitteenne sekä Apotin tavoitteet tietojärjestelmälle ovat sopineet yhteen? Miten palautteenne/kommenttinne/ehdotuksenne on otettu Apotissa vastaan ja onko niillä ollut konkreettisia vaikutuksia tietojärjestelmän kehittämiseen? Miten tietojärjestelmän käytettävyys on huomioitu kehittämisessä?
- 4 Miten vuoropuhelu sosiaalihuollon ammattilaisten ja ohjelmistokehittäjien välillä on toiminut?
- 5 Miten Apottihankkeen kehittämisessä mukana oleminen on vaikuttanut nykyiseen työtehtäväänne? Onko se muuttanut työskentelyänne, millä tavoin?
- 6 Sosiaalihuollon ammattilaisten merkitys Apotin kehittämistyölle
- 7 Lisättävää?