Vantaan aikuissosiaalityön tilastoinnin kehittäminen 2011-2015

Jussi Kaijala

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Jyväskylän yliopisto

Syksy 2018

Tiivistelmä

Vantaan aikuissosiaalityön tilastoinnin kehittäminen 2011-2015
Jussi Kaijala
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö / Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta
Yhteiskuntatieteiden- ja filosofian laitos
Jyväskylän yliopisto
Syksy 2018
121 sivua + 4 liitettä

Tämän tutkimuksen aihe on lähtenyt omista kokemuksistani sosiaalityön käytännöistä. Tutkimuksessa tarkastellaan Vantaan aikuissosiaalityön tilastoinnin ja sen liitännäistoimenpiteiden kehittymistä vuosina 2011-2015. Tutkimuksessa kuvataan ajanjaksolla tapahtuneita muutoksia organisaatiossa, Vantaan aikuissosiaalityön ympäristössä sekä tilastointiin liitännäisten toimintojen kehittymistä.

Tutkimusaiheen merkitys sosiaalityössä on koko ajan kasvusuuntainen, koska digitalisoituva maailma ja muuttuva toimintakenttä luovat uudenlaisia odotuksia myös sosiaalityön arvioinnille. Sosiaalityön tietohallinnan tutkimus on muodostunut merkittäväksi tutkimuskohteeksi 2000-luvulla. Uuden sukupolven asiakastietojärjestelmien valmistelu, uusien johtamismallien astuessa julkisjohtamisen kentälle, vaikuttavuuden arvioinnin merkityksen korostuminen, valtakunnallisen tiedontarpeen kasvaessa ja sosiaalityön muuttuessa liiketalouden ehtoja soveltavaksi, tiedontarve on alati kasvava. Sosiaalityön tiedontarve ja muutosorientaatio ovat merkityksellisiä seikkoja.

Tutkimuksessa sovelletaan systeemiteoreettista lähestymistapaa. Systeemiteorian näkökulmaa laajennetaan organisaatiometaforalla ja sosiaalihuoltoon 2000-luvulla rantautuneilla johtamismalleilla. Tutkimuksen kohdetta tarkastellaan peilaamalla sitä teorian mukaiseen systeemin sisäiseen sekä ulkoiseen kommunikaatioon. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää henkilöstön näkökulmasta, miten syntyvää dataa voitaisiin hyödyntää enenevissä määrin asiakastyötä tekevien tukena ja millaisina he ovat kokeneet olemassa olevat välineet ja tiedot sekä osallisuutensa kehittämistoimiin. Henkilöstön näkökulmia tarkastellaan puolistrukturoidun lomakekyselyn avulla. Johdon ja hallinnon teemahaastatteluihin nojautuen tuodaan esille sitä, mikä johti tapahtuneisiin muutoksiin ja mitkä olivat vaikuttimina toimintaan. Lisäksi johdon näkökulmasta pohditaan prosessien onnistumista ja merkityksellisyyttä.

Henkilöstö ei ole kokenut voivansa juurikaan vaikuttaa muutoksiin, omaan työhönsä tai näiden suunnitteluun. Asiakastyötä tekevien näkökulmasta järjestelmän tulisi itsessään sisältää tarvittavat tilastointivälineet, eikä tilastointia tulisi joutua tekemään muun työn ohessa erilliskirjaamisina. Järjestelmältä odotetaan automaatiota ja laajaa tietopohjaa oman työn tueksi. Johdon näkökulmasta kehittämistyö on koettu melko onnistuneeksi ja tutkimusajanjaksolla tuotetut uudet välineet koetaan merkityksellisiksi. Johdolla sekä hallinnolla on kuitenkin selkeä näkökulma siitä, että dialogisuus organisaatiossa ei ole ollut riittävää ja kommunikaatiota tulisi kehittää enemmän, sekä henkilöstön tulisi olla voimakkaammin mukana työn ja välineiden suunnittelussa. Dialogisuus organisaatiossa on saanut huomioita ja on kasvanut tutkimusajanjaksolla.

Abstract

The development of statistics on adult social work in the City of Vantaa 2011-2015
Jussi Kaijala
Masters´ thesis
Social work
Faculty of Humanities and Social Sciences
Humanities and Social Sciences
University of Jyväskylä
Autumn 2018
121 pages + four attachment

The subject of this research is derived from my own experiences in the field of social work. The study examines the development of Vantaa's social work for adult´s statistics and its accompanying measures during 2011 - 2015. The study describes the changes that have taken place in the organization during this time as well as the changes in Vantaa's social work for adult´s environment and the development of accompanying measures.

The topic of this study is of increasing importance in social work, due to the demands and expectations digitalization and the constantly changing field of social work for adult´s have for evaluation of social work. Studying information management in the field has also grown in importance in the 21th century. As customer information systems for the new generation are developed, as new management models are implemented to public administration, as the importance of impact assessment is introduced to the field, as demand for information at national level increases and as the rules of business are implemented to social work - the need of information is constantly growing. The need for information orientation in social work is relevant factor in social work today.

This study applies systems theory approach. Said approach is broadened by organizational metaphor and the management models that have landed in social work in the 21st century. The subject of the study is examined by mirroring it in the internal and external communications systems introduced by the systems theory. The study aims at finding out how data could be better harnessed to support client work and how employees have experienced the existing tools and information and their involvement in development activities. The perspectives of employees are examined through a semi-structured questionnaire. From the management and administration point of view is brought to light what has led to the changes that have taken place and what were the motives for the actions taken. In addition, their perspectives reflect on the success and relevance of the processes.

This study results in nothing that the employees do not feel that they have been able to influence in changes, their own jobs or the planning of either of the aforementioned. Those working in the customer interface state that the system itself should include all statistics necessary and statistics should not be an additional part to the job as separate tasks. Automation and vast database is expected from the system to support employees. The management see the development work as a rather successful process and the new tools that have been produced during the study period are seen of importance. However the management and administration acknowledge that dialogue in the organization has not been sufficient and that communication should be developed further, and the employees should be more involved in the design process of work and its tools. Dialogue in the organization has been noted and enhanced during the study period

Sisällys:

1 JOHDANTO 2
2 TUTKIMUKSEN TAUSTOITUS 4
2.1 Taustoista 4
2.2 Sosiaalihuollon tiedonhallinta Suomessa ja Vantaalla 6
2.3 Aiempaa tutkimusta 9
2.4 Aikuissosiaalityön kehittämisen suunnat 14
3 TUTKIMUSTEHTÄVÄ 17
4 TEOREETTINEN TAUSTA 19
4.1 Sosiaaliset systeemit 19
4.2 Kehittyvät oppivat organisaatiot: Organisaatio aivoina 24
5 AINEISTOT, TUTKIMUSMENETELMÄT JA EETTINEN POHDINTA 30
5.1 Menetelmällisistä ratkaisuista 30
5.2 Käytäntötutkimus 31
5.3 Analyysin metodit 36
5.4 Aineistot 38
5.5 Eettistä pohdintaa 43
6 TOIMINTAYMPÄRISTÖ 50
6.1 Yleistä toimintaympäristöstä 50
6.2 Aikuissosiaalityön organisaatiomuutokset Vantaalla 50
6.3 Logica ja CGI 52
6.4 Tilastoinnin tekninen rakentuminen aikuissosiaalityössä 53
6.5 Tilastoinnin sisältö ja kohdennus tutkimusajankohdan lopussa 55
7 TILASTOTUOTANNON SUUNNITTELEMISEN JA KEHITTÄMISEN TUKITOIMET 57
7.1 Tilastojen dokumentointi 57
7.2 Työnseurannan mallin kehittäminen 59
7.3 VATJnet – sovelluksen kehittäminen 62
8 NÄKÖKULMIA TILASTOINTIIN JA TIEDONTUOTANTOON 65
8.1 Huomioita tulosten tarkastelusta 65
8.2 Johtamisen tiedontarpeisiin tuotetun tiedon hyödyntäminen laajemmin koko organisaatiossa 67
8.3 Kuinka kehittää asiakastietojärjestelmää raportointi ja tilastointiystävällisemmäksi kirjaavan henkilöstön kannalta 74
8.4 Tilastoinnin epätarkkuudet ja harhat, sekä niiden poistaminen 81

8.5 Miksi tilastoinnin uusimisen toteuttaminen oli oleellista 87
8.6 Tilastoinnin ja sen työvälineiden uudistamistyön onnistuminen 93
9 JOHTOPÄÄTÖKSET 100
LÄHTEET: 107
LIITTEET: 115
LIITE 1: Aikuissosiaalityön organisaatio Vantaalla 2010-2017 116
LIITE 2: Työnseurannan mallin kehittäminen 122
LIITE 3: Teemahaastattelurunko 128
LIITE 4: Henkilöstölle teetetty kysely 129

Kuvat:

Kuva 1: Aikuissosiaalityön työntekijäkoodin rakentuminen. Kuviossa on esitetty tilastoinnin pohjana olevan työntekijäkoodin rakentuminen. kolme ensimmäistä merkkiä kuvaavat yksikön sijoittumista organisaatiossa 55
Kuva 2: Työntekijöiden kokemukset siitä, saavatko he omaa työtä kuvaavaa tietoa. Diagrammi, vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoehdoille (n=45) 69
Kuva 3: Työntekijöiden kokemukset siitä, onko omaa työtä kuvaavaa tietoa olemassa. Diagrammi, vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoehdoille (n=45) 69
Kuva 4: Työntekijöiden kokemukset mahdollisuuksista saada omaa työtä kuvaavaa tietoa. Diagrammi, vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoehdoille (n=45) 70
Kuva 5: Työntekijöiden asiakkuuksista numeerisena kaipaama tieto. Diagrammi, vastaajien määrät eri vastausvaihtoehdoille (kysymys 6) 70
Kuva 6: Työntekijöiden asiakkuuksista kaipaama tieto. Diagrammi, vastaajien määrät eri vastausvaihtoehdoille (Kysymys 8) 71
Kuva 7: Työntekijöiden kaipaama tieto asiakkaan asumiseen liittyvistä asioista. Diagrammi, vastaajien määrät eri vastausvaihtoehdoille (Kysymys 9) 72
Kuva 8: Työntekijöiden kokemat muutostarpeet asiakastietojärjestelmässä suhteessa tarvittabaan tietoon ja toimintoihin. Diagrammi, vastaajien määrät eri vastausvaihtoehdoille (Kysymys 7) 75
Kuva 9: Työntekijöiden näkemykset asiakkuuksien seurannan hyödyllisyydestä. Diagrammi, vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoehdoille (N=34) 78
Kuva 10: Työntekijöiden kokemukset työnseurannan hyödyllisyydestä. Diagrammi, vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoehdoille (n=30) 78
Kuva 11: Työntekijöiden kokemus halukkuudesta asiakkuuksine seurannan manuaaliseen toteuttamiseen. Diagrammi, vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoehdoille (n=38) 79
Kuva 12: Työntekijöiden kokemukset asiakkuuksien seurannan ja muiden rekisteritoimintojen hyödyllisyydestä kirjaamisen ollessa manuaalista. Diagrammi, vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoehdoille (n=39) 80
Kuva 13: Työntekijöiden kokemus siitä, kuinka paljon manuaaliseurannat rasittavat perustyötä. Diagrammi, vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoehdoille (n=39) 81
Kuva 14: Työntekijöiden kokemus asiakkuuksien seurannan ja muiden rekisteritoimintojen hyödyllisyydestä, mikäli ne olisivat automatisoituina asiakastietojärjestelmään. Diagrammi, vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoehdoille (n=38) 81
Kuva 15: Työntekijöiden kokemukset asiakastietojärjestelmän valikoiden tietosisällön ajantasaisuudesta. Diagrammi, vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoedhoille (kysymys 10) 84
Kuva 16: Työntekijöiden kokemukset vaikutuksestaan kehitystyöhön. Diagrammi, vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoehdoille (n=37) 95
Kuva 17: Työntekijöiden kokemukset vaikutusmahdollisuuksistaan oman työn sisältöön. Diagrammi, vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoehdoille. (n=36) 95
Kuva 18: Työntekijöiden kokemukset vaikutusmahdiollisuuksistaan tuotettavan tiedontarpeen määrittelyyn. Diagrammi, vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoehdoille (n=36) 96

Taulukot:

Taulukko 1: Työuran pituus ja vastaamatta jättämisen korrelaatio; vahva korrelaatio 65
Taulukko 2: Työurna pituus ja kaikkien vastausten korrelaatio; ei korrelaatiota 66
Taulukko 3: Eri asiakastietojärjestelmien käytön ja vastaamatta jättämisen korrelaatio; melko vahva korrelaatio..... 66
Taulukko 4: Työuran pituus ja eri järjestelmien käytön välinen korrelaatio; ei korrelaatiota..... 67
Taulukko 5: Työntekijöiden kokemukset omaa työtä kuvaavan tiedon olemassaolosta ja saatavuudesta, vastausten tunnusluvut taulukkona. 68
Taulukko 6: Taustamuuttujan 1 työikä ja asiakkuuksien seurannan toteuttamisesta koetun hyödyn korrelaatio. korrelaatiotaulukko 72
Taulukko 7: Työntekijöiden kokemukset asiakkuuksien seurannan ja työnseurannan hyödyistä ja vaikutuksesta omaan työhön. Taulukko vastausten tunnusluvuista 77
Taulukko 8: työlntekijöiden kokemukset vaikutusmahdollisuuksistaam kehittämistyöhön, työn sisältöön ja tiedontarpeen määrittelyyn. Vastausten tunnusluvut taulukkona 94

1 JOHDANTO

Tämä tutkimus käsittelee Vantaan aikuissosiaalityön organisaatiossa tapahtuneita tilastointiin ja raportointiin liittyneitä muutoksia ja taustatöitä aikavälillä 2011-2015. Kyseessä ei ollut yksi yhtenäinen kehittämisprosessi, vaan useasta erillisestä toiminnosta koostunut kehittämistyö. Kehitystoimenpiteiden tarpeeseen johtivat tilastoissa havaitut epäkohdat, jatkuvat organisaatiomuutokset, muut organisaation sisäiset tarpeet, terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen tiedon tarpeet ja lainsäädännölliset muutokset. Tutkimuksen aikaväli valikoitui kahdesta syystä. 2011 laadittiin tilastojen dokumentointi (poiminta- ja lukuohje tilastoille) aikuissosiaalityössä, joka oli merkittävä tukitoimi muulle tilastolliselle työlle. Ajanjaksolle mahtui paljon Vantaan aikuissosiaalityön näkökulmasta merkittäviä tapahtumia, kuten toimeentulotuen Kela-siirron valmistelu pilottikuntana, sen vaikutus aikuissosiaalityön organisaatioon kuin uuden päätössovelluksen VATJnet:n luonti. Päättymisajakohdaksi puolestaan päätin vuoden 2015, jolloin asiakastietojärjestelmän kehittämisrahat jäädytettiin Vantaan alkaessa odottamaan uuden asiakastietojärjestelmän valmistumista.

Tämä tutkimusaihe valikoitui arkityöni kautta. Työskenneltyäni Vantaan aikuissosiaalityön organisaatiossa ja oltuani mukana erilaisissa kehittämistoimenpiteissä kiinnostuin sosiaalityön tiedonhallinnan kehittämisestä ja tilastojen käytöstä arkityön tukena. Osittain syy tutkimuskohteen valinnalle on myös sosiaalityön ympäristö, muuttuvan maailman aiheuttama suuri muutospaine sosiaalityölle, joka on haaste myös sosiaalityön tiedonhallinnalle. Osittain vaikuttimena oli myös kiinnostukseni johtamiskäytäntöjen muutokseen sosiaalityössä. Vanhat byrokraattiset organisaatiot alkavat muuttumaan yhä enenevissä määrin kohti liiketaloudesta tutumpia johtamismalleja ja tämä muutos on suuri haaste – mutta myös suuri mahdollisuus - sosiaalityölle sekä sen kehittämiselle.

Aihe on sosiaalityön kannalta merkittävä, koska sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimus on vasta kahtena viime vuosikymmenenä varsinaisesti kehittynyt ala. Aikuissosiaalityön tilastoinnin tutkiminen on huomattavasti vähäisempää, vaikka itse tilastointia onkin tehty jo pitkän aikaa. Tutkimusta on huomattavasti enemmän terveydenhuollon puolelta, sekä informaatioteknologian alalta. Näkökulma, jossa yhdistetään sekä asiakastyötä tekevien, esimiesten ja hallinnon näkökulmia avartaa tutkimuskohdetta useasta perspektiivistä ja tuo esille mahdollisia ristiriitoja asian tulkinnoissa eri organisaatiotasoilla. Merkitys korostuu

myös edellä mainitun sosiaalityön toimintaympäristön vaatimusten muuttumisen kautta, etenkin nyt, kun tulevaa SOTE – ratkaisua pohditaan. Eriytyvissä organisaatioissa ja mutkistuvassa maailmassa on yhä suurempi tarve yhä spesifimmälle tiedolle ja tutkimukselle. Myös asiakastietojärjestelmien uuden polven tuleminen luo oman merkityksensä tälle tutkimukselle.

Yhteiskunnallisesti merkitystä tälle tutkimukselle on etenkin muuttuvan ympäristön vuoksi. Sosiaalityö joutuu vastaamaan globalisoituvassa maailmassa yhä uudenlaisiin ongelmiin. Tutkimustieto akateemisella kentällä, mutta myös sosiaalityön operatiiviselle ja strategiselle johdolle on yhä merkityksellisempää, jotta muuttuvista ongelmista saadaan kattavaa tietoa. Juuri asiakastyön parissa työskentelevien henkilöiden tiedontarpeet ovat omiaan osoittamaan työn todellisen luonteen ja sisällön.

Lisäksi digitalisaatio ja palveluiden sähköistyminen kasvavat ilmiöinä koko ajan entisestään, jonka vuoksi haasteet järjestelmille, sekä niiden kautta tuotettavalle tiedolle kasvavat edelleen. Muuttuvat johtamismallit, tiedontarve, asiakastietojärjestelmät, raportointityökalut ja vaikuttavuudenarvioinnin mittarit, sosiaalityön kentän kaupallistuminen ja sosiaalipalveluiden tuotantomallit luovat kaikki omat kysymyksensä ja ehtonsa sosiaalityölle tulevaisuudessa. Olemme uudenlaisen tietomaailman kynnyksellä sosiaalityön kentällä ja tämän aiheen tutkimus ja tarpeet tulevat olemaan alati kasvavat.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTOITUS

2.1 Taustoista

Sosiaalityö ja sosiaalihuolto eivät ole uusia asioita ja tutkimustakin on, mutta vasta sosiaalityön irtautuminen omaksi instituutioksi on saanut aikaan tutkimuksen suuren harppauksen, työmenetelmien ja spesifioidumman tutkimuksen kehittymisen. Sosiaalityön tutkimuksessa on tehty verrattain vähän tilastointityön ja tietohallinnan tutkimusta. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan Vantaan aikuissosiaalityön tilastoinnin ja siihen liittyvien tukitoimien kehittymistä vuosina 2011-2015. Georg Walls (Törrönen ja Seppänen 2013, 18) toteaa jo vuodelta 1982 olevassa kirjoituksessaan sosiaalihuollon kehittyneen tietokeskeisemmäksi. Walls jatkaa mainiten tilastoinnin pitkät, jo yli satavuotiset perinteet, pohjoismaisessa ja suomalaisessa sosiaalihuollon tilastoinnissa. Sosiaalihuollon tiedonhallinnan tutkimus on kuitenkin ollut vähäistä. Sosiaalityön tiedonhallinta (social work informatics) on määritelty ensimmäisen kerran käsitteenä vasta 2006 Parker-Oliverin ja Demiris´n tekstissä tietojenkäsittelytieteen, informaatiotutkimuksen ja sosiaalityön yhteenliittymänä tarkoituksenaan tiedon hallinnan ja prosessoinnin kehittyminen sosiaalityön tukena (Kuusisto-Niemi 2016, 26).

Informaatioyhteiskunnan kehitys luo paineita myös uudenlaiselle asiantuntijuudelle, joka ylittää perinteisiä rajoja (Saurama ja Julkunen 2009, 301-302; myös Castells ja Himanen 2001, 181-183). Nopeat toimintaympäristön muutokset, kuten organisaatioiden koon kasvu sekä kasvaneet tehokkuuden ja vaikuttavuuden vaatimukset ovat lisänneet painetta myös kehittämiseen ja tiedontuotannon tarkasteluun uudella tapaa (Niiranen, Seppänen-Järvelä, Sinkkonen ja Vartiainen 2010, 19-21). Yksi syy asiakastyössä syntyvän tiedon vähäiselle tutkimuskäytölle kuitenkin on, että hallinnolliset käytännöt eivät ole tukeneet tutkimusta tältä osin ja aineiston pohjautuminen juridiikkaan ei tue välttämättä tutkimuksellista tarkoitusta (Kuusisto-Niemi 2012, 14, 16).

Kuusisto-Niemi (2016, 24; myös Kääriäinen 2005) nostaa myös dokumentoinnin esille osana tiedontuotantoa. Sosiaalityön tutkimus on monipuolistunut huomattavasti viimeisinä parina vuosikymmenenä ja tutkimuksen poikkitieteellisyys on vahvistunut (Roivainen 2006, 4). Sosiaalityön tutkimuksen seura on Suomessa perustettu vasta 1998, mikä osaltaan kertoo siitä, kuinka nuori sosiaalityö on tutkimuksen alana (Roivainen ja Korkiamäki 2006, 33). Tilastointitieto syntyy asiakastyön dokumentoinnin yhteydessä, kun rakenteiset data-

alkiot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Pelkkä rakenteisuus ja ohjeistus ei kuitenkaan ole riittävää, vaan kirjaamisessa tulisi olla valtakunnallista yhtenäistämistä (Kuusisto-Niemi 2012, 16-17). Myös dokumentoinnin tutkimuksen on todettu olevan suomenkielisessä tutkimuksessa vähäistä (Tapola 2005, 82). Tietointensiivisyys ja tiedolla johtaminen, johon kuuluu tiedon tuottaminen, käyttäminen ja tietoon vetoaminen, mutta myös vahva ammatillisuus, joka niin ikään rakentuu tiedolle, ovat korostuneet sosiaalityön nykyisissä ympäristöissä (Niiranen ym. 2010, 15-16).

Tämä tutkimus liikkuu käytännön asiakastyön sekä johtamisen ja hallinnon välisellä rajapinnalla; tutkimuksen kohteena on Vantaan aikuissosiaalityön tilastointi, sen kehittäminen ja siihen liitännäiset toiminnot. Aikuissosiaalityön tilastointi muodostuu asiakastyötä tekevien henkilöiden kirjaamisen perusteella, mutta on pääasiassa ylemmän johdon käytössä. Tässä tutkimuksessa selvitetään etenkin henkilöstön näkemyksiä siihen, kuinka he kokevat tilastoinnin kirjaamisen ja kuinka he kokevat tilastoinnista hyötyvänsä. Toisaalta, näkyväksi tulee myös toimialajohtamisen ja talouden välinen rajapinta; talous määrittelee paljon tuotettavaa tietoa. Näiden eri organisaatiokerrosten ja sidosryhmien, henkilöstön, johdon ja talouden, välinen vuorovaikutus sekä kehittyminen ovat välttämättömiä toimenpiteitä koko organisaation sopeutumisen kannalta muuttuvassa maailmassa (Niiranen ym. 2010, 25). Mirja Satka (2017, 11) toteaa asian kiteyttäen ”Kyseessä on jatkuva uusiutumisen ja uudelleen orientoitumisen prosessi, jonka onnistunut ohjaaminen edellyttää tietoisuutta yhteisistä päämääristä ja sitoutumista niihin myös ruohonjuuritasolla, siellä missä auttajat ja kansalaiset kohtaavat toisensa.” Kuusisto-Niemi (2012, 15) painottaa, että tutkimuksen tulisi tapahtua siellä, missä todellinen työ tapahtuu.

Pyrin selvittämään henkilöstölle tehdyn lomakekyselyn avulla sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokemia tiedontarpeita omassa työssään, johdon ja hallinnon edustajien näkemyksiä teemahaastatteluilla kehitystyön onnistumisesta ja tiedonhallinnan hyödyllisyydestä eri organisaatiotasoilla. Johdon ja asiakastyötä tekevän henkilöstön välinen dialogi suhteessa kehittämiseen on tutkimuksen keskiössä. Sosiaalityössä kentällä on paljon sellaista tietoa, joka voisi johtoakin hyödyttää, mutta sen käsitteellistäminen ei tapahdu itsestään, eikä tätä tietoa saada helposti valjastettua kehittämisen tueksi (Karvinen-Niinikoskia ja Tapola 2005, 4). Pyrin tuomaan henkilöstön tiedontarpeet johdon tiedontarpeiden rinnalle ja tarkastelemaan tuotetun datan hyödyntämistä laajemmin koko organisaation työn tukena. Asiakastyötä tekevien tiedontarpeita ja näkemyksiä ei saisi

unohtaa suhteessa kehittämiseen. Tuotettua tietoa tulisi tutkia ei ainoastaan johdon kannalta, vaan myös asiakastyötä tekevän henkilöstön kannalta. Karvinen-Niinikoski ja Tapola (2005, 6) toteavatkin tutkimuksen olevan välttämätön osa ammatillista tiedonmuodostusta.

2.2 Sosiaalihuollon tiedonhallinta Suomessa ja Vantaalla

Roivainen (2006, 7) tuo esiin, että vaikka sosiaalityön tutkimus ja asiakastyön kenttä painivat samojen teemojen ympärillä, on usein asetetut kysymykset erilaisia. Tässä tutkimuksessa pyritään vastaamaan nimenomaan asiakastyön kentän haasteisiin tilastoinnin suhteen. Karvinen-Niinikoski ja Satka (2006, 9-12) toteavat yhden merkittävän tutkimusalan sosiaalityössä olevan sosiaalityön asiantuntijuuden ja tiedonmuodostuksen. Iso osa merkittävästä tutkimuksesta, niin väitöskirjoista, lisensiaatintöistä sekä pro graduista, ovat kytköksissä käytännön töihin ja tämän vuoropuhelun merkitystä tulisi nostaa enemmän esille ja edelleen vahvistaa tätä suhdetta (Karvinen-Niinikoski ja Satka 2006, 9-12; Roivainen ja Korkiamäki 2006, 34-35). Sosiaalityön tutkimuksessa tulisikin huomioida koko tutkimuskentän monimutkaisuus ja suhteuttaa tiedontuotannon vaateet tähän kompleksisuuteen (Tapola-Haapala 2006, 32).

Sosiaalihuollon tiedonhallinnan tutkimuksen voidaan katsoa alkaneen Suomessa 2000 – luvulla. Ensimmäinen maininta sosiaalihuollon tiedonhallinnan tutkimuksesta on vuodelta 1996 tietoteknologian hyödyntämisstrategiasta. Tutkimuksen todettiin olevan huonosti kehittynyttä. Tutkimuksen kehittyminen on ollut hidasta selvityksistä varsinaiseen tutkimustyöhön. (Kuusisto-Niemi 2016, 71). Tietoyhteiskuntakehityksen voidaan katsoa lähteneen 1980-luvulla. 1980-lukua on kutsuttu kansallisten projektien vuosikymmeneksi, 1990-lukua innovaatioiden vuosikymmeneksi ja 2000-lukua kansallisen tiedonhallinnan periaatteiden omaksumisen vuosikymmeneksi. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta perustettiin 1988. Vuosina 1995-1999 välillä oli käynnissä yhteensä noin 450 eri sosiaalihuollon ICT-hanketta. 2000-luvulla on käynnistynyt lukuisia kehittämishankkeita. (Kuusisto-Niemi 2016, 46-47, 62).

Sekä itse tutkimus että tutkimustyötä tukevien opinnäytetöiden määrä on ollut vähäistä sosiaalityön tiedonhallinnan suhteen, vaikka tutkimus onkin lisääntynyt 2000-luvun alusta lähtien. Tiedonhallinnan tutkimusta sosiaalihuollossa on lähinnä sivuttu alan muissa

tutkimuksissa ja painopiste sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksissa on ollut terveydenhuollon puolella. (Kuusisto-Niemi 2016 56, 72-73). Informaatio-ohjauksen merkitys, sekä muutos normiohjauksesta informaatio-ohjaukseen, on voimistunut viimeisen kahden kymmenen vuoden aikana. Jatkuva muutos sosiaalialalla on kuitenkin asettanut omat haasteensa kehittämistyölle, johon kuitenkin olisi suuri tahtotila. Tämä tilanne on luonut entistä suurempaa kysyntää valtiotason informaatio-ohjaukselle. Toisaalta on myös todettu, ettei informaatio-ohjaus ole riittävää perustuslain mukaisten periaatteiden saavuttamiseksi ja ettei vaikutukset ole riittäviä suhteessa päätöksen tekoon ja toimintojen suunnitteluun. Informaatio-ohjauksen tulee nojata vahvasti viestintään sen tavoitteiden saavuttamiseksi (Lähteenmäki-Smith ja Terävä 2012, 21-22, 46-48).

Tietojärjestelmät ovat oleellinen osa sekä palvelutoimintaa, sen suunnittelua ja seurantaa, sekä koko palvelujärjestelmän kehittämistä. Sosiaalialan toiminnallinen muutos asettaa vaateita myös järjestelmäkehitykselle. (STM 1996, 37). Sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehittäminen tuli osaksi koko sosiaalihuollon kehittämistyötä vuonna 2003 STM:n ”Sosiaalialan kehittämishanke. Toimeenpanosuunnitelma” – julkaisun kautta ja varsinainen tutkimusalan määrittely tapahtui Tikesos – sosiaalialan tietoteknologiahankkeen tutkimusohjelmassa vuonna 2008. Tutkimusohjelmassa todetaan, että sosiaalialan tiedonhallinnalle tarvitaan oma tutkimusohjelma ja että tutkimuksen tarve on ilmeinen käytännön toimijoiden työvälineiden kehittämistyön mahdollistamiseksi. Tutkimusohjelma määrittelee tutkimuksen päälinjoiksi asiakkaat järjestelmien käyttäjinä, ammattilaisen tietoyhteiskunnassa, palveluorganisaation ja hallinnon tietoyhteiskunnassa sekä teoreettisen ja menetelmällisen tutkimuksen. Kyseinen ohjelma jäi kuitenkin vaille toteuttamista, koska sen edellyttämiä organisaatiorakenteita ei ollut. (Kuusisto-Niemi 2016, 71-72). Tämän tutkimuksen tarkoitus on kahteen keskimmäiseen linjaan keskittyminen, eli sosiaalialan ammattilaisen, sekä hallinnon ja palveluorganisaation toiminta tietoyhteiskunnassa.

Kuusisto-Niemi viittaa Jussi Simpuran Sosiaalipolitiikan vuosikirjassa julkaistuun artikkeliin ”Tietojärjestelmät sosiaalipoliittisen tutkimuksen kohteina” ja toteaa että sosiaalipoliittisella tietojärjestelmätutkimuksella on alueinaan muun muassa sosiaalipoliittisten ongelmien määrittyminen tietojärjestelmissä, tietojärjestelmien hyödyntäminen toimintajärjestelmien tutkimuksessa, poliittisten prosessien ja päätöksenteon tukeminen tiedolla sekä tietojärjestelmien kehittäminen (1988, Kuusisto-

Niemi 2016, 73 mukaan). Koska tiedonhallinnasta sosiaalialalla ei ole tehty kattavaa analyysiä, pitää Kuusisto-Niemi Simpuran puheenvuoroa edelleen ajankohtaisena sekä tavoitteiden että tutkimuksen vähäisyyden osalta. (Kuusisto-Niemi 2016, 73). Vaikka tutkimusta ja kehittämistyötä on informaatio- ja viestintätekniikan osalta sosiaalialallakin tehty jo vuosia, saatiin ensimmäinen ajantasainen katsaus tilanteeseen 2012 THL:n julkaisemasta tieto- ja viestintäteknologian valtakunnallisesta yleiskatsauksesta (Kärki ja Ryhänen 2015, 18).

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste vuosina 2008-2011 määritteli päätavoitteensa seuraavasti: 1) Osallisuus lisääntyy ja syrjäytyminen vähenee, 2) hyvinvointi ja terveys lisääntyvät, hyvinvointi- ja terveyserot kaventuvat ja 3) palveluiden laatu, vaikuttavuus ja saatavuus paranevat ja alueelliset erot vähenevät. (STM 2008:6, 3-5). Kiinnitän nyt huomiota kohtaan kolme, koska se on tämä tutkimuksen kannalta oleellisin päätavoitteista. Palveluiden laatu ja vaikuttavuus ovat todennettavissa oikeastaan vain asiakaskunnalta laajasti kysymällä, tai, kuten tälle tutkimukselle on oleellista, numeerisen datan kautta kunnan omissa järjestelmissä. Osatavoitteina määritellään ennalta ehkäisy ja varhainen puuttuminen, henkilöstön riittävyyden varmistaminen ja osaamisen vahvistaminen, sekä eheä kokonaisuus ja vaikuttavat toimintamallit (STM 2008:6, 3-5). Määritellyistä osatavoitteista esille nousee esimerkiksi ennalta ehkäisy ja varhaisen puuttumisen korostus, joka vaatii laajaa taustatietoa, jotta resurssit voidaan kohdentaa oikein. Osatavoitteista henkilöstön riittävyyden varmistaminen ja osaamisen vahvistaminen nousee esille taas siksi, että taloudellisessa kehyksessä henkilöstön vähentämiseen on ollut painetta. Tätä tilannetta ratkaisuineen käsitellään tarkemmin teemahaastatteluiden analyysin kohdalla.

Kuntatasolla tiedon avaaminen on tapahtunut lähinnä suurimmissa kunnissa, eikä tähän liittyviä voimavaroja ole juurikaan vielä ajateltu. Kuntien sosiaalihuollon tietohallinnon resurssit ovat varsin niukkoja, eikä kehittämistä ole pystytty tästä johtuen tekemään riittävässä laajuudessa. Kuntatasolla on huomattu myös, että tilastoinnin tulkintaan ei voida täysin luottaa sen sisältämien virhemahdollisuuksien takia. (Kärki ja Ryhänen 2015, 19-20; myös Kaijala 2002, 20-21). Esimerkiksi Helsingissä tietojenkäsittelyn kehittämissuunnitelma laadittiin vuonna 1988 vuosille 1988-1992. Vuonna 2003 laadittiin vuoteen 2010 ylettyvä tietohallinnon kehittämisen linjaamissuunnitelma. (Kuusisto-Niemi 2016, 55). Sosiaalihuollon tiedonhallintaa selvitettiin Länsi- ja Keski-Uudellamaalla

vuonna 2005. Tutkimuksessa merkittävä havainto oli, että kerätty tieto oli pitkälti valtiotasolta ohjattua määrällistä tietoa, jonka avulla ei palveluiden ja toiminnan kehittämistä voitu tehdä tiedon riittämättömyyden vuoksi. (Kuusisto-Niemi 2016, 60-61).

2.3 Aiempaa tutkimusta

Sosiaalihuoltoon verrattuna informaatio- ja viestintätutkimuksen kentällä sekä organisaatiotutkimuksen kentällä tilastoinnin, datan ja informaation merkitystä on tutkittu huomattavasti enemmän. Sosiaalityön ja tilastoinnin suhteen artikkelit käsittelevät pääosin jotain tiettyä tapausta tai asiakasryhmää, eikä niissä pyritä pääosin kuvaamaan tilastoinnin ja käytännön työn tiedontarpeen suhdetta. Vaikuttavuuden arviointi on puolestaan saanut melko paljon huomiota. Sosiaalityön ja julkisjohtamisen muutos ylipäätään 2000-luvulla kohti ”new public management” – kulttuuria on tuonut uusia kehittämisen suuntia sosiaalityöhön, sen johtamiseen ja etenkin tiedolla johtamiseen. Sosiaalityön ja new public management – ajatuksen suhdetta käsittelevät muun muassa Heffernan (2006) sekä Berg, Barry ja Chandler (2008).

Myös julkisjohtamisen ja kommunikaation välistä suhdetta on tuotu esille 2000 – luvulla, esimerkiksi Vilma Luoma-Ahon ja Sari-Maarit Peltolan (2006) toimittamassa teoksessa ”Public organization in the communication society”. Luoma-Aho (2006, 14) toteaakin samaisessa teoksessa olevassa artikkelissa julkisjohtamisen olevan hyvin erilaisessa tilanteessa yksityissektorin kanssa resurssien ollessa pitkälti aineettomia ja toteaa tämän korostavan tiedon merkitystä sekä raportointia julkisjohtamisessa. Samaisessa teoksessa Kaja Tampere (2006, 132) toteaa julkisten organisaatioiden olevan nykyisin uusien modernisaatiohaasteiden portaalla. Hän jatkaa byrokraattisissa organisaatioissa olevan haasteita sisäisen viestinnän kanssa, mutta toisaalta korostaa sisäisen kommunikaation sekä informaation kulun mahdollisuuksia organisaation arvon kasvattajina. (Tampere 2006, 131-132, 140-142)

Tutkimuksen kohteena oleva aikuissosiaalityön tilastoinnin kehittäminen on siis hyvin voimakkaasti usean eri tutkimusalan leikkauskohdassa. Toisaalta on kyse informaatiotutkimuksesta, toisaalta sosiaalityön käytännöistä, organisaatiotutkimuksesta, viestinnästä ja tilastotieteestä, mutta myös järjestelmätutkimuksesta ja julkisjohtamisesta. Sosiaalityön tilastoinnin tutkimus ei ole vielä vakiintunut mihinkään tiettyyn muotoon ja

tutkimusta tehdään – ja sivutaan – usealla eri sektorilla. Tutkimustiedon hakeminen tästä alasta on siksi myös haastavaa, koska merkittäviä tutkimuksia saattaa löytyä niin monelta eri alalta ja toisaalta taas niiden löytäminen juuri sosiaalityön alalta on vaikeaa. Kuusisto-Niemi (2012, 14) toteaa, että asiakastyössä syntyvää dataa käytetään tutkimuksessa varsin vähäisesti ja yhden syyn tähän olevan.

Suurin osa löytämästäni materiaalista käsittelee informaatioteknologian ja taloustieteellisen kontekstin tietohallintoa. Sosiaalihuollon tietohallinnon kirjallisuus on kohtuullisen vähäistä. Suomenkielisen sosiaalihuollon tiedonhallinnan kirjallisuus on pitkälti viimeisen kymmenen vuoden ajalta. Tuotanto rajoittuu pääasiassa muutamaan kirjoittajaan. Aihetta sivuavaa kirjallisuutta, esimerkiksi johtamisen näkökulmasta kyllä löytyy, kuten myös vaikuttavuuden arvioinnista, mutta suoraan sosiaalihuollon tiedon ja sen hallinnan käsittelyyn liittyvää kirjallisuutta on vähäisesti. Vaikuttavuuden arviointi on noussut merkittäväksi teemaksi 2010–luvulla esimerkiksi Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen kehittämän Avain – mittariston sekä Ruotsin Social Styrelsenin FIA – mittariston kautta. Vaikuttavuuden arviointi on merkittävässä roolissa suhteessa tietohallintoon sosiaalityössä; vaikuttavuuden arvioimiseksi tulee olla dataa työn vaikutuksista. Aiheesta ovat kirjoittaneet muun muassa Pekka Karjalainen ja Tuija Kotiranta (2010), sekä Minna Kivipelto, Sanna Blomgren, Pekka Karjalainen ja Paula Saikkonen (2013), Pekka Karjalainen ja Paula Saikkonen (2013).

Amanda Ham, Kimberly Huggins-Hoyt ja Joelle Pettus (2015) käsittelivät artikkelissaan ”Assessing Statistical Change Indices in Selected Social Work Intervention Research Studies” vaikuttavuuden arviointia tilastoinnin kautta, mikä oli jo aiheena lähempänä tätä tutkimusta, mutta näkökulma on kuitenkin nimenomaan vaikuttavuuden arvioinnissa. Kyseisessä artikkelissa kuitenkin käsitellään sitä, kuinka tilastoilla pystytään osoittamaan työn vaikuttavuutta ja datasta tuottamaan sellaista informaatiota, jonka avulla työn kehittäminen ja vaikuttavuuden arviointi on mahdollista. Työn kehittämisen osalta tämä tutkimus sivuaa omaani. Vaikuttavuuden arvioinnin oppikirjoja on jo vuosikymmenien takaa. Muun muassa Cheetham, Fuller, McIvor ja Petch (1992) käsittelee sosiaalityön vaikuttavuuden arviointia. Tämäkin teos on uudempi kuin käytössä ollut asiakastietojärjestelmä, eikä tällaisia mittaristoja ole ollut järjestelmään upotettuna.

Sosiaalityön tiedonhallinto on sosiaalityötä tuoreempi käsite ja osatieteenala. Sosiaalityön tiedonhallinnan perinne kumpuaa hoitotyön ja lääketieteen tietohallinnasta (Kuusisto-

Niemi 2016, 26). Kuusisto-Niemen (2016, 26) toteaa Parker-Oliverin ja Demiriksen Social work informatics: A new speciality – artikkeliin viitaten, sosiaalihuollon tiedonhallinta – termi on esiintynyt ensimmäisen kerran Visserin teksteissä 1988 ja social informatics – termi on esiintynyt sosiaalityön koulutukseen liittyen Grebel'n ja Steyaert'n tekstissä 1995. Kuusisto-Niemen (2016, 26) mukaan Parker-Oliverin ja Demiriksen artikkeli on ensimmäinen, jossa sosiaalityön tiedonhallinnan ala on määritelty – tietojenkäsittelytieteen, informaatiotutkimuksen ja sosiaalityön yhdistelmänä. Tavoitteena tällä alalla on datan muokkaus informaatioksi ja jalostus edelleen tiedoksi, tiedonhallinta sekä prosessointi sosiaalityön profession tukena (Parker-Oliver ja Demiris 2006, 129, Kuusisto-Niemen 2016, 26 mukaan).

Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinto on muovautunut 2000-luvun alkuvuosina omaksi tutkimusalakseen ja perustettu oppiaineena Kuopion yliopiston Terveyshallinnon- ja talouden laitoksella vuonna 2000. Sosiaali- ja terveydenhuollon muototutuminen omaksi oppialakseen on tapahtunut internalistisesti terveyshallintotieteen alasta vähitellen syntyneiden foorumien ja oppituolien kautta. (Kuusisto-Niemi 216, 20-23). Sosiaalityön tiedonhallinta on monitieteinen tutkimusala – se on kehittynyt osana yhteiskuntatieteiden mutta myös osana tekniikan kenttää. Sosiaalityön tiedonhallinta alana on yhdistelmä sosiaalityötä yhteiskuntatieteenä ja substanssina, tietojärjestelmä- ja tietojenkäsittelytiedettä että informaatiotiedettä, näin yhdistellen elementtejä luonnontieteistä ja ihmistieteistä (Kuusisto-Niemi 2016, 25-26). Mielestäni tulee myös huomata, että sosiaalityön tiedontuotannon tutkimus ei ole osa pelkästään sosiaalityön tutkimusta, vaan se on myös sosiaalityön tutkimuksen osa, jolla on merkittävä rooli kommunikaatiossa esimerkiksi politiikan kuin talouden funktiojärjestelmiin.

Sosiaalityö, tieto ja teknologia – teos (Pohjola, Kääriäinen ja Kuusisto-Niemi 2010) on ollut merkittävä artikkelikokoelma avaamaan sosiaalihuollon tietohallintakeskustelua. Sirpa Kuusisto-Niemen (2016) väitöskirja "Tiedon hallinta sosiaalihuollossa - Tiedonhallinnan paradigma opetuksen ja tutkimuksen perustana" on laajentanut keskustelua merkittävästi. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE II 2012–2015 loppuraportissa (Lähteenmäki-Smith ja Terävä 2012, 23) todetaan, ettei tiedosta varsinaisesti ole puutetta, mutta kyse on enemmänkin siitä, miten informaatio ohjataan käyttöön, tavoittaako se oikeat tahot ja kuinka asian suhteen kommunikoidaan. "Kyse on siis siitä, tuotetaanko tietoa passiivisesti vain tiedon tuottamisen takia, vai

otetaanko tiedontuotannossa aktiivisesti sitä tarvitsevan tahon tarpeet ja näkemykset huomioon", raportissa todetaan (Lähteenmäki-Smith ja Terävä 2012, 23). Merkittävimmäksi ohjausperiaatteeksi mainitaankin kommunikaatioperiaate, jossa tiedon tuotantoon ja käyttöön linkittyvät tahot ovat aktiivisia kommunikoijia tiedon tuotannon suhteen; tiedon hyödyntäjän tulee osallistua aktiivisesti tiedon tuotannon suunnitteluun, eikä tiedon jakaminen saisi olla passiivista (Lähteenmäki-Smith ja Terävä 2012, 23-24).

Taylor & Francis tietokannasta löytyi lukuisia kirjoituksia liittyen tilastollisen työn ja tilastotieteen opetukseen sosiaalityössä. Nämä eivät kuitenkaan vastanneet etsimääni, mutta nousivat esiin hakusanan "statistics" takia. Hakusanoja vastaavia artikkeleita oli löydettävissä "Social Work Education - The International Journal", "Journal of Teaching in Social Work" ja "Journal of Social Work Education" – julkaisuista. Artikkeleita löytyi eri julkaisuista 2005 alkaen, mutta suurin osa näytti ajoittuvan 2010- luvulle. Artikkeleita liittyen terveydenhuollon tietohallintoon löytyi runsaasti. Yritin ensin keskittää haun koskemaan juuri aikuissosiaalityön tilastointia, mutta tulosten puutteessa laajensin hakua koko sosiaalihuoltoon. Sosiaalityön tietohallintoon liittyviä artikkeleita ei kuitenkaan juuri ollut; hakusanoilla social + work/care/welfare + informatics/statistics ei löytynyt aihettani vastaavia, sosiaalityön tilastointia koskevia artikkeleita. Suurin osa julkaisuista osui tietotekniikan tai tietojärjestelmätieteiden alalle, sosiaalityöhön liittyvistä julkaisuista ei artikkeleita löytynyt. Jonkin verran hakuehtoja vastaavia artikkeleita löytyi tilastotieteen julkaisuista, mutta nämäkään eivät vastanneet aihettani.

Haku "British Journal of Social Work" - julkaisuun Oxford University Pressin tietokannassa tuotti pääasiassa tutkimuksen ja artikkeleiden tilastollisiin harhoihin liittyviä hakutuloksia, joka sinänsä sivuaa tutkimusaihettani. Viittauksia kvantitatiiviseen dataan tutkimuksessa löytyi. Varsinaisesta työn tilastoinnista ei materiaalia löytynyt. Painopiste oli jälleen enemmän terveydenhuollon puolella. SAGE Publicationsin tietokannassa löytyi viittauksia useampaan artikkeliin 2010 – luvulla, joissa käsiteltiin sosiaalityön tilastoinnin sekä käytännön tutkimuksen suhdetta. Suurin osa löydetyistä artikkeleista olivat kuitenkin tilastointia yleisemmällä tasolla sosiaalitieteissä tai organisaatiotutkimuksessa käsitteleviä.

Sosiaalityötä yleisemmin tieteenä käsitteli esimerkiksi Sarah Gehlert (2015) artikkelissaan Social work and Science ja John Brekke (2012) artikkelissaan " Shaping a Science of Social Work", mutta näissä kirjoituksissa ei suoranaisesti lähestytty sosiaalityön käytäntöä ja kehittämistä tilastoinnin kannalta. James Rosenthalin (2012) teos "Statistics and data

interpretation for social work” puolestaan on mainio teos kuvaamaan sitä, kuinka asiakasajapinnasta saadaan tuotettua tietoa. Hän kuvaa teoksessa sosiaalityöhön soveltuvia tilastomenetelmiä ja niiden käyttöä, mutta tämäkin teos keskittyy ennen kaikkea menetelmäoppiin, eikä ole suunnattu suoranaisesti työn kehittämiseen tilastoinnin kautta, vaikka aihetta tässä teoksessa sivutaankin.

Hain tietolähteitä myös yliopistojen tietokannoista sekä internetistä yleensä. Sosiaalityön asiakastyön tilastointiin liittyviä graduja löytyi muutamia, kuten esimerkiksi Seija Isoahon (2013) pro gradu ” Käyttämättömät ajanvaraukset Tampereen Aikuissosiaalityössä” sekä Mari Sisson (2014) sosiaalityön käytäntötutkimuksen kurssityö ” Kuka käy sosiaalitoimistossa? - Selvitys Lahden kaupungin aikuissosiaalityön asiakkaista”. Nämä sivuavat omaa aihettani, mutta tutkivat tiettyjä olemassa olevia tietoja aikuissosiaalityön tilastoinnissa tarpeen määrittelyn sijaan. Sosiaalityön dokumentoinnista löytyi lukuisia artikkeleita ja opinnäytetöitä, raportteja sekä selvityksiä, mutta nämä käsittelivät laadullisen tiedon dokumentointia. Kuten tässä tutkimuksessa tullaan toteamaan jäljempänä, tarvitaan laadullisen ja numeerisen tiedon rinnakkaiseloa riittävän tietomäärän saavuttamiseksi, jonka vuoksi tilastotiedon tuotanto aikuissosiaalityöstä on merkittävää.

Suuri osa löydetystä tiedosta on siis esimerkiksi THL:n ja sosiaalialan osaamiskeskusten tuottamia tiedontarpeen määrityksiä ja dokumentoinnin oppaita. Aikuissosiaalityön (ja sosiaalityön) tilastointia on tutkittu melkoisen vähän, mutta suunta näyttäisi kuitenkin olevan kasvava, numeerisen tiedon merkitykseen laadullisen rinnalla ollaan havahduttu ja uskoakseni tulevaisuus tulee osoittamaan, että tilastollisella tiedolla on enenevissä määrin merkitystä työn kehittämisen ja organisoinnin kannalta. Sosiaalityön tietotuotannosta on kuitenkin todettu, että ” järjestelmästä ja organisaatiosta riippumatta asiakastietojärjestelmistä saadaan todella huonosti tietoa ulos. Hämmästyttävän suuri osa tilastoista ja seurannasta tehdäänkin edelleen manuaalisesti.” (Jormalainen 2010, 11). Myös tiedon luotettavuus ja käytettävyys todettiin nykyjärjestelmissä vajavaiseksi (Jormalainen 2010, 11-12). Tämän tutkimuksen johdolle ja hallinnolle tehdyissä teemahaastatteluissa nousi esille varsin samanlaisia näkemyksiä, kuin Jormalaisen (2010) selvityksessä.

2.4 Aikuissosiaalityön kehittämisen suunnat

Vasta, kun tieto vastaa ongelmanasetteluun tai vaikuttaa suoraan toiminnan kehittymiseen, voidaan puhua merkityksellisestä tiedosta (Alastalo ja Åkerman 2011, 23-24). Tämä toteamuskin sisältää suoran tulkinnan siitä, että tuotettu tieto on merkityksellistä vain sille ryhmälle, kenen ongelmanasetteluihin se pystyy vastaamaan. Raunio määrittelee sosiaalityön tarvitseman tiedon sosiaali- ja käyttäytymisteoreettiseksi, sekä yhteiskunnan järjestelmiä koskevaksi tiedoksi (Raunio 2009, 18). Tästä kommentista on havaittava selkeä ristiriita: sosiaaliteoreettinen ja käyttäytymistieteellinen tieto liittyvät ennen kaikkea asiakastyön rajapintaan mutta yhteiskuntarakenteellinen, ylemmän tason tieto ei välttämättä keskustele suoraan sosiaali- tai käytösteoreettisen tiedon kanssa ja saattaa olla osin jopa ristiriitaista. Kuntatason päätöksenteossakin subjekti määrittelee paljon; millaiset ovat poliittiset siteet, millainen arvomaailma ja kokemukset sekä millainen taloudellinen toimintakehys on (Kivipelto ja Saikkonen 2013, 313).

Eeva Liukko toteaa sosiaalityön perustehtävän muutoksesta, että toimeentulotukityön ja muun aikuissosiaalityön eriyttäminen on aiheuttanut muutospyrkimyksen voimistumista. Tämä asettaa uudenlaisia kriteereitä työn seurannalle tuloksellisuuden mittaamisessa. Muutospyrkimys on asiakas - työntekijä vuorovaikutuksessa tapahtuvaa toimintaa (Liukko 2009, 120). Tällöin nimenomaan muutoksen seuranta korostuu; kyseinen tieto on oleellista sekä kentän että johdon kannalta: Miten ja millä tavalla lähtötilanne määritellään (mm. tilannearvio), miten tavoite määritellään ja kuinka työn tuloksellisuutta voidaan seurata. Tällä on vaikutusta itse työn sisältöön niin kuin työn organisointiin (Liukko 2009, 117-118; Syrjä 2004, 25–26).

Muutos järjestelmälähtöisestä asiakaslähtöiseen työskentelyyn on tämän tutkimuksen kannalta melko samanlainen tilanne. Muutosta tulisi seurata juuri asiakaslähtöisesti, asiakkaan lähtökohdista katsoen, eikä vain sosiaalibyrokraattisen rakenteen kautta. (Liukko 2009, 115-121). Moniammatillisen toiminnan kehittyminen aiheuttaa puolestaan haasteita yhteisille tietovarannoille ja mutkistaa entisestään kahta edellä mainittua muutossuuntaa, asiakaslähtöisyyttä ja perustehtävän muutosta. Koska ongelmat ovat laajalla, eikä selkeästi mitattavissa ja seurattavissa, vaatii muutoksen laadukas toteuttaminen myös seurantavälineiden kehittämistä. (Liukko 2009, 127). Byrokratiatyöstä siirtyminen kohti kaupunkisosiaalityötä aiheuttaa kahden ensimmäisen mallin suuntaista kehittymisvaadetta. Ongelmia ei voida tarkastella enää vain yhteisön silmälasien läpi, vaan fokus on siirrettävä

haittaseurausten häivyttämisestä tai vähentämisestä itse syiden poistamisen pyrkimykseen. (Liukko 2009, 128) Nämä kehityssuunnat siis osaltaan vaativat myös seurantamallien kehittymistä, ja etenkin työntekijän kannalta. Muutoksen seuraaminen kuntatasolla on hyvin haasteellista, koska asiakkuus saattaa jäädä toiseen yksikköön toisen ongelman poistuttua, tai ongelma saattaa muuntautua. Lisäksi työntekijällä on käsitys työnsä syistä, tavoitteista ja menetelmistä, jotka eivät välttämättä näyttäydy johdolle alkuunkaan saman kaltaisina.

Vantaan kaupungin Professional Development – sarjan julkaisussa Kunnallisen sosiaali- ja terveystoimen tietohuolto ja Vantaan sosiaali- ja terveystoimen johdon tiedontarpeet – julkaisussa peräänkuulutetaan kaikki organisaatiotasot yhdistävää työskentelyä tietohuollon ja tiedon määrittelyn eteen, sekä organisaation hahmottamista osana kokonaisuutta (Kaijala 2002, 7-11). Myös työntekijöiden tiedon tarvetta on sivuttu kyseisessä teoksessa todeten, että henkilöstön tulisi olla mukana tiedon määrittelyssä, jotta arkityön kannalta oleellista tietoa saataisiin tuotettua (Kaijala 2002, 41). Kirjaamiskäytäntöjen tulisi olla mahdollisimman yksinkertaisia ja ohjeiden tulisi olla jatkuvasti päivitettyinä vastaamaan sen hetkistä tilannetta (Kaijala 202, 27). Kuusisto-Niemi (2012, 16) toteaa, että sosiaalityössä ohjeistukset dokumentointiin ovat usein puutteellisia ja kysyykin, etteikö sosiaalityön dokumentointia pidetä näin ollen tärkeänä.

Vantaan aikuissosiaalityön tuloskorteissa on ollut tutkimusajankohdan aikana useita kohtia, jotka ovat viitanneet tämän tutkimuksen aihepiiriin. Vuosien 2010-2014 tuloskortissa mainittiin ”Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen prosessien avaaminen ja työajan jakautuminen”, joka asetti suoran tilauksen työajan jakautumisen tutkimiselle ja tätä kautta työnseurannan mallin luomiselle. Vuosien 2011-2014 tuloskortissa tämä oli jalostunut muotoon ”sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen oikea kohdentuminen”, vuonna 2012 ”Sosiaalityön tehtävärakenteen selkeyttäminen” ja edelleen vuonna 2013 ”Sosiaalityön kehittäminen” sekä ” Tehtävärakennepilotti, työnjako”. Vastaavaa tietoa vaativat tavoitteet ”sosiaalityöntekijä - etuuskäsittelijä -työparitoiminnan vahvistaminen” sekä ”asiakasvalinnan ja -kriteerien kehittäminen” vuoden 2011-2014 tuloskortissa. Organisaation dialogisuutta korostivat vuoden 2012 tuloskortissa tavoitteet ”Tulosyksiköt osallistuvat toimialan palvelustrategian laadintaan” sekä Vantaan aikuissosiaalityön tuloskorteissa tutkimusajanjaksolla sivutaan tietohallinnon ja tilastotyön kehittämistä. ”Tulosyksiköt osallistuvat tuottavuusmittareiden laadintaa”, joista jälkimmäinen jatkoi

suoraa tarvetta työn seurannan kautta tehdylle tuottavuuden arvioinnille. Vuoden 2013 aikuissosiaalityön tuloskortissa mainittiin vielä ”Sisäisen ja ulkoisen viestinnän prosessit” joka vahvisti organisaation tarvetta sisäiselle dialogille. 2015 tuloskortti oli jo hyvinkin seuranta ja mittaamisorientoitunut ja pohjautui osin tehtyihin kehittämistoimiin tutkimusajajaksolla, jotka mahdollistivat tuloskortissa esitetyt mitattavat suoritteet ja tarkastelut. Vantaan aikuissosiaalityön tuloskorttien sisällöt ovat olleet tutkimusajanjaksolla melko yhteneviä Kaste – hankkeen päätavoitteiden ja toimeenpanon periaatteiden kanssa, suuri osa kunnista olikin sisällyttänyt tavoitteet omaan strategiaansa (Lähteenmäki-Smith ja Terävä 2012, 44-46).

3 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Sosiaalityön tutkimus käsittelee itse sosiaalityön ja sen tiedon tutkimusta, mutta merkittävä osa sosiaalityön tiedontutkimusta, sen laajennus, on sosiaalihuollon tiedonhallinnan tutkimus. Jotta sosiaalityön tietoa voidaan jalostaa ja tutkia, on sosiaalihuollon tiedonhallinnan tutkimus oleellinen ja tärkeä, välttämätön osa sosiaalityön tutkimusta. Näiden kahden sisäkkäisen tutkimusalan symbioosi mahdollistaa sosiaalityön datan ja tiedon kehittymisen ja informaation sekä tiedon käytön laajentamisen sekä hyödyn maksimoimisen.

Tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella Vantaan aikuissosiaalityön tilastoinnin ja siihen liittyvien liitännäistoimenpiteiden kehittymistä ajanjaksolla 2011-2015. Tilastoinnin rakentumista ja kehittymistä tarkastellaan lomakekyselynä henkilöstöltä kerätyn aineiston perusteella suhteessa henkilöstön kokemiin kehittämistarpeisiin tilastoinnissa sekä tietojen kirjaamisessa asiakastietojärjestelmään. Lisäksi kehittämistyön vaiheita, hyötyjä ja prosessien onnistumista tarkastellaan johdon ja hallinnon henkilöiden, jotka ovat osallistuneet kehittämistyön suunnitteluun ja tilastotiedon hyödyntämiseen työssään, teemahaastatteluilla.

Kyseisellä ajanjaksolla toteutettiin tilastojen dokumentointi (auki kirjoitus- ja lukuohje tilastoille), työnseurannan mallin kehittäminen ja kokeilu, VATJ-net päätössovelluksen ja sen tilasto-ominaisuuksien kehittäminen sekä tilastoinnin kokonaisuusinta. Kolme ensimmäistä toimenpidettä lähti Vantaan aikuissosiaalityön omista tarpeista ja jälkimmäinen perustui THL:n uusiin tilastointimäärityksiin. Tietoa on tuotettu pääasiassa valtiolle ja strategiselle johdolle, mutta tiedontuotantoa voitaisiin hyödyntää myös asiakastyön tukena.

Toteutetut toimenpiteet kuvataan kronologisesti. Johdolta kysytään teemahaastattelun kautta näkemyksiä siitä, miten kehittämistyön suunnittelu ja toteutus onnistui, koettiinko muutokset hyödyllisinä ja mitä kehittämisprosesseista opittiin jatkoa varten. Henkilöstölle tehdyllä kyselyllä haetaan vastauksia tiedon hyödynnettävyyteen asiakastyössä, tiedontarpeisiin asiakastyössä sekä kirjaamisen vaikutuksiin asiakastyötä tekevillä.

Tutkimuskysymyksinä ovat:

1. Miten samoja data-alkioita, joista tiedolla johtamiseen tuotettu tieto muodostuu, voitaisiin hyödyntää laajemmin koko organisaation hyödyksi?
2. Miten asiakastietojärjestelmää tulisi kehittää tilasto-ominaisuuksien sekä raportoinnin suhteen, jotta tilastointi olisi mahdollisimman vaivatonta?
3. Mistä tilastoinnin epätarkkuudet johtuvat ja kuinka niitä on pyritty pienentämään?
4. Mikä kaikki on ollut vaikuttamassa tilastoinnin uudistamistarpeeseen ja toisaalta uudistamisen toteuttamiseen?
5. Miten tilastoinnin kehittämistyön suunnittelu ja tuloksellisuus on koettu?

Kysymyksiin yksi ja kaksi haetaan vastausta henkilöstölle tehdyllä lomakekyselyllä. Kysymykseen kolme vastausta haetaan sekä lomakekyselystä, että teemahaastatteluista. Kysymykset neljä ja viisi liittyvät teemahaastatteluihin.

Tutkimuksella haetaan vastauksia siis siihen, kuinka datan käytön hyötyä voitaisiin maksimoida niin, että jo tuotettavan tieto voitaisiin hyödyntää koko organisaatiolle mahdollisimman laajasti. Samalla etsitään niitä heikkouksia, joita asiakastietojärjestelmässä on suhteessa tiedontuotantoon ja millaisilla muutoksilla näitä ominaisuuksia voitaisiin parantaa, toisaalta tätä tarkastellaan myös kirjaamisen kautta; miten kirjaaminen näkyy asiakastyötä tekevän henkilöstön työssä. Tilastointia tarkastellaan tutkimusajankohdan lähtötilanteessa, sekä muutoksien toteutumisen jälkeen; mitkä asiat tarkasteluajanjaksolla tilastoinnissa ovat muuttunut, mitkä asiat eivät ole muuttuneet havaituista muutostarpeista huolimatta ja mitkä tekijät ovat vaikuttaneet muutoksiin ja toisaalta muuttumattomuuteen. Lopuksi tarkastellaan sitä, miten prosessit on koettu, mitä niistä on opittu ja mitä on opittu tulevaisuuden muutoksia ajatellen.

4 TEOREETTINEN TAUSTA

4.1 Sosiaaliset systeemit

Sosiaalityön tiedontuotannon tavoitteet ovat episteemisiä, tiedon tuottaminen kohteena olevasta todellisuudesta. Sosiaalihuollon tiedonhallinnon tutkimuksen tavoitteena on soveltavana tieteenä puolestaan tutkia tätä tiedontuotannon prosessia, sen välineitä ja muovata käytänteitä entistä toimivammiksi ja tehokkaammiksi. (Kuusisto-Niemi 2016, 20-21). Tässä tutkimuksessa tarkastellaan aikuissosiaalityön tilastointia ja tiedonkäsittelyä systeemiteoreettisesti. Payne (2005, 146) esittää, että systeemiteoriaa käytettäessä on syytä lähteä liikkeelle siitä rajapinnasta, jossa kehittämistä pyritään tekemään. Systeeminen tarkastelu mahdollistaa kohteen osallisten ymmärtämisen ja monipuolisen tavoitteiden tarkastelun systeemin eri entiteettien näkökulmista niin, että tarkastelun kohteena on sekä systeemin sisäiset kommunikaatiosuhteet, että kehittämistyön tavoitteet. Kontekstin laaja ymmärtäminen systeemiteoreettisessa näkökulmassa selkeyttää tavoitteita ja auttaa tarkastelemaan tutkimuskohdetta niin, että eri osatekijöiden merkitys tulee näkyväksi kehittämisen kannalta. Eri osatekijöiden käyttäytymismallien ymmärtäminen selkiyttää tarvittavia muutoksia ja fokus niiden välisiin vuorovaikutussuhteisiin auttaa ymmärtämään osatekijöiden välistä kommunikaatiota.

Osa toimijoista ovat monitahoisina osallistujina (multisetting participation) prosessissa. Tällaisessa roolissa ovat esimerkiksi suunnittelija ja johto, joiden roolina on toimia kahdensuuntaisina viestijöinä useamman mikrojärjestelmän välissä. Toisaalta he ovat myös järjestelmien välisinä kommunikoijina (intersetting communication) siirtäen tietoa alajärjestelmästä toiseen toimintojen mahdollistamiseksi. Toisaalta taas esimerkiksi kirjaavan henkilöstön osallistuminen on enemmän epäsuoran linkin (indirect linkage) roolissa, jossa suunnittelija toimii tiedon välityskanavana (Bronfenbrenner 1979, 209-210). Myös tutkimuksessa käsitelty materiaali, kuten tilastot ylipäätään, ja tilastojen dokumentointi ja työnajan seurannan malli ovat liitännäisiä järjestelmien väliseen kommunikaatioon (intersetting comuunication) järjestelmien välisen tiedon (intersetting knowledge) kautta (Bronfenbrenner 1979, 209-210).

Muutosten tarkisteleminen sijoittuu ennen kaikkea mesotasolle, jossa muutoksen agentit ovat aktiivisia toimijoita tutkimuksessa. Eksotaso tulee mukaan taas siksi, että esimerkiksi aikuissosiaalityön ulkopuolinen budjetointi, valtion ohjaus ja organisaation ylempi johto

ovat vahvoina elementteinä liittyen tutkimuskohteeseen. (Bronfenbrenner 1979, 209-257). Sosiaalisten systeemien ympäristövaikutukset korostuvat etenkin politiikan ja lain funktiojärjestelmien osalta, koska ne ovat reunaehtoine kaikelle organisoituneelle sosiaaliselle järjestykselle yhteiskunnissa (Luhmann 1995, 230-231).

Osatekijöiden erilaisen kompetenssin ymmärtäminen suhteessa kehitettävään asiaan on merkityksellistä. (Payne 2005, 146-147, 151). Luhmann (1995, 12-16) huomauttaa, että systeemiteoriaa voidaan soveltaa hyvinkin erilaisiin systeemeihin. Tämän osoittaa myös Walker (2012) kuvatessaan systeemiteorian soveltamista sosiaalityön käytännöissä lasten, nuorten ja perheiden parissa. Luhmann (1995, 1-7, 74-82, 85-86) toteaa sosiaalisen mukaan tuomisen systeemiteoriaan laajentavan teoriaa tuoden esiin sen, että kokonaisuus on enemmän kuin osiensa summa, kun systeemiä katsotaan alasysteemien ja ympäristön vaikutuspiirissä olevana ykseytenä. Ympäristö on aina monimutkaisempi kuin systeemi itsessään (Luhmann 1995, 25, 182; Walker 2012, 4). Strategiselta tasolta vaaditaan uusien mallien mahdollistamista. Tällainen kehittäminen vaatii alhaalta ylös (bottom-up) mallista kehitystyötä, aivan kuten ihmisaivot toimivat; osien toiminnoista muodostuu kokonaisuus, joka on enemmän kuin osiensa summa. (Morgan 2006, 75, 92). Sosiaalinen systeemi kuitenkin eroaa muista systeemeistä ollessaan sekä orgaaninen, että fyysinen systeemi, sekä siinä, että mukana on tietty intimiteetti ihmisten välisissä suhteissa (interhuman). (Luhmann 1995, 210-229; Walker 2012, 4-5).

Systeemiteoreettinen näkökulma korostaa systeemin sisäisen kommunikaation merkitystä kehittämisprosessille. Ekologinen systeemiteoria tähtää systeemin kulttuurillisten ja ihmisresurssien parhaaseen mahdolliseen käyttöön (Payne 2005, 146, 155). Kielen merkitys korostuu kommunikaatiossa: systeemillä, etenkin sosiaalisella systeemillä on kielensä. Kieli mahdollistaa merkitysten antamisen sekä loogisen päättelyn, mutta tekee myös tietoisuuden käsitteen systeemissä välttämättömäksi (Luhmann 1995, 91-99, 163-171). Kommunikoivan entiteetin ei tarvitse välttämättä olla kielellä operoiva, fyysinen olento vaan se voi olla myös järjestelmä elementti tai prosessi, joka kommunikoi systeemin muiden osien kanssa (Luhmann 1995, 163-171). Järjestelmän sisäinen muutos on mahdollista kommunikaation kautta ilman, että järjestelmän reunaehtoina toimivat arvot muuttuvat, eli järjestelmissä on yhtäaikaisesti sekä stabiili tila, että jatkuva muutos (Payne 2005, 144).

Kehittyvänä järjestelmänä sosiaalityökin mutkistuu ja alasysteemit erilaistuvat/eriytyvät (differentiation) jatkuvasti sen laajentuessa esimerkiksi tämän tutkimuksen kohteena olevalla tietohallinolla ja tilastoinnilla, muuttuvassa maailmassa tarpeet ovat kehittyviä ja muuttuvia. Tällä tavalla myös yhden osion kehittyminen johtaa muiden järjestelmän osien muuttumiseen, jota Payne (2005, 145) kuvaa termillä vastavuoroisuus (reciprocity). Näin järjestelmän toiminnan kompleksisuus tulee näkyväksi siinä, että sama tulos voidaan saavuttaa montaa eri kautta (equifinality) ja toisaalta samanlaiset olosuhteet voivat johtaa usean erilaiseen tulokseen (multifinality). (Payne 2005, 145; Walker 2012, 5-6).

Systeemissä tulisi tapahtua siirtymä strukturaalisesta vakaudesta dynaamiseen stabiliteettiin, jolloin uusiutuminen on jatkuvaa, mutta pitää systeemiä tasapainossa. Järjestelmän autonomisuus ei sulje pois sen yhteyttä ympäristöönsä, vaan autonomisuus pikemminkin ei voi muodostua ilman tätä eroavaisuutta ympäristöstään. (Luhmann 1995). Eriytyminen voi olla joko sisäistä (internal) tai ulkoista (external) (Luhmann 1995, 185-194). Tässä tutkimuksessa käsitellään aikuissosiaalityön sisäistä erilaistumista. Ulkoinen erilaistuminen olisi esimerkiksi aikuissosiaalityön eriytyminen muista sosiaalityön yksiköistä, eli suhteessa ympäristöönsä. Erilaistuminen lisää välttämättä systeemin monimutkaisuutta (Luhmann 1995, 190-193).

Elementtien väliset yhteydet ja kommunikaatio ei kuitenkaan voi olla vain yhteyksiä, vaan näiden yhteyksien tulee systeemissä olla jollain tapaa säännösteltyjä (Luhmann 1995, 23). Systeemin sisällä, elementti ei voi olla kontrolloivassa asemassa itse altistumattaan kontrollille ja näin ollen systeemi jatkuvasti tarkkailee itseään. (Luhmann 1995, 23-39). Systemillä on lukuisia mahdollisia rakenteita, joka ovat oleellista itseorganisoitumisen kannalta. Systeemin järjestystä ja rakennetta voidaan muokata ja tehostaa uudelleen organisoinnin kautta muuttamatta sen funktioita ja tarkoitusta (Luhmann 1995, 60-61). Systeemin tarkoitus saattaa muovautua suhteessa rajapintaan ympäristön kanssa, mutta ympäristö ei voi itsessään määrittää systeemin tarkoitusta vaan tarkoituksensa kanssa systeemi on aina suhteessa itseensä sekä ympäristöön (Luhmann 1995, 61-62, 135-136).

Elementti kuitenkin suhtautuu systeemiin, johon se sisältyy, ympäristönä. Näin ollen muodostuu sisäkkäinen fraktaalirakenne, jonka muodostavat ympäristö, systeemit, alasysteemit ja niiden elementit (Luhmann 1995, 178-180). Toisaalta, kirjaava henkilöstö on oleellinen osa tiedontuotantoa data-alkioita kirjaavina henkilöinä, johto on pääasiassa tiedontarpeen määrittelijänä, suunnittelija kommunikoi sekä tiedon tarpeen määrittelijän,

kirjaavan henkilöstön ja ohjelmoijan välillä. Reunaehdot toiminnalle taas muodostuvat eksotasolla. Reunaehtoina voivat olla esimerkiksi Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen määrittelemät tiedontarpeet, kaupungin ja ennen kaikkea sosiaali- ja terveystoimen sekä tietohallinnon budjetit sekä sosiaali- ja terveystoimen johdon määrittelemät tiedontarpeet ja budjetin kohdennukset.

Tällaisessa järjestelmässä verkoston osista tulee merkittäviä osia verkoston muistia ja älykkyyttä, ja heillä on merkitys organisaation informaatiojärjestelmän kehittämiselle. Tällöin informaatiota pystytään laajamittaisemmin käsittelemään ja hyödyntämään yli hierarkiarajojen. (Morgan 2006, 73,78-79, 100-101). Morgan (2006, 86) toteaa, että useat organisaatiot ovat kyennet muutospaineessa kehittämään uusia menetelmiä ja haastamaan vallitsevia paradigmoja, mutta etenkin byrokraattiset organisaatiot ovat tässä usein epäonnistuneet. Tämä johtuu pääasiassa siitä, että byrokraattisten organisaatioiden hierarkia on liian vahva, eikä tämä mahdollista tiedon vapaata liikkumista. Lisäksi voimakas vaikuttaja on se, että organisaation eri osilla saattaa olla erilaiset käsitykset kokonaistavoitteista osien keskusteluyhteyksien ollessa heikkoja. Organisaatioiden rajoitettu rationaalisuus siis itseasiassa luo lisää rajoitteita, vaikka organisaation tulisi sen kehittymiseksi toimia mahdollisimman avoimena järjestelmänä. (Morgan 2006, 34, 86).

Esimerkiksi talous on kokonaan oma funktiojärjestelmänsä, josta aikuissosiaalityön tilastointi on riippuvainen ja talous aiheuttaa resonanssia aikuissosiaalityön tilastoinnille. Toiseen suuntaan kommunikaatio on vähäisempää, vaikkakin tilastoilla toki pyritään osoittamaan myös rahoituksen tarvetta. Talouden vaikutus voidaan nähdä energian panostuksena (input) järjestelmään ja sen vaikutukset järjestelmässä sisäisenä panostuksena (troughput), joka aiheuttaa esimerkiksi työn tehostamista järjestelmän sisässä (Payne 2005, 144). Näin ollen syntyy kaksoisriippuvuus, jossa funktiojärjestelmä on riippuvainen itsestään, mutta myös ympäristön järjestelmistä, joiden tulee toteuttaa omat funktionsa (Kilpeläinen 2009, 72).

Resonanssilla tarkoitetaan tässä yhteydessä järjestelmän kykyä reagoida ulkopuoliseen hälyyn itsensä mukaisesti (Kilpeläinen 2009, 73). Tämä järjestely liittää samalla systeemiteorian dynaamiseen syklisen uusiutumisen ja organisaation oppimisen käsitteisiin (Luhmann 1995, 36). Järjestelmän sisäisestä ja jatkuvasta kommunikaatiosta johtuen sen kehitys on syklistä lineaaristen syy-seuraussuhteiden sijaan, kuten sosiaalityön prosessi yleensäkin (Kilpeläinen 2009, 71; Walker 2012, 3). Tällaista sisäistä kehitystä Payne

(2005, 144) kuvaa termillä feedback loop. Tässä yhteydessä voitaisiin käyttää esimerkiksi käännöstä palautekehä. Tällaiselle itseorganisoituvalle, dynaamiselle muutostyölle on välttämätöntä systeemin elementtien välinen kommunikaatio, tuotettava informaatio ja sen välittäminen systeemissä (Luhmann, 1995, 39-41). Kommunikaatiota ja toimintaa ei voida systeemissä täysin erottaa ja kommunikaatio on jatkuva prosessi systeemissä (Luhmann 1995, 137-139).

Se, että elementeillä ja tapahtumilla on merkitys, vaatii systeemin sisäistä ymmärrystä. Ilman ymmärtämisetä merkityksiä ei voi olla. Kokemukset saavat merkityksen ja informatiivisen luonteen kommunikaation ja ymmärryksen kautta. Voidaankin puhua merkityksellisestä kommunikaatiosta. (Luhmann 1995, 73-77, 84-88). Melkein mikä tahansa prosessi voidaan jalostaa informaatioksi (Luhmann 1995, 160). Sosiaalinen systeemi uusiutuu kommunikaation kautta (Luhmann 1995, 162). Tätä kommunikaatiosuhdetta voidaan tarkastella myös toisin päin: sosiaalista systeemiä ei voi olla ilman kommunikaatiota (Luhmann 1995, 159). Dynaaminen syklinen systeemin kehittyminen edellyttää sitä, että systeemiä tarkastellaan myös ajassa. Systeemin muutokset seuraavat ajassa toisiaan ja näin ollen tulee voida tarkastella vallitsevaa olotilaa suhteessa menneeseen, mutta myös tulevaan. (Luhmann 1995, 41-52, 73-82, 89-90, 166-169).

Elementtien väliset yhteydet on nähtävä jossain tietyssä ajankohdassa ja tätä tilaa tulee tarkastella syynä muutokseen. Tätä muutosta ajassa voidaan tarkastella entropian käsitteen kautta; systeemissä havaitaan jotain entropiaa, jota pyritään ratkaisemaan uudelleenorganisoinnilla, mutta muutos aiheuttaa entropian jossain muualla systeemissä tai sen suhteessa ympäristöönsä. Tämä korostaa elementtien välistä tiedonsiirtoa, jota taas on hallittava elementtien välisillä suhteilla. Systeemiteoriassa systeemi siis nähdään neliulotteisena; systeemi on suhteessa itseensä alasysteemeinä sekä niiden välisinä yhteyksinä, hierarkioina ja kommunikaationa, mutta myös suhteessa ympäristöönsä. Systeemin tarkastelusta ei voida jättää pois aika-aspektia sen ollessa dynaamisessa muutoksessa suhteessa olevaan sekä tulevaan. (Luhmann 1995, 41-52, 77-80, 166-169).

Tämä mutkistaa systeemiteoreettista mallia, mutta avaa myös mahdollisuuksia. Systeemin elementtien väliset funktiot muovautuvat suhteessa itseensä, mutta myös systeemissä tuotettuun (tieteellisesti relevanttiin) dataan. Latentit funktiot saattavat nousta oleellisiksi muovautumisen myötä ja niiden asema saattaa muuttua aika-akselilla. Tämä korostaa

entisestään systeemin (ja systeemiteorian) autopoieettista suhdetta; systeeminen ja teoreettinen funktio on myös oma objektinsa. (Luhmann 1995, 51-58). Koska systeemi määrittyy eroavaisuutensa suhteessa ympäristöön, on objektina juuri tämä systeemin ja sen ympäristön eroavaisuus (Luhmann 1995, 77). Systeemiteorialla ja organismilla on syvä yhteys, systeemiteoria osoittaa transaktionaalisen mallin osien välillä eli kuinka organismi toimii (Walker 2012, 4).

4.2 Kehittyvät oppivat organisaatiot: Organisaatio aivoina

Morgan (2006) käyttää organisaatioteorioita käsittelevässä teoksessaan ”Images of Organizations” oppivista organisaatioista metaforaa ”aivot”. Kun organisaatiota tarkastellaan aivoina, on keskeisenä osana tiedonkäsittely. Byrokraattiset organisaatiot tarvitsevat tietoa päätöksentekoon, joka tapahtuu tiettyjen organoppivasta organisaatiosta metaforaa ”aivot”. Kun organisaatiota tarkastellaan aivoina, on keskeisenä osana tiedonkäsittely. Byrokraattiset organisaatiot tarvitsevat tietoa päätöksentekoon, joka tapahtuu tiettyjen organisaation ja sen ympäristön normien ja sääntöjen mukaisesti. Tämä ei kuitenkaan ole mahdollista pelkkien sääntöjen ja normien mukaisena, vaan toiminnasta tarvitaan jatkuvaa dataa. Strategioiden luomiselle tarvitaan tietoa ja tietojenkäsittelyä, sekä tietoa organisaation sisäisten osien, sekä ulkoisen ympäristön päätöksistä ja muutoksista. (Morgan 2006, 76, 79, 88). Tiedontuotannon roolit ovat usein pitkälle eriytyneitä ja tähtäävät tietyn funktion toteuttamiseen johdon näkökulmasta (Sternberg ja Horvath 1999, 124). Organisaatioiden ollessa nykyään kompleksisia rakenteita tietojärjestelmistä, aliorganisaatioista ja yksilöistä, korostuu kyberneettinen näkökulma, jossa tietojärjestelmä ja henkilöstöresurssi toimivat yhdessä. Samoin korostuu hiljaisen tiedon esille nostaminen. Toiminnan rationaalisuutta on mahdollista kehittää tehostamalla tietojärjestelmien käyttöä ja tiedontuotantoa. Tämän rationaalisuuden kehittäminen on noussut pintaan monella tutkimusalalla ja tutkijat pyrkivät kohti yhä sofistikoituneempaa ja tehokkaampaa tiedontuotantoa sekä parempia päätöksentekovälineitä (Morgan 2006, 77; Walker 2012, 4).

Tässä yhteydessä tulee myös muistaa se, että sosiaalialaa käsiteltäessä suurin osa datasta muodostuu asiakastyötä tekevien henkilöiden järjestelmiin ajamasta data-alkioista. Morgan toteaakin Simoniin viitaten, että rajoitetun rationaalisuuden käsitteessä juuri ihminen on se ajava voima, joista koko organisaatio muodostuu (Morgan 2006, 80-81). Ilman asian

mukaista motivaatiota data-alkiot eivät välttämättä ole kirjatut asianmukaisesti ja tämä aiheuttaa riskin koko organisaation informaatiotuotannolle. Aivojen toiminta on kompleksinen kokonaisuus yhtäaikaisia, erillisinä tarkasteltuina kaoottisia prosesseja, jotka yhdessä muodostavat funktionaalisen kokonaisuuden. (Morgan 206, 75). Myös Ståhle ja Grönroos (2010, 70; ks. myös Kaijala 2002, 18) toteavat organisaatioiden kaoottisen luonteen tulevan esille kaikessa kehittämistyössä. Aivot pystyvät varastoimaan ja käsittelemään dataa useassa paikassa yhtäaikaisesti. Käsittelyn järjestys ja osat määräytyvät prosessin mukaisesti, eikä ole lukkiutunutta. Aivot voidaan nähdä erikoistuneina, joissa jokaisella osalla on oma toiminta-alueensa, mutta myös holografisina, joissa osa voi tarvittaessa korvata toisen tiedon käsittelyssä. (Morgan 2006, 73). Tämä on johtanut kommunikaation ja oppimisen teoriaan, jossa vallitsevat seuraavat neljä periaatetta:

1. Systemin täytyy omata kyky havainnoida, monitoroida ja huomioida merkitykselliset asiantilat ympäristössään
2. Tämä informaatio on pystyttävä suhteuttamaan ohjaaviin normeihin, jotka ohjaavat systeemin toimintaa
3. Systeemin on pystyttävä havaitsemaan merkitykselliset poikkeamat näistä normeista
4. Systeemin on pystyttävä käynnistämään korjaavat toimenpiteet epäjohdonmukaisuuksien havaitsemisen myötä

(Morgan 2006, 82-83)

Jos nämä neljä asiantilaa ovat tyydytettävästi pystytty huomioimaan, pystytään jatkuva tiedonvaihto systeemin ja sen ympäristön välillä toteuttamaan. Tällä tavalla pystytään tuottamaan itseään korjaava järjestelmä, joka oppii ympäristön olosuhteista ja korjaa toimintaansa sen mukaisesti sekä välttää epäjohdonmukaista toimintaa ja näin ollen vakauttaa itseään. (Morgan 2006, 82-84). Edellä kuvatun mutkistumisen ja neljän nyrkkisäännön perusteella teoria ja tekniikka kybernetiikassa on jalostunut yksinkertaisista laitteista, kuten termostaateista, joka pystyy korjaamaan vallitsevaa olotilaa, teoriaan ja tekniikkaan, jolla myös vallitsevia normeja pystytään muovaamaan ja näin ollen pelkän ympäristöstä oppimisen sijasta myös oppia oppimaan. (Morgan 2006, 82-84).

Kaksoissilmukkaoppimista kuvataan johtamisteorioiden kannalta proaktiiviseksi johtamiseksi, jossa analyysi ja ratkaisuvaihtoehtojen arviointi ovat yhteydessä toisiinsa ja syklistä. (Niiranen ym. 2010, 165-167). Kaksoissilmukan oppimisella vältetään paremmin

myös aiemmin mainitut puolustavat käytännöt ja taataan paremmin keskustelun avoimuus yli hierarkiarajojen. Organisaatioiden (etenkin byrokraattisten) tulisikin pystyä purkamaan traditionaalinen muotonsa ja kehittämään käytäntöjään kohti syklistä oppimista. (Morgan 87-88). Traditionaalinen johtaminen on todettu epätarkoituksenmukaiseksi sosiaalialalla nykyisissä organisaatioissa myös suomalaisessa kirjallisuudessa (Niiranen ym. 2010, 70). Tämä lähenee edellä esitettyä vertausta organisaatioiden evoluutiosta; organisaatioiden on pystyttävä sopeutumaan ympäristöönsä yhä kiihtyvällä vauhdilla taatakseen olemassaolonsa. Palveluiden ja tuotteiden kehittäminen nojaa voimakkaasti informaation keräämiseen ja muodostamiseen. Morgan (2006, 88) toteaa Nonakaan ja Takuchiin viitaten, että ihmisaivojen tavoin organisaatioiden on pystyttävä tarkkoihin esityksiin ja muodostamaan valistuneita karttoja menneestä, nykyisestä ja tulevasta. Prosessin tulee olla aktiivista. (Morgan 2006, 88).

Jouni Meriluoto (2011) käsittelee Nonakan ja Takeuchin tutkimusta hiljaisen tiedon käyttöön valjastamisen kannalta. Meriluoto (2011, 29-31) esittelee työssään Nonakan & Takeuchi (1995) luomaa SECI-mallia. SECI-malli perustelee hiljaisen (Tacit) ja eksplisiittisen (Explicit) tiedon välisitä muutosta nelikenttänä. Muutoksen muodot ovat 1) Sosialisaatio (Socialisation: Tacit->Tacit), 2) Ulkoistamiseen (Externalisation: Tacit->Explicit) 3) Yhditelemiseen (Combination: Explicit->Explicit) ja 4) Sisäistäminen (Internalisation: Explicit->Tacit). (Meriluoto 2011, 29-31; Niiranen ym. 2010, 135-136). Tällaista tiedon muodostamista voidaan verrata ihmisaivojen tapaan aivojen ja keskushermoston yhteisen toimintaan (Morgan 2006, 89). Hiljaisen tiedon esiin nostaminen on oleellinen osa organisaation oppimista. Oppivaan organisaatioon liittyy myös toisen suuntainen tiedonsiirto – tieto muuttuu hyviksi käytännöiksi ja tätä kautta hiljaiseksi tiedoksi. Innovatiivisuus muodostuu jatkuvaksi hiljaisen tiedon kautta (Sternberg ja Horvath 1999, 139). Juuri tällainen tiedonmuodostus on kaksoissilmukkaoppimisen avainkysymys. Ulkoistamisen ja sisäistämisen molempien vaikuttaessa oppivan organisaation prosessiin oppimisprosessista tulee syklinen. Morgan (2006, 107) toteaa, että Nonakan ja Takeuchin mallin mukainen, aivojen kaltainen hiljaisen tiedon valjastaminen käyttöön lisää tietotuotantoa ja pystyy pureutumaan paljon kognitiivista ja älyllistä kehystä syvemmälle. Ihmisten yhteen tuominen ongelmista puhumiseksi on todettu vaikuttavan käytäntöön (Walker 2012, 4). Malli perustuu nimenomaan modernien käyttäjäystävällisten tietojärjestelmien ja ohjelmien käytettävyyteen ja kykyyn käsitellä tietoa laajasti. Tällainen toimintatapa on voimakkaasti

holografinen. (Morgan 2006, 107). Hiljaisen tiedon esiin tuomiseen on havahduttu Vantaan sosiaali- ja terveystoimessakin jo vuosituhannen alussa (Kaijala 2002, 33).

Kaksoissilmukkaoppimisessa on siis loppupelissä kyse organisaation laajasta itsereflektiosta. Jotta tämä olisi organisaatiolle mahdollista, on sen jäsenten pystyttävä sisäistämään vallitsevat paradigmat ja metaforat. (Morgan 2006, 89). Thomas Kuhn määritteli paradigman tieteenalan vallitsevaksi kokonaistilaksi, joka sisältää tieteenalan tutkimusongelmien kriteeristön, normit, välineet, metodologian, teoriat ja foorumit. Paradigma siis kertoo tutkijalle, mitä ja miten tutkia. (Kiikeri ja Ylikoski 2004 57-58, 61; Godfrey-Smith 2003, 76-77). Paradigman käsitteen käyttö on tässä yhteydessä perusteltua myös sen vuoksi, että puhutaan muun muassa näyttöön perustuvan johtamisen (evidence based management) paradigmasta, jossa johtamisen suuntaaminen tehdään tieteelliseen näyttöön pohjautuen (Pekkarinen 2010, 24). Pekkarinen (2010, 24) jatkaa, että kyseinen orientaatio liittyy myös näyttöön perustuvaan asiakastyön ohjaamiseen, jolloin data asiakastyöstä on välttämätöntä sen ohjaamiseksi. Thomas Kuhnin ajatus paradigmojen muutoksesta vallankumousten kautta edellyttää kaksoissilmukkaoppimisen avulla saatavaa kehittymistä. Paradigma hylätään, kun on olemassa uusi vahvempi ja kattavampi paradigma. Paradigman murros alkaa siitä, kun paradigmaa kohtaan alkaa muodostua anomalioita. (Kiikeri ja Ylikoski 2004, 61-64; Godfrey-Smith 2003, 82-84, 88).

Anomalian Kuhn määrittelee pulmaksi, joka tulee ratkaista (Kiikeri ja Ylikoski 2004, 61-62; Godfrey-Smith 2003, 82) Vaikka Kuhn puhuu tieteenalojen vallankumouksista, on tämä verrattavissa myös organisaatioihin. Mielestäni jokainen organisaatio on tavallaan oma ”tieteensä”, vaikka ei yleisiä tieteen kriteereitä täyttäisikään. Tiedon etsimisessä ja tuotannossa on kuitenkin voimakkaita yhtäläisyyksiä. Kaksoissilmukkaoppimisessa kartoitetaan tällaisia anomalioita, jotka ovat ristiriidassa vallitsevan paradigman kanssa ja paradigmaa pyritään muuttamaan kehittyneemmäksi uuden tiedon valossa. Kuten totesin aiemmin, byrokraattisissa organisaatioissa usein on tilanne, ettei tiedonkulku ole avointa ja eri osastojen, johdon ja henkilöstön näkemykset kokonaistavoitteesta saattavat erota. Tällöin ei ole olemassa yhtenäistä paradigmaa, vaan siihen tulisi pyrkiä funktionaalisen toiminnan takaamiseksi.

Operationaalisen sektorin merkitys muutoksissa on huomattava. Toki tulee huomata, että strategisen ja operationaalisen tason tulee olla yhtä mieltä tavoitteista. Tässä on yleinen kompastuskivi; strategisen ja operationaalisen tason samanmielisyys ei ole itsestään selvää

ja vahvat hierarkkiset raja-aidat haittaavat yhteisymmärryksen löytymistä. Tässä yhteydessä Morgan esittelee Total Quality Management (TQM) mallin, jossa on pyritty kannustamaan kaksoissilmukkaoppimiseen. (Morgan 2006, 90-91). TQM – mallissa työntekijöitä kannustetaan kaivamaan pinnan alta ongelmia ja tutkimaan niiden syitä, kyseenalaistamaan vallistevia käytäntöjä ja kehittämään niitä sekä luomaan ajatuksia ja arvoja. Tällaisella avoimella ohjaamisella on hyvät mahdollisuudet päästä tilanteeseen, jossa informaatiotuotanto tehostuu ja kapasiteetti laajentuu ja kehityksessä sekä sen mahdollistamisessa päästään uusille tasoille.

Kyberneettinen systeemifunktio, jossa henkilöstöresurssi ja tietojärjestelmät pystytään yhtäaikaisesti hyödyntämään, tukee oppimisen ja innovaation ympäristöä. (Morgan 2006, 92-93). Kaksoissilmukkaoppimisessa on siis kyse juuri operationaalisen ja strategisen tason dialogisesta ja avoimesta yhteistoiminnasta. Kaksoissilmukkaoppiminen mahdollistaa organisaation älyllistymisen kumulatiivisesti, sekä takaa mahdollisuudet jatkuvalle kehitykselle. Näin ollen kyberneettinen organisointi ja kaksoissilmukka-oppiminen asettaa johdolle selkeitä haasteita, jotta vallitsevaa paradigmaa ollaan valmiita muuttamaan ja muutos - perinne paradoksia käsittelemään. (Morgan 2006, 94-95). Muutosten aikaansaamiseksi tulee olla valmis kohtaamaan negatiivinen palaute ja hyödyntää organisaation sisäistä verkostoajattelua. Kyberneettisten järjestelmien kehittämisessä onkin oleellista hahmottaa rajoitukset ja käydä niistä avointa, demokraattista ja innovatiivista keskustelua. Organisaation tulisi kannustaa muutoshakuisuuteen käytännön toimissa ja näin luoda tila, jossa organisaation oppiminen on organisaation toimintaa ohjaava tekijä. (Morgan 2006, 96-97). Muutosten aikaansaamiseksi on todettu tarvittavan juuri demokraattista johtajuutta, avointa dialogia sekä yhteisiä visioita (Pekkarinen 2010, 22).

Aivot ovat täynnä yhtäaikaista informaation käsittelyä ja monet aivojen osat voivat olla osana yhtäaikaista ja saman tiedon käsittelyä. Kun samaa tietoa käsitellään useassa paikassa, mahdollistaa tämä yhtäaikaisia innovaatioita ja tiedon sekä visioiden vertailua, kun taas monen osan osallistuminen saman tiedon kehittämiseen mahdollistaa laajennetun älykkyyden saavuttamisen pulmien käsittelyssä yhden osan sijasta. (Morgan 2006, 106-107). Metaforan vahvuudet ovat oppivan organisaation luomisessa ja siinä, että tämä kapasiteetti on periaatteessa jo olemassa kaikissa organisaatioissa, mutta sen käyttöönotto vaatii uudenlaista organisointia ja rajoja venyttävää hallinnointitapaa, sekä hierarkian

osittaista purkamista. Organisaation jäsenten kyvyt, sekä jatkuva tietoteknologinen kehitys luovat laajat mahdollisuudet oppivan organisaation luomiselle. (Morgan 2006, 112). Vahvuutena voidaan pitää myös uuden informaatioteknologian vahvaa huomioimista ja liittämistä osaksi organisaation toimintaa. (Morgan 2006, 112).

Parhaimmillaan uudistuksessa edetään toimintaympäristön ja muutostarpeiden analyysistä tilanteeseen, jossa päästään tarkastelemaan muutoksen merkitystä henkilöstön osaamiselle ja päätöksenteon rakenteille (Niiranen ym.2010, 44). Tämä vastaa hyvin kaksoissilmukkaoppimista. Koko metafora voidaan oikeastaan ymmärtää kaksoissilmukkaoppimista käsitteleväksi ja sille välineitä ja periaatteita tarjoavaksi malliksi. Ydin on siis siinä, että organisaation tulee pyrkiä kokonaisvaltaiseen ajatteluun koko kapasiteettinsä huomioon ottaen, jolloin vanhanaikaiset rakenteet pystytään uudistamaan muuttuvan maailman paineessa. (Morgan 2006, 113).

5 AINEISTOT, TUTKIMUSMENETELMÄT JA EETTINEN POHDINTA

5.1 Menetelmällisistä ratkaisuista

Tämä tutkimus nojaa käytäntötutkimuksen käsitteeseen, summatiivisena tarkasteluna. Summatiivisen tutkimuksena, tutkimusajankohdan toimenpiteitä takautuvasti tarkistelevan näkemyksen sijasta olisi voinut valita esimerkiksi tavoite- tai tulosarvion tai vaikka itsearvioinnin (Haverinen 2005, 104-105). Katsoin kuitenkin summatiivisen tarkastelun palvelevan parhaiten tarkastelua tässä tutkimuksessa. Michael Scriven (1991) kirjoittaa summatiivisen tutkimuksen olevan takautuvasti tehtävää tutkimusta jonkin prosessin päättymisen jälkeen, kun tilanne on jälleen stabiili. Asiakastietojärjestelmän osalta, tilanne tasaantui, koska kehittäminen lopetettiin. Samoin työnseurannan mallin kehittäminen oli loppunut. Tilastojen dokumentointeja tarvitsi kuitenkin päivittää tilastoinnin muuttuessa. Muilta osin muutoksia kuitenkin tapahtuu isossa organisaatiossa jatkuvasti. Tilanne on tavallaan stabiili tutkimusajankohdan päättyessä, koska Vantaan sosiaalityön asiakastietojärjestelmän kehittäminen on tällöin päättynyt uutta järjestelmää odottaessa. Toisaalta, stabiili tilanne on hieman harhaanjohtava käsite, koska tietotuotannon ja tilastoinnin kehittäminen on jatkuva prosessi ja kehittäminen jatkuu suhteessa uuteen järjestelmään, vaikka VATJweb – asiakastietojärjestelmän kehittäminen on päättynyt niin, että vain välttämättömät muutokset toteutetaan. VATJnet – päätösjärjestelmä puolestaan rakennettiin kerralla valmiiksi, eikä siihen tehty muutoksia. Scriven (1991, 340) toteaa kuitenkin, että vaikka puhutaan tilanteen stabiloitumisesta, prosessi saattaa olla edelleen keskeneräinen.

Tutkimuksen voi tehdä joko prosessissa sisällä ollut henkilö tai ulkopuolinen tutkija, tai näiden kombinaatio. (Scriven 2010, 340). Kyseisessä tutkimuksessa roolini on sekä että. Olen ollut mukana osassa kehittämistoimenpiteitä toteuttajana, mutta haastattelijana tarkastelen johdon ja hallinnon näkemyksiä ulkopuolisena. Merkityksiä tarkastellaan sekä intentionaalisesti että rakenteellisesti. Intentionaalisesti toiminnan aikomuksiin ja toimijoiden tarkoituksiin liittyen, toisaalta rakenteellisesti merkitysten suhteina eri organisaatiotasoilla, joka luo pohjan yksittäisten henkilöiden intentioille. (Eskola ja Suoranta 1999, 46-47). Suurin osa sosiaalityön tutkimuksesta on kvalitatiivista, mutta menetelmien yhdistelyä kuitenkin käytetään (Roivainen 2006, 5). Eskola ja Suoranta

(1999, 15-16) pohtivat muutosten prosessiluonteen ja menetelmien suhdetta. He toteavat, että tulee arvioida, miten laadullisella tutkimuksella tavoitetaan tämä ilmiön prosessimaisuuden tarkastelu. Ilmiöt ovat heidän mukaansa paikallisia ja historiassa muuttuvia. (Eskola ja Suoranta 1999, 15-16, 66). Tässä tutkimuksessa ilmiötä, tilastoinnin kehittämis- ja muutosprosessia, tarkastellaan paikallisena, mutta ajassa muuttuvana ilmiönä. Tuloksia tulee siis niin ikään tarkastella aika- ja paikkariippuvaisina, eikä yleistyksiä voida suoraan johtaa muihin organisaatioihin. Useasta eri aineistosta johtuen tässä tutkimuksessa on käytetty eri analyysimetodeja (menetelmätriangulaatio).

Haverinen (2005, 106-109) käyttää kehittämisen ja käytäntötutkimuksen käsitteitä paljon rinnakkain. Tässä tutkimuksessa on näkökulmana kuitenkin käytäntötutkimus kehittämistutkimuksen sijaan, koska tutkimusajanjakson kehittäminen ei ole ollut yksi projekti, vaan monen toimenpiteen sarja ja katson kyseessä olevan käytännöt, kehittämisnäkökulma nousee paremmin esille tämän tutkimuksen tuloksissa. Tosin tässä ei puhuta suoraan asiakastyön käytännöistä, vaan tilastoinnin käytännöistä, vaikkakin asiakastyön näkökulmaa sivutaan kirjaajien ollessa asiakastyötä tekeviä henkilöitä.

5.2 Käytäntötutkimus

Tarkastelen aihetta käytäntötutkimuksen näkökulmasta. Tämä on mielestäni perusteltua suhteessa aiheeseen, koska kyseessä ei ole ollut yksi tietty kehittämisprosessi, jolloin asiaa olisi ollut ehkäpä järkevämpää tarkastella kehittämistutkimuksena, vaan kyseessä on tietyn aikavälin tarkastelu jatkuvan kehittämistyön osasista. Käytäntötutkimuksella pyritään myös uutta etsivän tiedonmuodostuskulttuurin etsimiselle ja vahvistamiselle (Satka, Karvinen-Niinikoski ja Nylund 2005, 13; Karvinen-Niinikoski 2005, 74). Sosiaalityö on Suomessa professiona nuori, mutta sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimus vielä nuorempi, mikä tukee mielestäni tätä valintaa tässä tutkimuksessa. Sosiaalihuollon tiedonhallinnan tutkimuksen vähäisyydestä johtuen luovien tutkimustapojen kokeileminen tämän teeman alla on niin ikään perusteltua (ks. Saurama ja Julkunen 2009, 295).

Saurama ja Julkunen (2009, 294-295) korostavat käytäntötutkimuksessa työntekijän kaksinaista roolia käytännöntyöntekijänä, että tutkijana, samoin kuin tiedon tuottamisen ja sen käyttöön oton limittymistä. Koska rollini on tässä juuri tällä tavalla kaksijakoinen, tukee se valintaa. Summatiivista lähestymistä voidaan perustella myös Sauraman ja

Julkusen (2009, 298) esittämällä Deweyn lausahduksella, että ”Meillä ei sanan varsinaisessa mielessä voi olla tietoa asioista, joiden tuottamisessa olemme mukana, sillä tämmöiset asiat eivät edellä toimintaamme vaan tulevat sen jälkeen”. Tähän nojaten summatiivinen näkökulma on huomattavasti muita vaihtoehtoja perustellumpi.

Tiedontuotannon tarpeet nousevat usein käytännöistä (Walls 2005, 28; Karvinen-Niinikoski 2005, 82). Tässä tutkimuksessa tämä ilmenee henkilöstön osalta tiedon tuottamisen tapojen vaikutuksista käytännöissä ja johdon osalta tiedon hyödynnettävyyden käytännön sovellutuksista sekä tiedontuotannon ohjaamisen käytännöistä. Kääriäinen (2005) korostaakin dokumentointia tiedon tuottamisen tapana; tuotettava tieto on suhteessa kirjattuun, tuotettiin tietoa sitten asiakasta, työntekijää tai johtoa varten. Karvinen-Niinikoski (2005, 73, 76, 82, 85; myös Saurama ja Julkunen 2009, 305, 309; myös Castells ja Himanen 2001) korostaa tiedontuotannon ja kehittämistoiminnan vaativuutta sekä luovaa sekä rajoja ylittävää asiantuntijuutta suhteessa mutkistuvaan toimintaympäristöön, sekä vaadetta progressiiviseen kehittämiseen.

Haverinen (2005, 112) pohdiskelee sosiaalityön käytäntötutkimuksen prosessisen luonteen muovaavan käytäntötutkimuksen ideologiaa enemmän refleksiivisen oppimisen suuntaan. Samalla hän pohtii, mikä riittää tulokseksi sosiaalityön käytäntötutkimuksessa. Vastaan hänen esittämiin vaihtoehtoihin nojaten, että tiedon lisääntyminen ja hiljaisen tiedon esiin nostaminen, kun kyseessä on sosiaalihuollon tiedonhallinnan nuori tutkimusala ja kun tutkimuskohde ei ole ollut yksi projekti, vaan prosessien sarja. (Haverinen 2005, 112-114). Märittelyni käytäntötutkimuksesta tässä voi herättää joissain lukijoissa ristiriitaisia tunteita, mutta kuten Saurama ja Julkunen (2009, 293-294) toteavat, hakee käytäntötutkimus lopullisia muotojaan ja on monella tapaa määriteltävissä ja katson asian tulevan tässä kirjoituksessani perustelluksi. Siinä missä sosiaalityön käytäntöjen tutkimuksessa asiakas on rajapinnassa suhteessa työntekijään, sosiaalityön tietohallinnon tutkimuksessa asiakastyötä tekevä henkilö on tässä rajapinnassa suhteessa tietohallintoon ja johtoon (ks. Saurama ja Julkunen 2009, 304-305). ”*Tieto on jotakin, joka syntyy käytännön, toiminnan ja kokemuksen jälkeen”*, toetavat Saurama ja Julkunen (2009, 296) käytäntötutkimusta määritellessään pragmatistiseen tietoteoriaan viitaten.

Käytäntötutkimuksen ja kehittämistutkimuksen raja on kuitenkin jokseenkin häilyvä käytäntöjen kehityksen ollessa suhteessa kehittämiseen (Satka, Karvinen-Niinikoski ja Nylund 2005, 11; Haverinen 2005, 101). Sosiaalityön tiedonhallinnan ja tilastoinnin

kehittäminen on oleellinen osa sosiaalityön kommunikaatiota ja käytäntöjä. Käytäntötutkimus sosiaalityössä on noussut voimakkaasti esiin 2000-luvun alkupuoliskolla ja käytäntötutkimuksen tavoitteena on edistää yliopistojen ja muun yhteiskunnan yhteistyötä ja tuoda tutkimustulosten vaikuttavuus osaksi yhteiskuntaa (Satka, Karvinen-Niinikoski ja Nylund 2005, 10; Karvinen-Niinikoski 2005, 73-75; Saurama ja Julkunen 2009, 309-310). Tämä prosessi on enemmän kehämäinen, kuin lineaarinen: havaitaan ongelma, kehitetään toimintaa tämän osalta, reflektoidaan, havaitaan uusia kehittämiskohteita, tehdään kehittämistoimenpiteet ja niin edelleen.

Tämä kenttä ei ole koskaan täysin valmis, vaan uusia kehittämisen ja tutkimuksen kohteita syntyy ja ilmenee sitä mukaan, kun käytäntöjä kehitetään. Sen lisäksi, että sosiaalityö tarvitsee tietoa itsestään työn kehittämiseksi, toimii tiedonmuodostus myös kommunikaationa esimerkiksi poliittisille päättäjille (Satka, Karvinen-Ninikoski ja Nylund 2005, 9-10; Haverinen 2005, 102). Tässä tutkimuksessa tietoa pyritään tuottamaan ennen kaikkea asiakastyötä tekevien, sekä keskijohdon näkökulmasta. Haverinen (2005, 115-116) korostaa työtapojen dokumentoinnin kehittämisen ja työn näkyväksi tekemisen olevan oleellista myös sosiaalityön käytäntöjen osalta. Tämä tutkimus sijoittuu tällä tavoin sosiaalityön käytäntöjen ja sosiaalihuollon tiedonhallinnan välimaastoon; jotta käytännöistä asiakastyössä voidaan saada merkityksellistä tietoa, tulee tiedon keruun menetelmät olla tätä varten kehitetyt ja tarvetta vastaavat. Juuri tämä monitoimijuus on yksi asioista, joka tuo tutkimuksen lähelle käytäntötutkimusta (ks. Saurama ja Julkunen 2009, 305-306)

Merkittäväksi seikaksi nousee hiljaisen tiedon esille tuominen ja uudelleen jäsentäminen. Käytäntötutkimukselle ominaislaatuista on reflektiivinen suhde sosiaalitieteen käsitteisiin, esimerkiksi metaforien avulla jäsentäminen suhteessa kulttuurilliseen toimintaympäristöön, hiljaisen tiedon esiin nostaminen ja tiedontuotannon jaettu ja yhteinen luonne. (Satka, Karvinen-Niinikoski ja Nylund 2005, 11-12, 16-17; Haverinen 2005, 100, 116; Arnkil 2005, 185-186). Kaikki nämä piirteet nousevat esiin tässä tutkimuksessa. Tutkimuksen aikavälin kehittämistoimenpiteiden suunnittelua ja toteutusta tarkastellaan reflektiivisesti ja niistä pyritään nostamaan esille tietoa, joka ei muuten välttämättä nousisi esille. Tom Erik Arnkil (2005, 173, 187-188) korostaa dialogisuuden ja metaforien sudetta sosiaalityössä ja näkee ne toisiinsa liittyvinä välineinä.

Tutkimuskohdetta, sosiaalityön organisaatiota, pyritään jäsentämään kulttuurilliseen ympäristöönsä metaforin ja tietoa pyritään tuottamaan eri organisaatiotasot huomioiden, tiedontuotannon jaettu ja yhteinen luonne huomioiden. Reflektiivisyys sekä organisaation eri tasot huomioiva dialoginen organisaation oppiminen kytkee asian myös oppivan organisaation käsitteeseen (Karvinen-Niinikoski 2005, 83-83). Demokraattisen dialogin merkitys korostuu edelleen aiheen ollessa tietohallintotieteen ja sosiaalityön yhteisellä vyöhykkeellä, jossa monitoimijainen osallisuus on vahvasti läsnä (Saurama ja Julkunen 2009, 299-302, 305, 310). Tätä piirrettä tarkastellaan organisaatio aivoina metaforien kautta.

Viides käytäntötutkimuksen periaate, henkilökohtainen koskettavuus tutkimuskohteeseen, ilmenee tässä tutkimuksessa hieman erilaisena. Satka, Karvinen-Niinikoski ja Nylund (2005, 12) määrittelevät tämän viidennen periaatteen rajapintana työn kohteeseen, asiakkaisiin. Tässä tutkimuksessa tämä ilmenee kuitenkin enemmän rajapintana asiakastyötä tekeviin henkilöihin, vaikkakin tiedontuotanto koskee juuri asiakastyötä. Tarkastelen tätä näkökulmaa tässä tutkimuksessa esimerkiksi sen kautta, millaista tietoa asiakastyötä tekevä henkilöstö asiakaskunnastaan kaipaa. Merkitykselliseksi kysymykseksi nousee esimerkiksi se, millainen tiedontuotanto on käytäntöjä palvelevaa nykyisen kaltaisessa yhteiskunnassa (Satka, Karvinen-Niinikoski ja Nylund 2005, 14).

Tuotettava tieto määritellään pääsääntöisesti ylemmän johdon ja valtiotason tiedontarpeena, mutta suuri osa alan hiljaisesta tiedosta, sekä suhde käytäntöihin – substanssiosaaminen – on asiakastyötä tekevillä, tulisi tiedontuotannon kehittämisen olla dialogista koko organisaatiossa, jotta tiedontuotannon mahdollisuudet ja kokonaistarpeet pystytään huomioimaan mahdollisimman hyvin. Asiakastyötä tekevät henkilöt, hallinnon edustajat, lähiesimiestaso ja ylempi johto ovat erilaisissa positioissa suhteessa tiedontuotantoon (Walls 2005, 25-26). Satka, Karvinen-Niinikoski ja Nylund (2005, 15) mainitsevat käytäntötutkimuksen vaativan perehtymistä horisontaaliseen tiedontuotannon tarkastelemiseen.

Walls (2005, 27) huomauttaa tiedonmuodostuksen koostuvan tiedonkeruusta, -käsittelystä, tallennuksesta, prosessoinnista ja julkaisemisesta. Kuten Walls (2005, 35-36) laajentaisin käsitettä kuitenkin myös vertikaaliseen näkemykseen: tiedontuotanto on riippuvainen mutta myös vaikutin organisaation ja sen ympäristön eri tasoissa, mutta myös vastaavalla tavalla riippuvainen ja vaikuttaja suhteessa esimerkiksi talouteen, sekä tietojärjestelmin.

Walls (2005, 25; Myös Haverinen 2005, 99) muistuttaakin, että kolikon kääntöpuoli, taloudelliset vaikuttimet unohdetaan liian usein tutkimuksessa. Haverinen (2005, 102, 104-105) toisaalta huomauttaa, että talouden aspektit on myös tuotu yhä useammin esille ja talouden paineen aiheuttavan uusia vaateita sosiaalityölle, kuten myös käytäntötutkimukselle, joka joutuu kohtaamaan ristiriidat toimintaympäristössään. Talouden aspekti on tässä tutkimuksessa voimakkaasti läsnä, koska tiedontuotannon muutokset ovat vahvasti olleet kytköksissä taloudelliseen kehykseen. Mainittu ristipaine nouseekin esiin juuri suhteessa talouteen ja tuotettavaan tietoon.

Käytäntötutkimukseen on kohdistettu kritiikkiä teorian puutteen ja soveltamisen osalta (Karvinen-Niinikoski 2005, 77; Haverinen 2005, 100, 106, 117). Pyrin yhdistämään tässä tutkimuksessa käytäntötutkimuksen, oppivan organisaation käsitteen ja organisaatiometaforat, sekä systeemiteorian. Näkemykseni mukaan nämä kaikki ovat voimakkaasti toisiinsa liittyviä näkökantoja. Teoriataustan ollessa systeeminen ja laajennuksena käytettävän organisaatiometaforan kytkös oppivaan organisaatioon tuo mielestäni vahvuutta teoreettiseen taustaan ja kuvaa tutkimuskohdetta laajasti. Organisaatiota tarkastellaan systeeminä, joka rinnastuu aivoihin. Kuten aivot, systeemi muodostuu sen sisäisestä kommunikaatiosta ja erottuu ympäristöstään. Karvinen-Niinikoski (2005, 83) tuo esille Isabel Walteriin ym. (2004) viitaten tutkimustiedon käyttöön oton mallit, jotka ovat *1. tutkimustietoon nojaava ammattilainen, 2. toiminnan sisään rakennetut tutkimuksen hyödyntämismalli ja 3. etenevän organisaatiomalli.* Tässä tutkimuksessa korostuu etenkin kohta 2., mutta kuten Karvinen-Niinikoskikin (2005, 83) toteaa, ovat nämä kaikki elementit rinnakkain. Tämän tutkimuksen tavoitteena on tuoda näkyväksi niin asiakastyötä tekevän henkilöstön tiedontarpeita, kuin tiedontuotannon haasteita ja avata näkymiä tiedon hyödyntämiseen sekä parempaan tiedon tuottamiseen laajasti organisaatiossa (systeemissä).

Käytäntöteoria – suhteella on joka tapauksessa suuri merkitys systemaattisessa työn kehittämisessä. Sosiaalityön käytäntötutkimus on voimakkaassa liitoksessa juuri tiedon tuotantoon ja prosessointiin. Tiedontuotannon mahdollisuudet saattavat myös kärsiä käytännön sovellutuksissa. (Haverinen 2005, 101). Tässä tutkimuksessa kuitenkin pyritään avaamaan juuri tällaista problematiikkaa. Haverinen (2005, 106) viittaa Lennart Nygreniin ja Harry Soydaan todeten sosiaalityön käytännön ja tutkimuksen pulmalliseen suhteeseen tarjotun filosofiseksi perustaksi realistista näkökulmaa. Koska tutkimukseni keskittyy

kuitenkin pääasiassa organisaation sisäiseen kommunikointiin tilastoinnin suhteen, katson systeemiteoreettisen lähestymistavan tässä paremmaksi lähtökohdaksi.

5.3 Analyysin metodit

Tutkimuksessa käytetään sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia analyysimetodeja. Tutkimusmenetelmäteoksissa pohditaan kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen suhteita todeten, että kaksijakoisuus näiden välillä on sinänsä helppo tehdä, mutta toteaa yhteiskuntatieteiden kentässä olevan kohtuullisen yleistä, että kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia metodeja sovelletaan rinnakkain. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmistä todetaan myös, ettei niitä voida pitää toisiaan poissulkevina ja ne voidaankin nähdä toisiaan täydentävinä menetelminä, tai niitä voidaan soveltaa rinnan niin, että laadullista aineistoa on kvantifioitu (Alasuutari 1994, 22-24, 37; Eskola ja Suoranta 1998, 10; Tuomi ja Sarajärvi 2009, 65-68). Tämä tutkimus noudattaa Alasuutarin kuvaamaa mallia, jossa osa tutkimusaineistosta on kvantitatiivista aineistoa ja osa kvalitatiivista (Alasuutari 1994, 37). Kummallakin menetelmäkentällä on omat strategiansa ja konventionsa ja menetelmätriangulaatiota voidaan pitää erityistieteiden normaalina valintatapana tiedon saavuttamiseksi (Eskola ja Suoranta 1998, 21, 25-26, 69-71). Molempien tutkimussuuntien käyttäminen rinnan voidaan katsoa tästäkin syystä toisiaan täydentäväksi.

Tutkimuksen kvantitatiivisessa osuudessa, lomakekyselyllä kerätyssä aineistossa, ovat mukana sekä asiakastyötä tekevät, johtavat sosiaalityöntekijät, että esimiehet. Teemahaastatteluissa on mukana ainoastaan hallinnon, lähiesimiesten ja ylempien esimiesten edustajia. Vaikka organisaatiossa tutkimukseen osallistuneet henkilöt ovat hierarkkisessa suhteessa, tutkimuksessa heitä tarkastellaan tasavertaisina tietolähteinä (Alasuutari 1994, 40). Tutkimuksen osatarkoituksena onkin tuoda esille näkökulmien erilaisuus ja antaa välineitä pohtia tiedontuotantoa niin, että molempien ryhmien näkökulmat huomioitaisiin suunnittelussa laajemmin.

Lomaketutkimuksella tuotettu tieto antaa mittaustuloksia ja haastatteluaineisto näytteitä. Taustamuuttujat ja –tiedot ovat oleellisia ilmaisemaan sitä, miltä kannalta tutkimuskohdetta tarkastellaan (Alasuutari 1994, 78). Tällainen useasta näkökulmasta haettu tieto antaa luotettavuutta tutkimuksen tuloksiin, kun sitä pystytään vertaamaan eri

asemassa olevien informanttien näkökulmasta. Koska tutkimuskohteena on nimenomaan näkökulmat kehitystyön merkityksellisyyteen eri tiedontuottajien näkökulmasta, on informanttien luotettavuus suhteessa kokonaisuuteen huomioitava. (Alasuutari 1994, 80-81, 91). Tällä tarkastelulla saadaan käsitys kokonaisvaltaisemmin organisaation näkökulmasta yksilöiden tai tietyn aseman näkökulman sijaan.

Teemahaastatteluja tarkastellaan tässä laadullisen analyysin kautta, jota on sovellettu teemoitteluna. Laadullisen aineiston analyysi poikkeaa Alasuutarin (1994, 28-29) mukaan tilastollisesta analyysistä siinä, että aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena ja analyysi on tietyllä tavalla absoluuttisempaa; aineistosta haetaan yhtenevyyttä vastaajien kesken, eikä eroavaisuuksia pyritä selittämään suhteessa taustamuuttujiin. Teemahaastatteluiden aineisto on myös kohtuullisen pieni, kuusi noin tunnin mittaista haastattelua, joista nimenomaan haetaan yhtenäisiä näkemyksiä suhteessa kehittämistyöhön, eikä haastateltavia eritellä kuin haastattelun numeroinnilla. Teemahaastatteluiden etuna on myös se, että sanallisesti tuotettu informaatio antaa huomattavasti laajemman kuvan tutkitusta kohteesta kuin pelkkä numeerinen tarkastelu, koska tällöin henkilö pystyy antamaan merkityksiä laajemmin ja vastaajan subjektiteetti saadaan esille (Alasuutari 1994, 79, 84).

Tutkin teemahaastatteluita teemoittelun kautta. Teemoittelussa haastatteluaineistosta nostetaan esiin erilaisia teemoja ja tarkastellaan niiden esiintymistä, sekä etsitään vastauksia esitettyihin tutkimuskysymyksiin suhteessa teoriaan (Eskola ja Suoranta 1998, 175-176, 79-180). Asiakastyötä tekevälle henkilöstölle ja sitä johtaville sosiaalityöntekijöille on tehty lomakekysely, jota tarkastellaan pääosin tilastollisin menetelmin. Tällä aineistolla pyritään saamaan vastauksia esimerkiksi siihen, millaista tietoa henkilöstö kokee kaipaavansa omasta työstään ja asiakaskunnastaan. Tällaisen tiedon tarve on oleellista jo palvelutuotannon suunnittelemiseksi (Haverinen 2005, 102). Kysely on toteutettu suunnitelmallisen aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöille, sosiaaliohjaajille ja johtaville sosiaalityöntekijöille.

Kyselylomakkeella saatua aineistoa tarkastellaan pääosin yksinkertaisten kuvaavien tilastollisten tunnuslukujen kautta. Kuvaavina tilastollisina menetelminä käytetään erilaisia keskiarvoisia tunnuslukuja – kuten moodi, mediaan ja aritmeettinen keskiarvo - jotka ovat lasketut raakadatasta. Lisäksi tarkastellaan taustamuuttujien ja varsinaisten muuttujien korrelaatioita. (Alasuutari 1994, 43; Scriven 1991, 123). Tutkijan asettamat

vastausvaihtoehdot eivät mahdollista sellaisia merkitysrakenteita, joita tutkittava saattaa asialle antaa, on lomakkeeseen lisätty vapaan tekstin vastauksia. Kuten edellä, tällaisilla vastauksilla voidaan saada esille sellaisia merkityksiä, jotka eivät muuten olisi numeerisesti mahdollisia (Alasuutari 1994, 73, 79, 84). Näitä vastauksia tarkastellaan tutkittujen tunnuslukujen osalta kysymyskohtaisesti.

5.4 Aineistot

Tutkimuksessa on käytetty useaa erilaista aineistoa. Aineistona tässä tutkimuksessa on sekä lomakekyselyllä (Liite 4)* kerättyä aineistoa, teemahaastatteluilla kerättyä aineistoa sekä valmista aineistoa, joita tässä työssä edustavat tilastojen dokumentoinnit, tilastot, työnseurannan malli ja päätösjärjestelmä VATJnet tilasto-ominaisuuksineen. Lomakekysely on suoritettu vuonna 2013 aikuissosiaalityössä työskennelleille työntekijöille. Kyselyllä haettiin vastauksia ennen kaikkea siihen, mitä tietoa asiakastyötä tekevä henkilöstö tarvitsisi oman työnsä tueksi ja miten he kokivat tilastoinnin tuotannon suhteessa omaan työhönsä.

Lomakekyselyllä saadun aineiston keruun suunnittelu tapahtui minun toimestani, johtavaa sosiaalityöntekijää konsultoiden. Kyselyä rakennettaessa huomioitiin sen hetkiset tiedon tarpeet suhteessa meneillä oleviin tiedon keruun prosesseihin kunnassa, joihin tuloksia oli tarkoitus myös osaltaan soveltaa. Tällaista prosessia edusti etenkin VATJnet – päätössovellus, jonka rakentamisessa lomakekyselyn vastauksia osaltaan hyödynnettiin. Kyselyn kysymykset testattiin aluksi yksikössä olleella harjoittelijalla ja yhdellä johtavalla sosiaalityöntekijällä, jotta saatiin käsitystä siitä, ovatko kysymyksenasettelut ymmärrettäviä. Kysymyksiin tehtiin pieniä muutoksia tämän perusteella ennen varsinaisen kyselyn toteuttamista. Koska tuloksia sovellettiin osittain sen hetken aktiivisessa työskentelyssä, tein kyselyn työaikana ja samoin vastaajat vastasivat kyselyyn työaikanaan. Kysely postitettiin kaikkiin kohteena oleviin yksiköihin. Toimistoihin jaettiin palautuskuoret kyselyn mukana. Työntekijät palauttivat kyselyn sisäpostin mukana joko itsenäisesti, tai toimiston kootussa lähetyksessä. Vastaukset olivat jaoteltu kyselyssä teemoittain kokonaisuuksiksi, ja tässä yhteenvedossa ne on esitetty hieman uudelleen jaoteltuna.

Kysely lähetettiin yhteensä 63:lle aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijälle, sosiaaliohjaajalle, erityissosiaaliohjaajalle sekä johtavalle sosiaalityöntekijälle. Mukana ovat myös sosiaaliohjaajat ja erityissosiaaliohjaajat siksi, että työnkuvat sosiaalityöntekijöiden ja (erityis)sosiaaliohjaajien välillä olivat jokseenkin epäselvät, asiakastietojärjestelmän käyttömuodot olivat samat ja se, että työtä tehtiin piireittäin parityönä niin, että piirin asiakkaat jakautuivat sosiaalityöntekijälle ja sosiaaliohjaajalle tarpeen mukaisesti, mutta osassa tapauksissa tehtiin myös asiakaskohtaista parityötä. Kysely suunnattiin suunnitelmallista aikuissosiaalityötä tekeville yksiköille. Eri ammattiryhmiä ei eritelty tai rajattu pois tutkimuksesta, koska perusjoukko oli kohtuullisen pieni ja tutkimuskohteen, tilastoinnin ja raportoinnin kannalta kaikkien ammattiryhmien työ oli melko vastaavaa, eikä näin ollen erottelua katsottu perustelluksi. Erottelu olisi lisäksi lisännyt riskiä tunnistettavuudesta. Kyselylomakeaineisto kerättiin lokakuussa 2013. Pyyntö kyselyn täyttämiseksi uusittiin pariin kertaan, jotka lisäsivät vastausmäärää radikaalisti ensimmäisen lähetyksen vastausprosentin jäätyä muutamaan kymmeneen prosenttiin. Ensimmäinen uusintakierros pyydettiin kahden viikon päästä kyselyn aloittamisesta, jolloin alkuperäinen palautuspäivä oli. Seuraava palautuskierros pyydettiin viikon päästä tästä, jolloin vastausajaksi muodostui yksi kuukausi. Viimeinen uusintakierros pyydettiin ja toimitettiin lähiesimiesten kautta, joka paransi osallistumista entisestään. Vastauksia saatiin kokonaisuudessaan 45 kappaletta, eli vastausprosentti oli 71,4%.

Lomakekyselyssä tarkastelen muiden näkemyksiä asiassa, vaikka kohteena olevat toimenpiteet ovat sellaisia, joissa olen ollut itse osallisena. Näin sovellan summatiivisen tutkimuksen toteuttamista kaksijakoisessa roolissa; vaikka olen ollut sisällä prosessissa, pyrin tarkastelemaan tätä ulkopuolisen silmin. Tutkimuskohdetta tarkastellaan siihen suoraan kytköksissä olevien henkilöiden kautta (Eskola ja Suoranta 1999, 16). Lomakehaastattelua käytetään pääasiassa kvantitatiivisen aineiston keräämiseen ja muoto on useimmiten strukturoitu, jossa kysymykset esitetään saman muotoisina vastausvaihtoehtoineen tietyssä järjestyksessä. Vastauksia haetaan haastattelijan esittämiin kysymyksiin annetuilla vastausvaihtoehdoilla. Lomaketutkimus soveltuu hyvin suuriin aineistoihin, joissa haetaan eksakteja näkemyksiä ja tilastollisesti vertailtavaa aineistoa, eikä etsitä sanallisia merkityksiä asioille haastateltavien näkökulmasta. Lomaketutkimuksen etuina on muun muassa yksiselitteisyys, tulkinnan helppous. (Alasuutari 1994, 41-45; Eskola ja Suoranta 1999, 87; Tuomi ja Sarajärvi 2009, 72-75).

Tässä tutkimuksessa on kuitenkin käytetty puolistrukturoitua kyselylomaketta, jossa suurin osa kysymyksistä on numeerisesti vastattavia, valmiilla vastausvaihtoehdoilla olevia kysymyksiä.

Kysely koostuu 13:sta numeerisesti vastattavista kysymyksestä, joista osassa oli myös sanallisesti vastattava täsmenne, monivalinnoista (5kpl) sekä sanallisista vastauksista (6kpl). Numeerisesti vastattavia kysymyksiä arvioitiin asteikolla 1=ei/en ollenkaan, 2=vähäisesti, 3=keskinkertaisesti, 4=hyvin/paljon ja 5=erittäin hyvin/erittäin paljon. Viidessä näistä kysymyksistä oli lisäksi vapaan tekstin muuta – kohta, johon vastaustaan pystyi halutessaan täsmentämään. Monivalintakysymyksissä vastaaja pystyi valitsemaan yhden tai useamman vastausvaihtoehdoista. Avoimissa kysymyksissä haettiin vain sanallisia vastauksia. Strukturoituihin kysymyksiin vastasi keskimäärin 38:n henkilöä 45:stä. Kahdeksan vastaajista jätti vastaamatta viiteen tai yli viiteen strukturoituun kysymykseen, eli vastaamattomuus keskittyi pääosin samoihin vastaajiin. Avoimiin kysymyksiin vastausprosentti oli heikko. Näillä kysymyksillä haettiin merkityksiä ja lisäarvoa strukturoituihin kysymyksiin. Taustatietoina kysyttiin työikää (työvuosia sosiaalitoimessa), joka oli noin 40% vastaajista yli kymmenen vuotta. 5-10 vuotta, sekä 3-5 vuotta ryhmiin molempiin lukeutui 15,6% vastaajista ja 28,9% vastaajista lukeutui ryhmään 0-2 vuotta työikää. 53,3% ei ollut käyttänyt muita asiakastietojärjestelmiä, kuin VATJ:ta. 46,7% puolestaan oli käyttänyt muita asiakastietojärjestelmiä.

Kyselyn kuvaavuus on melko voimakas sen perusteella, että vastaukset ovat pääsääntöisesti hyvin yhden suuntaisia, eikä hajonta ole kovinkaan laajaa. Vastausten voidaan näin ollen katsoa edustavan hyvin koko vastaajajoukkoa. Validiteetin kannalta kyseenalaista kuitenkin on se, että ammattiryhmä ei ollut taustamuuttujana, joten tässä ei pystytä arvioimaan sitä, onko jokin ammattiryhmä yli- tai aliedustettuna. Validiteettia lisää myös se, että aineiston keruu oli keskitetty nimenomaan suunnitelmalliseen aikuissosiaalityöhön, jolloin kaikki vastaajat edustavat samaa osaa organisaatiossa, vaikkakin eri toimistoja. Etuuskäsittely on rajattu pois, jolloin kaikki vastaajat edustavat järjestelmän- ja tiedonkäyttöä suunnitelmallisen työn kannalta.

Reliabiliteetin osalta kyselyn toteuttamisajankohta vaikuttaa vastauksiin. Kysely on toistettavissa samassa osassa organisaatiota, kuin muissakin alaorganisaatioissa. Eri alaorganisaatioiden kokemusten vertaaminen olisikin yksi mielenkiintoinen aihe, mutta tältä osin toistettavuus ei täysin voisi toteutua organisaation muutoksista johtuen, samassa

tilassa kuin kyselyä toteutettaessa olevia organisaation osia ei juurikaan enää ole; kysely olisi tullut toteuttaa eri aliorganisaatioille samaan aikaan vertailtavuuden saavuttamiseksi, koska ympäristö, järjestelmä ja tiedontuotanto on muuttunut kyselyn toteutuksen jälkeen. Kysely olisi mahdollista toistaa myös täysin toisessa organisaatiossa pienin muutoksin, koska kyselyä ei ole suurimmaksi osaksi kiinnitetty juuri kyseiseen järjestelmään. Toistettavuutta ei varsinaisesti heikennä, mutta sille mielenkiintoisen aspektin antaa sosiaalityön sukupolven vaihdos iäkkäämmän sukupolven jäädessä pois ja työntekijöiden korvautuessa enenevissä määrin enemmän tietotekniikkaan suuntautuneella sukupolvella. Tällä saattaisi olla vaikutusta vastauksiin.

Teemahaastattelut on toteutettu 2017 kuudelle tilastoinnin kehittämisen suunnittelussa, toteutuksessa ja hallinnoinnissa olleelle henkilölle. Haastatteluiden tulee olla vapaaehtoisia (Eskola ja Suoranta 1999, 93). Kaikilta haastateltavilta kysyttiin, haluavatko he osallistua haastatteluun ja mikäli halusivat, sai haastateltava päättää paikan, jossa haastattelu toteutettiin. Teemahaastatteluiden runkona käytettiin kaikissa haastatteluissa samaa pohjaa (Liite 3), mutta sen tarkempi variointi perustui haastateltavan asemaan organisaatiossa ja tätä kautta haastateltavan ja tutkimuskohteen suhteeseen. Haastattelut nauhoitettiin ja nauhoitukset purettiin tekstitiedostoiksi. Haastatteluiden tulokset esitetään aihepiireittäin translitteroitujen sitaatteja apuna käyttäen. Teemahaastatteluissa haettiin vastauksia siihen, kuinka tilastoinnin kehittämisen tukitoimet sekä tilastoinnin uusinnan suunnittelu ja toteutus koettiin, millaisia ongelmia prosessissa oli ja miten muutosten toteuttamista voitaisiin jatkossa kehittää. Teemahaastatteluissa käytettiin tukena haastattelurunkoa (Liite 3), jossa oli tietyt teemoitukset ja kysymykset valmiina, mutta haastattelut elivät keskustelun myötä vapaamuotoisina ja kysymyksiä heräsi haastatteluissa matkan varrella. Haastattelun lopullinen muoto riippui henkilön asemasta ja suhteesta tilastotuotantoon. Koska henkilöiden asema ja suhde tilastoinnin tuottamiseen ja käyttämiseen oli eri haastatteluissa varsin erilainen, ei runkoa voitu noudattaa täysin saman muotoisena eri haastatteluissa, vaan se toimi enemmänkin tukikysymyslistana. Haastattelurunkoa varioitiin siis jokaisessa haastattelussa, mutta samat teemat käytiin läpi jokaisen haastateltavan kanssa. Järjestys vaihtelee sen mukaisesti, miten haastattelu etenee ja mikä kulloinkin on tarkoituksen mukaista. (Eskola ja Suoranta 1999, 87; Tuomi ja Sarajärvi 2009, 75-76). Sitaatit ovat translitteroitu nauhoilta.

Lisäksi aineistona ovat aikavälillä 2011-2015 toteutetut tilastoinnin tukitoimet, eli tilastojen dokumentoinnit, työnseurannan malli (Liite 2) sekä VATJnet – sovellus. Tilastojen dokumentoinnilla tarkoitetaan perhepalveluiden alaisille toimiyksiköille tehtyjä dokumentteja tilastojen sisällöstä ja poiminnasta. Dokumentit sisälsivät monenlaista tietoa tilastointiin liittyen ja ne toimivat työn tukena sekä toimiyksiköissä, hallinnossa että asiakastietojärjestelmän palveluntuottajalla. Tilastojen dokumentoinnit sisältävät tietoa siitä, mitä tilastot sisältävät, kuinka niitä tulkitaan, miten tilastot ajetaan asiakastietojärjestelmästä ja analyysiä tilastojen oikeellisuudesta ja kehittämistarpeista. Asiakastietojärjestelmän palveluntuottajalle dokumentit toimivat ennen kaikkea tulkkauksena asiakastyön ja tilastotuotannon välillä; mitä tilastot sisältävät, mistä kyseiset tietueet asiakastietojärjestelmässä löytyvät ja kuinka tietueet suhteutetaan toisiinsa tilastoajoissa.

Työnseurannan malli oli asiakastietojärjestelmän ulkopuolinen, Microsoft Officen Excelillä toteutettu työn seuranta, jota käytettiin tukena siinä, että saatiin tuotettua sellaista tilastotietoa asiakkuuksista ja työajan käytöstä, jota ei asiakastietojärjestelmästä saatu. Työnseurannan mallia käytettiin apuna myös tilastoinnin suunnittelussa, jotta tilastojen uusintaa pystyttiin suunnittelemaan niin, että tarvittava tieto saataisiin mahdollisimman hyvin ajettua asiakastietojärjestelmästä. Muutoksia ei kuitenkaan pystytty toteuttamaan riittävässä laajuudessa niin, että manuaalitilastoinnista oltaisiin voitu kokonaan luopua; asiakastietojärjestelmä eikä talous taipunut riittävästi muutoksiin ja manuaalitilastointia joudutaan osittain toteuttamaan edelleen. Työnseurannan mallilla saatiin kuitenkin tuotettua merkittävää tietoa ajankäytöstä sosiaalityössä, sekä työntekijäkohtaisista asiakkuuksista, joiden tilastointi ei tällä tarkkuudella asiakastietojärjestelmässä onnistu. Työnseurannan mallin käyttö oli kuitenkin lyhytaikaista, muutaman viikon jaksoissa toteutettua poikkileikkausanalyysia, koska mallin käyttäminen asiakastyön rinnalla on raskasta.

VATJnet - sovellus puolestaan on asiakastietojärjestelmään toteutettu päätössovelluslaajennus. Osa päätöksistä kuitenkin jäi vielä vanhaan VATJweb – järjestelmään. Varsinainen asiakastietojärjestelmä, VATJweb, sisältää kaiken asiakasdatan ja toimi myös päätössovelluksena VATJnet kehittämiseen asti ja osin tämän jälkeenkin. VATJnet – sovellus kehitettiin ennen kaikkea aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen eriyttämisestä johtuen uudeksi päätössovellukseksi. Tavoitteina oli nopeuttaa työskentelyä

sekä toimeentulotuessa että aikuissosiaalityössä ja mahdollistaa reaaliaikainen raportointi. Aikuissosiaalityö oli henkilöstön vähentämisuhan alla, jonka vuoksi työn tehostuminen piti pystyä osoittamaan, ettei henkilöstövähennyksiä tehdä. Toimeentulotuesta puolestaan tarvittiin Kela-siirron pilotointia varten tarkempaa ja reaaliaikaisempaa tietoa, mutta myös työn tehostaminen oli välttämätöntä uhkasakon välttämiseksi. VATJnet sovellus tehosti työtä sekä toiminnallisen, että visuaalisen helppouden kautta suhteessa VATJweb – järjestelmään.

Kyselylomakeaineistoa on säilytetty lukitussa säilössä ja säilytetään 6 kuukautta tämän tutkimuksen hyväksymisestä, jonka jälkeen alkuperäinen lomakeaineisto tuhotaan. Tietosisällöt ovat kopioidut Excel taulukoihin. Teemahaastatteluaineiston nauhoituksia ja kirjallisia purkuja on säilytetty salasanasuojatussa kansiossa tutkimuksen tekijän tietokoneella, alkuperäiset nauhat tuhotaan niin ikään kuusi kuukautta tämän tutkimuksen hyväksymisen jälkeen.

5.5 Eettistä pohdintaa

Suhteeni tutkimukseen on sillä tavalla hankala, että olen itse osallistunut suureen osaan tutkimuskohteena olevista prosesseista. Olen osallistunut tilastojen dokumentoinnin luomiseen ja tätä kautta tilastojen sisällön analyysiin, olen ollut kehittämässä työn seurannan mallia ja osallisena VATJnet – sovelluksen kehittämistyössä. Olen työskennellyt tutkimusajanjaksolla sekä hallinnon, järjestelmäsuunnittelun, sosiaalityön ja toimeentulotuen tehtävissä. Olen ollut sekä harjoittelijan, sosiaalityön- ja esimiesrooleissa. Eri organisaatio-osaa ja eri organisaatiotasoa edustavien tehtävien takia minulla on kuitenkin monipuolinen ja laaja näkemys suhteessa prosessiin, koska tarkastelen muutostyötä sekä järjestelmän käyttäjän, että muutoksen toteuttajan, kuin tiedolla johtamisen näkökulmista.

Roolini osana useampaa tässä tutkimuksessa tarkasteltua kehittämistoimintoa selittää siis kiinnostukseni kyseisten asioiden merkityksellisyyden tutkimiseen. Olen ollut kiinnostunut kehittämistyöstä koko työurani ajan, mutta kiinnostukseni myös kehittämistyön kehittämiseen ja evaluaatioon heräsi kehittämistyön ohessa. Pyrin tarkastelemaan koko työtä laajasti koko organisaation hyödyn kannalta niin, että tämä tutkimus edesauttaisi tilastollisen kehittämistyön suunnittelemista ja toteuttamista jatkossa, sekä antaisi eväitä

siihen, millaisia asioita tulisi tarkemmin huomioida, millainen merkitys organisaation eri tasojen näkemyksien huomioimisella tällaisissa kehittämisprosesseissa on ja miten samasta datasta saataisiin tuotettua tietoa mahdollisimman laajalla hyödyllä organisaation sisäinen kommunikaatio sekä organisaation ulkopuolelta tuleva kohina huomioiden.

Lähtökohtanani oli selvittää, miten tilastoja tai dataa, josta ne muodostuvat, voitaisiin hyödyntää työntekijöiden työn tukena havaittuani sosiaalityön sijaisuuksissa, ettei oman työn johtamiseen tarvittavaa tietoa ollut riittävästi. Kiinnostukseni aiheeseen on alkanut siis työntekijätasolla. Tämä työntekijänäkökulma kulkee mukana läpi koko tutkimuksen siitä huolimatta, että tutkimusajanjakson puolivälissä olen siirtynyt esimiestehtävään. Koska tavoite on nostaa esiin koko organisaation etu monitahoisesti, tämä vähentää eettisen ristiriidan vaaraa suhteessa siihen, että olisi pyritty tuomaan vain yhden työntekijäryhmä näkökanta esiin.

Optimaalisessa tilanteessa tutkimuskohde on tutkijalleen tuttu, mutta ei liian läheinen. Samalla on tiedostettava mahdollinen objektiivisuusharha. (Eskola ja Suoranta 1998, 34-35). En koe olevani esteellinen työtehtävistäni johtuen tämän tutkimuksen toteuttamiselle. Kysymyksenasettelut toki ovat aiheutuneet omasta näkemyksestäni työntekijänä ja havaitsemistani asioista johtuen, mutta kysely on toteutettu mahdollisimman laajasti sosiaalityötä– ja sosiaaliohjausta aikuissosiaalityössä tehneiden henkilöiden keskuudessa. Lisäksi, vaikka olen ollut tuottamassa tutkimuskohteena olevaa materiaalia ja sitä käyttämässäkin, arkityöni on kuitenkin vain tutkimuskohdetta sivuava. Tunnistan subjektiivisuuteni suhteessa tutkimuskohteeseen, mutta olen pyrkinyt kuitenkin objektiivisuuteen tarkastelemalla tutkimuskohdetta haastateltavien kautta, joille tutkimuskohde on arkityössä huomattavasti lähempänä.

Lomakehaastattelun osalta on pyritty mahdollisimman kattavaan otokseen tutkimuskohteesta, kysely lähetettiin kaikille kohteena olleille henkilöille (63). Vastausprosentin ollessa kohtuullinen (71,4%), yksittäisiä vastaajia ei voida tunnistaa ja analyysissa pyritään varmistamaan se, ettei vastausta pystytä yhdistämään tiettyyn henkilöön. Muuttujia ei niin ikään kuvata sarjoina suhteessa informanttiin, vaan tarkastellaan muuttujakohtaisesti. Taustatiedoissa ei ole eritelty asemaa organisaatiossa, joten sitä ei pystytä arvioimaan, onko jokin ammattiryhmä yli- tai aliedustettuna suhteessa kokonaisotokseen. Kvantitatiivinen analyysi toki tekee helpoksi tunnistamattomuuden. Roolini kysymyksen asettelijana on kuitenkin tässä asiakastyötä kirjaavan henkilöstön

näkökulmaa nostava ja tältä osin johtoa haastava priorisointien ollessa johtoryhmätasolta tai korkeammalta lähteneitä. En siis koe esteellisyyttä tuloksien käsittelyyn varsinkaan jatkossa edustettuani eri tasoa tutkimusorganisaatiossa, jossa roolini ei ole päässyt vaikuttamaan tutkimustuloksiin. Kyselyä toteutettaessa en ollut osana vastaavaa organisaatiota, vaan toimin järjestelmäsuunnittelun puolella. Kysymyksen asettelut olivat alkuaan rakentuneet työskennellessäni sosiaalityön tehtävissä, mutta testaus, uudelleen muotoilu ja lopullinen muotoilu tapahtui vasta ollessani VATJnet -projektissa. Kysely on sitä paitsi toteutettu myös johtavien sosiaalityöntekijöiden tasolle, jolloin asiakastyön organisaatio on pyritty huomioimaan asian kannalta laajasti, joskin johtavien sosiaalityöntekijöiden edustajia on toki huomattavasti asiakastyötä tekeviä henkilöitä vähemmän. Päädyin ratkaisuun, ettei tätä taustatietona kysytä, koska tämä olisi aiheuttanut ongelman tunnistettavuuden suhteen.

Tehtäväni toimeentulotuen lähiesimiehenä on kaksijakoinen tutkimuksen kannalta ajateltuna. Varsinaisena tutkimuskohteena on kuitenkin aikuissosiaalityö ja etenkin sosiaalityö tulosyksikössä. Toimeentulotuki on kuitenkin kuulunut tässä vaiheessa hallinnollisesti aikuissosiaalityöhön, vaikka sitä on lähdettykin eriyttämään omaksi yksikökseen. Merkittävää sinänsä on, että toimeentulotuki oli tilastojen uusinnassa priorisoitu korkealle johtuen valtiotason tiedontarpeista ja uhkasakon välttämiseksi. Kun eriyttäminen oli valmisteilla, toimin kuitenkin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän sekä järjestelmäsuunnittelijan tehtävissä tietämättä, että tulisin vielä työskentelemään toimeentulotuessa. Aikuissosiaalityön sosiaalityö jäi tilastojen kehittämisessä toimeentulotuen jalkoihin johtuen priorisoinnista. En ole kuitenkaan ollut vaikuttamassa tämän priorisoinnin syntyyn, vaan tämä on valtiotasolta lähteneen vaateen sekä aluevalvontaviraston määittelemän uhkasakon aikaan saamaa. Olen osallistunut toki lähiesimiehenä johtoryhmätyöskentelyyn, mutta tehtäviini ei ole tässä kuulunut tilastoinnin uusinnan suunnittelu tai määrittely, joka on ollut ylemmän tason, palvelupäällikkö- ja toimialajohtajatason toimintaa, joka on vielä pääasiassa ollut valtiotasolta ohjattua. Niin ikään taloudelliset tekijät eivät ole olleet lähiesimiestasolla hallittavissa mitenkään, vaan tämä on ollut toimialajohdon ja tietohallinnon välistä työskentelyä. Näin ollen olen ollut ulkopuolinen siihen nähden, mitä tilastoinnin uusintaan tulee, joskin olen toki saattanut pienessä määrin olla kuultuna osana johtoryhmää.

VATJnet – projektin projektityöntekijänä olen osallistunut kyllä sovelluksen suunnitteluun ja toteutukseen, mutta en varsinaiseen tilastoinnin ja raportoinnin rakentamisen määrittelyyn, ainoastaan näitä määrittelyjä toimeenpanevaan työskentelyyn. Olen kuitenkin osallistunut järjestelmän suunnittelijana osaltani työn tehostumisen laskentaan sekä sovelluksen suunnitteluun siltä osin, että työtä saataisiin tehostettua niin, ettei henkilöstövähennyksiä jouduta tekemään. Tämä ei kuitenkaan ole varsinainen osa tilastoinnin uusintaa tai suunnittelua, enemmänkin osa järjestelmän funktioita ja niiden vaikutuksia asiakas- ja päätöstyön nopeutumiseen. Tämä henkilöstön vähentämispaine kohdistui nimenomaan toimeentulotukiyksikköön, eli tältä osalta vaikutusta ei suoranaisesti ollut suunnitelmalliseen aikuissosiaalityöhön, vaikka toki vähentäminen olisi aiheuttanut työn uudelleenorganisointia toimeentulotuen ja suunnitelmallisen aikuissosiaalityön välillä ja todennäköisesti lisännyt työpainetta aikuissosiaalityössä.

Tällä toki oli merkitystä oman työni kannalta, koska oletin palaavani sosiaalityöntekijän tehtävään aikuissosiaalityössä. Laskenta kuitenkin perustui kokeilemalla tehtyihin arvioihin päätösnopeudesta vanhalla ja uudella järjestelmällä, joten laskennalla oli empiirisesti todetut perusteet. Jatkoin työtäni prosessin jälkeen toimeentulotuen lähiesimiehenä, eli eri tehtävässä kuin oletin ja eri yksikössä kuin laskennan kannalta oletin. Vaikutukset kuitenkin kummassakin yksikössä olivat saman suuntaiset. En kuitenkaan koe, että minulla olisi ollut suoranaista vaikutusta lopputulokseen, vaikka osallistuin järjestelmän suunnittelemiseen sen nopeuttamiseksi sekä nopeutumisen testaamiseen. Viimekädessä sekä laskennasta että testaamisesta oli vastuussa eri henkilö ja laskenta perustui empiriaan, jota testattiin kuitenkin laajemmin.

Lisäksi roolini tilastojen dokumentoinnin tuottajana on toki osa tutkimuskohdetta, mutta dokumentit ovat tuotettu eri ammattiryhmien käyttöön, kuin missä olen itse työskennellyt, enkä koe tällä olevan siis suoranaista vaikutusta omiin työtehtäviini organisaatiossa. Tutkimuksessa toki arvioidaan näiden dokumentointien onnistumista ja merkitystä, jolloin omassa tutkimuksessani arvioin oman työni tuloksia, joka aiheuttaa toki eturistiriidan. Kuitenkin se, että teemahaastatteluissa dokumentointia arvioineet ovat näitä työssään käyttäneet, itse taas en, vähentää tätä ristipainetta. Toki myös sillä, että olen itse dokumenttien tekijänä haastatellut henkilöt aiheesta, on saattanut vaikuttaa vastauksiin. Haastateltujen asema organisaatiossa kuitenkin huomioiden olisi epäloogista, että he antaisivat tällaisen seikan vaikuttaa arviointiin, joten uskon asemani dokumenttien laatijana

ja haastattelijana olevan vähäinen suhteessa vastauksiin. Lisäksi tätä ongelmaa vähentää se, että ainoastaan dokumenttien alkuperäisversiot ovat laatimiani ja dokumenttien päivityksestä ovat vastanneet jälkeeni muut henkilöt.

Koen sen, että olen ollut tutkimusajankohdan aikana sekä henkilöstö-, suunniteltu-, että esimiestasolla vain lisäävän puolueettomuutta tutkijana suhteessa siihen, että olen koko ajan kuitenkin ollut osana organisaatiota. Koska olen työskennellyt näillä eri tasoilla, on näkemykseni muodostunut kaikkia tasoja huomioon ottaen, eikä ainoastaan yhden tason näkökulmana. Näin ollen vaikutukseni organisaatiossa ovat myös olleet usealla tasolla ja eri suunnista suhteessa työhön, jolloin mahdolliset vaikutukseni tutkimuksen vinoutumisen kannalta tasoittuvat erisuuntaisen vaikutuksen johdosta. Olen jokaisessa tehtävässäni pyrkinyt toimimaan koko organisaation parhaaksi, toki joka tehtävässä oma priorisointini suhteessa työhön on riippunut tehtävästäni. Tehtäväni järjestelmäsuunnittelussa kuin hallinnon työntekijänä tilastojen dokumentaation suunnittelussa ovat olleet sinänsä irrallisia sekä asiakastyöstä, että johtamisesta ja olen pyrkinyt tuottamaan koko organisaation kannalta mahdollisimman laadukasta materiaalia, dokumenttina tai järjestelmänä.

Toki tehtävänannot ovat tulleet johdolta, joka osaltaan on vaikuttanut asiaan. Tilastojen dokumentointi on kuitenkin asiakastyöstä täysin irrallinen työ, joten en koe tässä olevan mitään ristiriitaa. Järjestelmäsuunnittelussa tehtäväni oli kuitenkin pääosin juuri asiakastyötä tekevän henkilöstön kanssa toteutettava suunnittelu- ja tulkkaustyö, jolloin olen johdon toimeksiantona pyrkinyt tuomaan asiakastyötä tekevien näkemyksiä ja tarpeita itse järjestelmään sen mahdollisimman laadukkaan ja nopean toiminnan toteuttamiseksi. Työnseurannan suunnittelussa roolini on ollut hieman vastaava. Olin sosiaalityöntekijän sijaisuudessa, jossa osallistuin työnseurannan suunnitteluun johtavan sosiaalityöntekijän parina, jolloin minä toin suunnitteluun nimenomaan henkilöstönäkökulmaa, ja työparinani ollut johtava sosiaalityöntekijä esimiesnäkökulmaa. Pyrimme siis saamaan suunniteltua mahdollisimman helppokäyttöisen, mutta riittävän kattavan seurannan, jolla saataisiin tuotettua tarvittava määrä tietoa mutta mahdollisimman vähän henkilöstölle lisärasitusta tuoden. Tässä tehtävässä pystyin siis nähdäkseni tuomaan nimenomaan henkilöstönäkökulmaa tilastoinnin suunnitteluun.

Teemahaastattelut tehtiin kuudelle hallinnon ja johdon edustajalle, jotka ovat olleet erilaisissa rooleissa suhteessa tilastoinnin kehittämisen toteuttamiseen ja suunnitteluun.

mahdollisia haastateltavia oli enemmänkin, mutta valikoin sellaiset haastateltavat, joiden rooli on ollut merkittävä kehittämistyön erilaisissa rooleissa. Pyrin käsittelemään aineistoa niin, että vastaajat eivät olisi suoraan tunnistettavissa. Tämä voi olla kuitenkin haasteellista, koska mahdollinen vastaajamassa on huomattavasti pienempi, kuin lomakekyselyssä. Sanalliset vastaukset eivät niin ikään samalla tavalla häivytä vastaajaa kuin numeerinen mielipiteiden mittaaminen. Toisaalta, haastattelujen tulokset ovat myös pohdintaa prosessin onnistumisesta ja mahdollisista parannuskeinoista, joten vastaukset ovat myös progressiivista käytännön muutoksen tarvetta kuvaavaa reflektiota ja näin ollen vastaajienkin kannalta oleellista tietoa.

Teemahaastatteluissa olen haastatellut nimenomaan aikuissosiaalityön suunnitelmallisen sosiaalityön tilastoinnin suunnittelusta, toteutuksesta ja hallinnoimisesta vastaavaa esimies- ja hallintohenkilöstöä. Henkilöt toki ovat saattaneet olla vastaamassa myös toimeentulotukeen liittyvistä tilastollisista asioista ja tämä nouseekin haastatteluissa esille. Olen kuitenkin jättänyt omat näkemykseni pois ja nojannut tutkimuksessa näihin haastatteluihin. Toki tulee huomioida, että kysymyksenasettelussa omat näkemykseni ovat toki olleet vaikuttimina, enkä niitä ole kokonaan pystynyt näin karsimaan, mutta haastatteluiden kohdistuessa muihin henkilöihin vaikutukseni tuloksiin lukuun ottamatta kysymyksenasetteluita on vähäistä. Haastatteluita suunnitellessani ja toteuttaessani olen kuitenkin ollut työntekijätasolla, enkä esimiestasolla, joka on vaikuttanut mahdollisesti siihen, että kysymyksen asettelussa olen taas tutkimuksen alkuajankohdan tasolla, joskin näkemystä esimiestason kannalta on matkalla kertynyt. Koska haastateltujen määrä on vähäinen ja mahdollisia haastateltavia on niin ikään ollut pieni määrä, on tunnistettavuus pyritty estämään sillä, ettei haastatteluita esitetä yksittäisinä, vaan yhteenvetona, jossa on esimerkkeinä vain yksittäisiä katkelmia haastatteluista.

Asemani suhteessa tutkimuskohteisiin on siis haasteellinen objektiivisuusnäkökulman kannalta. Objektiivisuuden vaade edellyttää ulkopuolista katsantokantaa, mutta subjektiivisuus mahdollistaa ennakkoarviointia harkinnanvaraista otantaa varten (Eskola ja Suoranta 1999, 16-18). Toisaalta, subjektiivinen kokemukseni tutkimuskohteesta on mahdollistanut laajan ennakkoarvioinnin haastateltavien valintaan, mutta on saattanut kuitenkin asettaa minulle tiettyjä ennakko-odotuksia. Tarkastelun tapahtuessa tutkimuskohteeseen osallisten kautta, tämä ristiriita on kuitenkin vähäisempi. Eskola ja Suoranta (1999, 16, 20-21) toteavatkin osallisuuden merkittäväksi tekijäksi laadullisessa

tutkimuksessa. Tutkijalla ja tutkittavalla ei saisi olla suoraa riippuvuussuhdetta, joka vaikuttaisi tietojen annon vapaaehtoisuuteen (Eskola ja Suoranta 1999, 55). Lomakehaastattelua tehtäessä olen ollut sosiaalityöntekijän sijaisuudessa ja lomakehaastattelu on toteutettu suurelle joukolle nimettömänä. Näin ollen koen, ettei sellaista riippuvuussuhdetta ole ollut, joka olisi vaikuttanut tiedon annon vapaaehtoisuuteen tai tuloksiin.

6 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

6.1 Yleistä toimintaympäristöstä

Tämän tutkimuksen toimintaympäristö on Vantaan sosiaali- ja terveystoimen toimialan perhepalvelujen tulosalueen aikuissosiaalityön tulosyksikkö. Aikuissosiaalityön organisaatiosta on tämän tutkimuksen osalta rajattu osa pois, koska pois rajattujen osien tiedontarve on erilaisesta palvelutehtävästä johtuen toisenlainen. Suoraan palvelupäällikön alla olevaa sosiaalista luototusta ja sovittelutoimintaa ei ole otettu osaksi tätä tutkimusta, eikä niin ikään mielenterveyskuntoutujien asumispalvelua. Koordinaattorin ja kehittäjän työ on myös jätetty pois tästä tutkimuksesta eriävään tiedontarpeeseen perustuen. Etuuskäsittelyn henkilöstö oli tutkimusajankohdan alussa mukana aikuissosiaalityön rakenteessa integroituna muihin toimintoihin, mutta tutkimusajankohdan edetessä eriytynyt omaksi toiminnokseen. Etuuskäsittely eriytyi sosiaalityöstä omaksi linjakseen kesäkuussa 2012, mutta on edelleen aikuissosiaalityön alainen toiminta. Vantaan aikuissosiaalityön organisaatiota tarkastellaan lähemmin luvussa ”Aikuissosiaalityön organisaatiomuutokset Vantaalla” ja tätä lukua koskevassa liitteessä (Liite 1).

Toimintaympäristö on ollut rajussa muutoksessa koko tutkimusajanjakson. Tutkimusajanjaksolle sijoittuu muun muassa toimeentulotukisiirron pilotointi, uuden päätössovelluksen kehittäminen, manuaalisen tiedonkeruun kehittäminen asiakastietojärjestelmän ulkopuolella, tästä saadun tiedon jalostaminen organisaatiosuunnittelun käyttöön. Tutkimusajanjakson alussa luotiin tilastojen dokumentointi joka toimi sosiaalityön, perhepalveluiden suunnittelijan ja palveluntuottajan töiden yhdistävänä sekä tulkkaavana aputyökaluna. Muutoksia tapahtui siis organisaation ympäristössä, sen sisällä sekä rajapinnassa suhteessa asiakastyöhön, mutta myös rajapinnassa tietoteknisiin valmiuksiin.

6.2 Aikuissosiaalityön organisaatiomuutokset Vantaalla

Organisaatiomuutokseen ovat vaikuttaneet niin sisäiset tarpeet ja rajoitteet, että kansallinen ohjaus, asiakaskunnan tarpeet sekä organisaatiossa havaitut kehittämis- ja tehostamiskohteet. Organisaatiomuutokset ovat olleet kahdensuuntaisessa vaikutuksessa suhteessa tilastoinnin kehittämiseen. Toisaalta, organisaatiomuutokset ovat aiheuttaneet uusia tilastollisia tarpeita, sekä tarpeita muokata olemassa olevaa tilastointia. Tässä tulee

kuitenkin huomioida myös se, että organisaatiomuutoksiin on osaltaan vaikuttanut tilastoinnin kehittäminen ja sitä kautta saatava informaatio.

Esimerkiksi havainnot siitä, että sosiaalityöntekijöiden ajasta suuri osa menee toimeentulotuen päätöksiin, vaikutti siihen, että normitettu toimeentulotuki eriytettiin omaksi yksikökseen vastaamaan ohjeistuksen ja lain mukaisesta, harkinnattomasta toimeentulotuesta. Tarkoitus oli vapauttaa sosiaalityön aikaresurssia nimenomaan suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Tällä osaltaan myös ennakoitiin tulevaa organisaatiomuutosta, jossa toimeentulotuki siirtyi Kelaan käsiteltäväksi neljä vuotta myöhemmin. Vantaa oli pilottikuntana valmistelemassa perustoimeentulotuen Kela – siirtoa.

Tutkimusajanjaksoa edelsi organisaatiomuutos. Tutkimusajanjaksolla tapahtui kolme merkittävää aikuissosiaalityön organisaatiomuutosta. Tutkimusajankohdan loppumisesta seuraavana vuonna tapahtui kaksi merkittävää organisaatiomuutosta aikuissosiaalityössä. Organisaation jatkuva muuttuminen, sekä muutoksen kaksisuuntainen kommunikaatio tilastointiin osoittavat, että organisaatiomuutosta ja tilastointia ei voida tällaisessa yhteydessä tarkastella erikseen, vaan organisaation muutoksen kuvaaminen on merkittävää koko organisaation toiminnan. Organisaatiomuutos on kuvattu taulukkona ja organisaatiokaavioina liitteessä 1.

Työskentelyn painopisteen siirtyminen entistä enemmän suunnitelmalliseen sosiaalityöhön aiheutti haasteita tilastoinnille siinä, että myös tilastoinnin painotuksia tuli muuttaa työn kuvaamiseksi. Ennen mittarit keskittyivät lähinnä päätöstyöskentelyyn, joka oli helposti ja yksiselitteisesti mitattavissa suorittein sekä euromäärin, jaoteltavissa päätöstyyppien mukaan ja yksilöitävissä alueisiin sekä henkilöihin. Suunnitelmallisen työn korostuessa painotus tuli siirtää tilannearvioihin, sekä suunnitelmiin. Suunnitelmien osalta suuri haaste oli se, ettei järjestelmässä ollut rakenteista kirjaamiskohtaa suunnitelman päivitykselle. Uudet suunnitelmat kyllä saatiin tilastoitua, mutta jos suunnitelmaa vain päivitettiin samaan pohjaan, ei tästä jäänyt järjestelmään tilastoitavaa merkintää. Tilannearvioiden osalta haaste oli vastaava, tosin, tilannearvio tehdään useammin kertaalleen eikä niitä päivitetä samalla intensiteetillä kuin suunnitelmia. Suunnitelmallisen työn korostuminen aiheutti paineita myös vaikuttavuuden arvioinnille, johon ei käytännössä ollut välineitä.

Osaltaan jatkuviin organisaatiomuutoksiin ovat vaikuttaneet myös taloudelliset, sosiaalityön ulkopuoliset tekijät, kuten tilansäästötavoitteet. Sosiaalityön, kuten myös toimeentulotuen, toimipisteitä on karsittu tutkimusajanjakson aikana. Myös lähiesimiesten määrää on karsittu keskittämisten myötä. Lisäksi vaikuttimina ovat olleet esimerkiksi asiakasmäärän kasvu ja tätä myötä vaade spesifioidumpaan, ongelmakohtaiseen asiakaskunnan palveluun. Esimerkki tästä on asumispalveluiden muovautuminen aikuissosiaalityön sisällä, jossa henkilöstömäärän ja yksiköiden kasvu on ollut runsasta. Lisäksi, tutkimusajankohdan ulkopuolella vuonna 2018, kaikki entiset aikuissosiaalityön ja päihdepalveluiden asumistoiminnot ovat yhdistetyt aikuissosiaalityön asumispalveluiksi. Organisaation muovautumiseen ovat vaikuttaneet myös kansalliset ratkaisut, kuten perustoimeentulotuen Kela-siirto.

Yksiköitä on siirrelty organisaation sisällä hallinnollisesti toisiin alayksiköihin ja organisaatiota uudelleenjärjestelty aina sen mukaan, millainen tarve organisaatiolla on ollut toteuttaa tiettyjä tehtäviä ja miten esimiehisyydet on saatu loogisesti ja määrällisesti jaoteltua. Sovittelutoimisto ja sosiaalinen luototus ovat olleet koko ajan palvelupäällikön suorassa alaisuudessa, eikä niiden toiminnassa ole tapahtunut muutoksia. 2011 perustettiin kehittäjän virka, joka niin ikään tuli palvelupäällikön suoraan alaisuuteen. Kehittäjän nimike kuitenkin muutettiin koordinaattoriksi myöhemmin.

6.3 Logica ja CGI

Tutkimuksen alkaessa Vantaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän VATJ:n hallinnoija oli Logica. Logica itsessään oli ollut jo suuressa kasvuhuumassa koko 2000-luvun, haukaten muun muassa CMG:n ja WM-datan. Syksyllä 2012 CGI osti Logican. Logica itsessään on jo monelle toimialalle lukuisia sähköisiä ratkaisuja ja ulkoistamista tarjoava yritys, nyt osana suurempaa CGI:tä. CGI on 1976 Kanadassa perustettu, nyt kymmeniä tuhansia henkilöitä useassa kymmenessä maassa työllistävä tietoteknisiä ratkaisuita, palveluita ja tuotteita tarjoava suuryritys. CGI on erikoistunut muun muassa ohjelmistoratkaisuihin ja integraatioratkaisuihin. (http://www.cgi.com, 09.05.2018)

Vantaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän osalta ostettu palvelu on siis asiakkuudenhallinta, eli asiakastietojärjestelmä palveluineen, sisältäen kuitenkin koko tilastotuotannon. CGI tarjoaa tukipalvelut ohjelmalle, vastaa sen verkosta, ylläpidosta,

muutoksista, tilastopoiminnoista ja –ajoista, tukipalveluista muutamia tukikoulutusta saanutta työntekijää sekä sosiaalitoimen pääkäyttäjää lukuun ottamatta. Asiakastietojärjestelmä on monimutkainen, sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen käyttämä järjestelmä, joka on otettu käyttöön 1990-luvun alussa ja laajennettu vuosien mittaan tukemaan uusia palvelukokonaisuuksia. Ohjelmisto sisältää lukuisia erilaisia toimintoja ja kaikki sen käyttö tapahtuu verkossa reaaliaikaisen ja laajan tiedonsiirron takaamiseksi. Aikuissosiaalityön osalta se on kattava kokonaisuus, minne sosiaalityöntekijät kirjaavat lähes kaikki asiakasasiat. Ohjelmistossa on suunnitelma- ja tilannearvio-, päätös-, muistiinpano- sekä maksatustoimenpiteisiin liittyvät näytöt sekä ajanvaraus- ja ajanhallintatoiminnot. Käytettävissä on myös muutama kokoamistoimintanäyttö (näyttö = ohjelman toimintosivu). Ohjelmiston toiminta ja näyttöjen tunteminen ovat sosiaalityöntekijöille sujuvan toiminnan edellytyksenä. Ohjelmisto on osittain yhteinen muiden sosiaalitoimen palvelujen kanssa, osin jaetuin sisältöoikeuksin.

Käytännössä Logica, tai nyt CGI, hoitaa verkon toimintaa niiltä osin, kun tehtävät eivät selkeästi kuulu kaupungin työntekijöiden toimenkuviin. Tämä takaa osaltaan palvelun luotettavuutta ja toimii puskurina katastrofeja vastaan suuren toimittajan huomissa. Toisaalta palvelun kehittäminen ei ole tämän vuoksi kaupungille ilmaista tai edullista, koska sitä ei voida tehdä itse ja vuosittainen ylläpito sisältää sopimuksen puitteissa vain osan tarvittavista toimenpiteistä. Koko suuren järjestelmän ylläpito olisi kaupungille myös huomattavan suuri kustannus.

6.4 Tilastoinnin tekninen rakentuminen aikuissosiaalityössä

Seuraavaksi esittelen tilastoinnin teknisen rakentumisen, joka osaltaan selvittää sitä, millaisia vaikutuksia organisaation muutoksilla on tilastointiin ollut ja millä tavalla nämä muutokset on pystytty teknisesti toteuttamaan. Alla oleva toimipaikkakoodin määrittely selittää myös sen, minkä takia organisaation muutokset aiheuttavat merkittävän määrän työtä toimipaikkakoodeja hallinnoivalle suunnittelijalle; kaikkien yksikköä vaihtaneiden työntekijöiden ja kaikkien organisaatiossa siirtyneiden yksiköiden työntekijöiden kooditus joudutaan muuttamaan, jotta tilastointi vastaa organisaatiota muutoksen jälkeen.

Tilastointi VATJ – asiakastietojärjestelmässä on rakennettu niin, että jokaisen työntekijä asemaa organisaatiossa osoittaa 6 merkkinen työntekijäkoodi, jonka mukaan kunkin

työntekijän toiminnot kirjautuvat oikeisiin tilastoihin. Uusien yksiköiden syntyessä koodeja on pitänyt lisäksi luoda, jotta uudet yksiköt ovat saatu omiksi tilastoikseen. Myös tilastojen dokumentointi on jouduttu tällaisissa yhteyksissä päivittämään, jotta se vastaa olemassa olevaa tilastointia ja kertoo sen, miten tilastointi muodostuu asiakastietojärjestelmän taustatiedoista ja tietueista. Uusille yksiköille on jouduttu myös määrittämään tarpeellinen tilastointi ja kaikki uudet tilastot määrittelemään sisällöllisesti sekä luomaan tätä sisältöä vastaava tilasto-ohjelmointi palveluntarjoajan toimesta. Tässä työskentelyssä tilastojen dokumentoinnin merkitys on korostunut näiden dokumenttien toimiessa ikään kuin tulkkeina organisaation sekä palveluntuottajien välillä.

Työntekijän asiakastietojärjestelmässä oleva toimipaikkakoodi, joka ohjaa työntekijän tekemän työn tilastointia, rakentuu seuraavasti. Ensimmäinen merkki on suuralue, joita on seitsemän. Toisena on tulosalue. Kolmantena on tulosyksikkö, neljäntenä toimintayksikkö, viidentenä toimipiste ja kuudentena ammattiryhmä. Jokainen työntekijä on koodattu tällä tavalla. Tilastoja ajetaan joko yhden merkin tai useamman merkin yhdistelmänä, riippunen tuotettavasta tilastosta. Tilastotuotannossa toinen merkittävä osuus on asiakastietojärjestelmän näytöt, tietueet ja koodit, jotka poimitaan määritellyn työntekijäkoodin kautta. Näyttökuvia asiakastietojärjestelmästä en voi valitettavasti kuvallisena tässä esitellä näyttöjen ollessa palveluntuottajan omaisuutta ja liikesalaisuuden alaista materiaalia.

Esimerkiksi, jos haluaan tuottaa tilasto, jossa on kaikkien aikuisten sosiaalityön sosiaalityöntekijöiden asiakastapaamisten muistiot, poimitaan kaikkien työntekijöiden XXX3X1 muistiot muistio -näytöltä asiakastapaamisen koodilla tietyllä aikavälillä. Tilastoinnissa saattaa joidenkin tilastojen osalta olla myös määrityksiä, että asiakas poimitaan vain kerran per henkilötunnus, jos tarkoituksena on tuottaa tilastoa asiakasmääristä kontaktimäärien sijasta.

Kuvassa näkyvä ”Kela” normitetun toimeentulotuen alla on otettu osaksi tilastoinnin muodostusta 2014 Kela-pilotin (toimeentulotuen Kela-siirtoa valmistelevan työn) osana. Toimeentulotukihakemuksia pystyi jättämään suoraan kunnalle, tai Vantaan Kelan toimipisteissä. Hakemukset käsiteltiin kunnan työntekijöiden toimesta, aluksi kunnan omissa toimipisteissä mutta myöhemmin kunnan työntekijöiden toimesta Kelan toimipisteissä. Nämä työntekijät, jotka olivat nimetty tähän pilotti -käsittelyyn, koodattiin ”Kela” - määreen alle, jotta kunnalle suoraan jätetyt ja Kelan kautta jätetyt hakemukset

pystyttiin eriyttämään tilastoinnissa. Tämä tilastollinen eriyttäminen oli merkittävä osa pilotin työskentelyä ja työmäärän arvioimista.

aikuissosiaalityö	1 4 6 1 1 2	Normitettu tt	Myyrmäki	etuuskäsittely
	4 4 6 1 3 2		Tikkurila	etuuskäsittely
	5 4 6 1 6 2		Koivukylä 1	etuuskäsittely
	6 4 6 1 9 2		Kela	etuuskäsittely
	1 4 6 2 1 1	Nuorten sostyö	Myyrmäki	sosiaalityö
	1 4 6 2 1 4		Myyrmäki	sosiaaliohjaus
	4 4 6 2 3 1		Tikkurila	sosiaalityö
	4 4 6 2 8 3		Asumisohjaus	asumisohjaus
	4 4 6 2 9 1		Vankisosiaalityö	sosiaalityö
	1 4 6 3 1 1	Aikuisten sostyö	Myyrmäki	sosiaalityö
	1 4 6 3 1 4		Myyrmäki	sosiaaliohjaus
	4 4 6 3 3 1		Tikkurila	sosiaalityö
	5 4 6 3 6 1		Koivukylä 1	sosiaalityö
	1 4 6 4 5 4	Asumispalvelut	Asumispalvelut	palveluohjaaja
	4 4 6 4 8 0		Vidakkokuja / Veturipolku	
	1 4 6 4 7 x		Maahanmuuttajapalvelut	
	4 4 6 4 4 x		Maahanmuuttajatyö	
	4 4 6 7 0 0	Sovittelu		
	4 4 6 8 0 x	Sosiaalinen luototus		

KUVA 1: AIKUISSOSIAALITYÖN TYÖNTEKIJÄKOODIN RAKENTUMINEN. KUVIOSSA ON ESITETTY TILASTOINNIN POHJANA OLEVAN TYÖNTEKIJÄKOODIN RAKENTUMINEN. KOLME ENSIMMÄISTÄ MERKKIÄ KUVAAVAT YKSIKÖN SIJOITTUMISTA ORGANISAATIOSSA

Seuraavaksi esitellään organisaatiomuutokset vuosina 2010-2016 sekä tilastoinnin ja sen tukitoimien kehitystyö vuosina 2011-2015. Organisaatiomuutokset esitellään vuosilta 2010-2016, koska nämä muutokset ovat vaikuttaneet tutkimusajankohdan toimenpiteisiin. Organisaatiomuutokset kertovat tilastoinnin muutosten tarpeesta rakenteellisesti. Valmisteleva työ kertoo työn suunnittelusta ja tukitoimista. Valmisteleva työ ja tukitoimet sisältävät kolme hyvin merkittävää, tilastointiin vaikuttanutta osiota; tilastojen dokumentointi, työnseurannan kehittäminen sekä VAJnet – sovelluksen kehittäminen, jotka esitellään seuraavissa luvuissa tarkemmin.

6.5 Tilastoinnin sisältö ja kohdennus tutkimusajankohdan lopussa

VATJ:stä tuotetut tilastot pohjautuvat suurelta osin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL:n) ja tilastokeskuksen määrittelyiden mukaan. Lisäksi Kuusikkokuntien tiedontarvemäärittelyt ohjaavat osaltaan tiedon tuottamista. Vantaan sisäisesti tiedontuotannolle merkityksellisintä on päätöksenteon tarpeet. Tilastoja tuotetaan

sosiaalityön esimiesten, palvelupäällikön, perhepalveluiden johtajan, apulaiskaupunginjohtajan ja luottamusmiesten tarpeisiin.

VATJ-ohjelmiston vanhakantaisen ja monimutkaisuuden johdosta järjestelmässä ei ole kovin kehittyneitä listaustoimintoja, joita työntekijät voisivat hyödyntää, eikä mitään mahdollisuutta tuottaa itse tilastoja. Näin ollen työntekijöiltä puuttuu mahdollisuus saada tilastoja tai listauksia, joita he tarvittaessa voisivat suoraan hyödyntää. Ongelma työntekijöiden tiedontarpeen kannalta on se, että ongelmanasettelu on määritelty edellä mainituilta ylemmiltä tasoilta, jolloin tilastot eivät vastaa henkilöstön tiedontarpeeseen. (Alastalo ja Åkerman 2011, 23-24).

Oleellista siis olisi löytää yhteneväisyydet tiedontarpeen määrittelyissä johdon ja henkilöstön välillä, sekä pohtia, onko kyseinen data mahdollista ajaa myös toisenlaiseen informaatiomuotoon tiedon saavuttamiseksi myös kentälle. Johdon tarpeiden suhteen useat datahippuset niputetaan, mutta henkilöstön kannalta oleellisempaa olisi seuloa näitä datahippusia erilaisista lähtökohdista, kuten asiakkaan tilanteen muutoksen seurannan kautta. Johtuen VATJ-järjestelmän vanhasta rakenteesta on tilastotiedon määrittely ja poiminta järjestelmästä niin monimutkaista, ettei Vantaa ole hankkinut välineitä tuottaa itse järjestelmästä tilastotietoja. Perhepalveluilla on ainoastaan yksi vakanssi poimittavan tilastotiedon määrittelyä, tiedon kokoamista ja tuotettujen tietojen analysointia varten.

7 TILASTOTUOTANNON SUUNNITTELEMISEN JA KEHITTÄMISEN TUKITOIMET

7.1 Tilastojen dokumentointi

Tässä luvussa esittelen tilastointiin liitännäisiä toimintoja ja tapahtumia, joita kehitettiin tutkimusajanjaksolla. Ensin laadittiin ”tilastojen dokumentointi” tulosyksiköittäin, tämä tapahtui vuonna 2011. Tilastojen dokumentointi oli laaja projekti, jossa jokaisen toimialan tuotetut tilastot kirjoitettiin auki. Tilastojen dokumentointi sisälsi kolme merkittävää osaa, joista jokainen oli kohdennettu hieman eri kohderyhmälle. Tilastojen dokumentointi sisälsi tilastojen auki kirjoituksen (lukuohjeen, joka selvitti, mitä tilasto sisältää ja miten se rakentuu), sekä tilastojen poimintaohjeen (miten tilasto ajetaan asiakastietojärjestelmästä; tulkkaus aikuissosiaalityön ja asiakastietojärjestelmän palveluntuottajan välillä) sekä tilastokohtaisen analyysin tilastoinnin oikeellisuudesta (kuinka paljon tilastoituu ”hukkaluokkiin” ja mikä vaikutus tällä on tilaston luotettavuuteen). Samassa yhteydessä aloitettiin näyttökohtaisten kirjaamisohjeiden laadinta henkilöstölle. Kuusisto-Niemi (2016, 61) toteaa, että kirjaamisohjeiden ja tiedon rakenteisuuden puutos on ollut merkittävä huolenaihe sosiaalihuollon tiedontuotannossa. Kaijala (2002, 19-21) toteaa Vantaan sosiaali- ja terveystoimen tiedontuotantoon viitaten, että tieto ei saisi olla epäselvää eikä sitä saisi joutua suuresti selittelemään, sekä sen että avaimet tietoon tulisivat olla aina kirjallisena, muulloin tieto on käyttökelvotonta. Juuri tämän takia tilastojen dokumentointi oli merkittävä työ; se osoitti, mikä tiedosta on validia ja toimi kirjallisena lukuohjeena.

Tilastoja työssään käyttävien, lähinnä johdon, tueksi tilastojen dokumentointi sisälsi tilastojen auki kirjoituksen, eli mitä tilasto sisältää, mistä se rakentuu, kuinka usein tilasto ajetaan ja mitä eri koodit tilastossa tarkoittavat. Tilastoissa otsakkeina saattoi olla lyhenteitä tai asiakastietojärjestelmästä poimittuja koodeja, jonka takia tämä käytettyjen termien auki kirjoitus oli välttämätöntä tilastojen luettavuuden kannalta. Tilaston rakentuminen, eli tiedot siitä, millä periaatteella tiedot ovat tilastoon kerätty, oli toinen oleellinen osa tilastoja työssään hyödyntävälle henkilöstölle. Esimerkiksi se, onko yksi asiakas tilastossa kerran, vai onko jokainen muistio aikavälilta tilastoon poimittu, on tällainen rakenteellisesti oleellinen tieto. Tällaiset tiedot ovat välttämättömiä tietosisällön merkityksen ymmärtämiseksi. Tilaston ajotiheys, eli ajetaanko tilasto kuukausittain, neljännes- tai puolivuosittain, tai vuosittain, on merkityksellistä sen takia, että lukija tietää

tilaston toistuvuuden ja tietää, millä aikavälillä tietoa muutoksista voidaan saada ja miten mahdolliset muutostoimet kannattaa kohdentaa, jotta sen näkyminen tilastoinnissa olisi parhaiten tulkittavissa.

Tilastojen dokumentoinnin toinen merkittävä osuus, joka oli kohdennettu etenkin tilastotuotannosta ja tilastoajojen budjetoinnista vastaavalle henkilöstölle sekä tilastojen tarpeen määrittelyyn osallistuvalle henkilöstölle, oli tilastokohtainen analyysi. Jos tilastosta suuri osa oli hukkaluokissa, eli kategorioissa ”muu” tai ”tuntematon”, oli todennäköistä, että tilaston luokituksiin tulisi tehdä muutoksia niin, että luokitukset vastaisivat paremmin todellista työtä ja se saataisiin paremmin tilastoitua. Työn muuttuessa myös luokitustarpeet muuttuvat ja luokituksia tarvitsee muokata myös järjestelmään. Tilastoa, jossa esimerkiksi 40% on kohdassa ”muu”, on haastava hyödyntää. Tällaisissa tilanteissa tulee purkaa auki se, mitä ”muu” tai tuntematon luokkaan on kirjattu ja rakentaa järjestelmän luokitukset vastaamaan todellisuutta niin, että uusilla luokituksilla minimoidaan hukkaluokkien esiintyminen. Vastaavasti luokkia, joita ei enää tarvita, voidaan poistaa tai uudelleen nimetä. Tämä analyysityö on merkityksellistä sen vuoksi, että tilastotuotantoa voidaan tehostaa ja parantaa sen vastaavuutta todellisuuden kanssa. Samalla saadaan tietoa muuttuneesta toimintaympäristöstä sekä työn kohteesta ja luonteesta.

Kolmas merkittävä rooli tilastojen dokumentoinnilla oli toimia tulkkina Vantaan kaupungin perhepalveluiden sekä asiakastietojärjestelmän palveluntuottajan CGI:n välillä. Sosiaalityön tarpeet, tilastojen sisällöllinen määrittely tuli kääntää kielelle, jota palvelutuottaja ymmärtää ja pystyy kyseiset tilastot tuottamaan halutun mukaisina. Toisin sanoen, tilastojen dokumentoinnissa määriteltiin se, millä teknisillä tiedoilla eri tilastot rakentuvat. Tämä tarkoitti käytännössä sen auki kirjoittamista, minkälaisella toimipaikkakoodilla, miltä asiakastietojärjestelmän näytöiltä, millä alalajeilla ja mistä tietueista siellä milläkin koodilla tieto ajetaan. Lisäksi tietoa tarvittiin siitä, millainen toistuvuus asiakkuuden tai työntekijän roolin suhteen poimitaan, eli tuleeko asiakas (tai perhe) tai toimipaikkakoodi tilastoon kerran aikajaksolla, vai kerran per koodi tai alalaji aikajaksolla, vai jokainen merkintä aikajaksolla. Toki myös aikajakson määrittely oli oleellinen osa, eli poimitaanko tieto esimerkiksi viimeiseltä vuodelta, viimeiseltä kuukaudelta vai onko ajo tehty poikkileikkauksena, eli ajohetken tiedon mukaan. Palveluntuottaja ajaa tilastot näiden määriteltyjen tilastoajoparametrien pohjalta. Koska

työn substanssiosaaminen on kunnassa ja ohjelmoinnin osaaminen palveluntuottajalla, on tällainen tulkkaava määrittely välttämätöntä oikeellisen tilastoinnin tuottamiseksi.

7.2 Työnseurannan mallin kehittäminen

Toinen merkittävä asia oli työnseurannan mallin kehittäminen vuosina 2012-2013. Tällaisia malleja saattoi kunnista ja järjestelmistä riippuen olla ollut käytössä, mutta Vantaan aikuissosiaalityössä ei ollut. Työnseurannan malli oli Excel -pohjainen, erillinen manuaalisesti ylläpidettävä tilasto, jolla pyrittiin selvittämään käytetyn työajan rakentumista, suoran asiakastyön osuutta työajasta, kontaktien muotoja ja tuotettuja dokumentteja. Tällainen uusi työväline tarvittiin, koska työajan käyttöön ei ollut olemassa työvälineitä ja uuden tiedon tuottamiseksi väline oli välttämätön (ks. Haverinen 205, 111, 115-116). Näitä asioita ei saatu asiakastietojärjestelmästä tilastoiksi ajettuna sellaisessa muodossa, kuin tarve oli. Siksi manuaalisen mallin rakentaminen oli oleellista ja sitä käytettiin tukena myöhemmässä tilastosuunnittelussa.

Työn seurannan mallin luominen liittyy oleellisesti tilastoinnin kehittämiseen tutkimusajanjaksolla. Työn seurannan merkitys korostuu useampaa kautta. Merkitys tällaisen seurannan kehittämiselle on ollut niin asiakastyötä tekevien, lähiesimiesten kuin ylemmänkin johdon kannalta. Tilaus työlle tuli aikuissosiaalityön johtoryhmältä ja seurannan kehittämisen sekä kokeilemisen suorittivat yksi johtava sosiaalityöntekijä työparinaan sosiaalityöntekijä. Seurantaan osallistui koko suunnitelmallisen sosiaalityön asiakastyötä tekevä henkilöstö seurantajaksoilla. Suuri osa työn tuloksista jäi lähiesimiestasolle, vaikkakin työn tuloksia raportoitiin toki myös toimeksiannon antaneelle aikuissosiaalityön johtoryhmälle ja tuloksia pystyttiin jossain määrin hyödyntämään myös asiakastyötä tekevien parissa. Työnseurannan malli ja sen kehittyminen on kuvattu tarkemmin liitteessä (Liite 2).

Se, että tällaiselle mallille on ollut tarvetta, kertoo siitä, ettei kaikkea tarvittavaa tilastotietoa ole saatu asiakastietojärjestelmästä. Toiseksi, mallin kehittyminen ja optimointi kertoo siitä, ettei edes tarve ollut täysin selkeä, vaan mallia kehitettäessä tuli arvioida samalla sitä, mitä tietoa tarvitaan, mitä tietoa pystytään tuottamaan manuaaliseurannalla ilman, että seuranta olisi liian raskas toteutettavaksi ja näin ollen punnitsemaan erilaisten tarpeiden painoarvoja. Tähän liittyen tuli arvioida myös sitä,

kuinka paljon tilastointiin voidaan käyttää työaikaa, joka lähtökohtaisesti on asiakastyöhön suunnattua.

Kolmanneksi arvioitiin sitä, miten manuaaliseurannalla tuotettu tieto voidaan linkittää jo olemassa olevaan tilastotietoon, eli mitkä asiat joudutaan kaksoiskirjaamaan (sekä järjestelmään että manuaaliseurantaan), jotta tarvittava ristikkäistieto pystytään tuottamaan. Neljänneksi tuli arvioida tiedolla johtamisen tarpeita ja oman työn johtamisen tarpeita sekä näiden kahden tekijän keskinäisiä painotuksia. Lyhykäisyydessään, manuaalitilastolla pyrittiin tuoda näkyväksi sellaisia asioita arkityön jakautumisesta, mitä ei asiakastietojärjestelmästä saatu.

Tiedon tarpeet olivat ennen kaikkea keskijohdon tiedolla johtamisessa liittyen alueellisiin tekijöihin ja todellisen työajan jakautumiseen, mutta myös toimenpiteisiin asiakastyössä sekä tiettyjen toimenpiteiden liittymisestä erilaisiin taustatietoihin asiakkuuksissa. Sosiaalityöntekijöiden (ja sosiaaliohjaajien) tiedon tarve näyttäytyi etenkin oman työn johtamisessa liittyen tehtyihin toimenpiteisiin ja omaan asiakaskuntaan. Ylemmälle johdolle merkittävää oli työajan jakautuminen erilaisiin kontakteihin ja suoraan asiakastyöhön, mutta myös suoritteisiin.

Asiakastietojärjestelmästä ei pystytty tuottamaan asiakaskohtaista tietoa esimerkiksi siitä, kuinka monta päätöstä asiakkaalle on tehty ja millaisilla alalajeilla (toimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki, ennaltaehkäisevä toimeentulotuki) tai kuinka pitkä asiakasprosessi on ollut, eikä työntekijäkohtaisia tilastoja työskentelytapojen ja asiakaskunnan eroista. Työn tehostamista ei voida suunnitella, elleivät lähtökohdat ja tehokkaimmat toimintamallit ole selvillä. Tieto on merkittävää myös työajan jakautumisen kannalta, kun pohditaan, voitaisiinko asiakastyötä esimerkiksi tehostaa jonkin toiminnon eriyttämisellä tai ulkoistamisella.

Suurin kritiikki työnseurannan mallin kehittämisessä kohdistui manuaalisen tilastoinnin hankaluuteen ja raskauteen arkityön ohella, etenkin siihen, että tällaista ylipäätään jouduttiin tekemään. Osittain kritiikki siis kohdistui käytössä olevaan järjestelmään, josta näitä työnseurannan mallilla tavoiteltuja tietoja ei voitu muiden tilastoajojen ohella saada, eikä järjestelmää saatu kustannustehokkaasti taipumaan näihin muutoksiin.

Vaikka malli ei jäänyt pidemmälle ajalle käyttöön, saavutettiin sen avulla paljon tietoa. Tilauksen lähtökohtana ollut tarve selvittää työajan jakautumista eri toiminnallisuuksiin,

kuten päätökset, muistiot ja suunnitelmat ja arvioida suoran asiakastyön viemää aikaa kokonaistyöajasta oli merkittävin mallin tuomista saavutuksista. Työtä pystyttiin uudelleenorganisoimaan, organisaatiota kehittämään ja tiettyjä toiminnallisuuksia pystyttiin optimoimaan. Johdon haluaman kartoituksen sivutuotteena kuitenkin saatiin paljon tietoa myös siitä, millaisia tietoja lähiesimiehet ja asiakastyötä tekevät henkilöt työstään kaipaavat, mutta myös siitä, millaiset taustavaikuttimet vaikuttivat asiakasprosesseihin.

Päätöstyöskentelyn laajuus otettiin huomioon ja asiaa pyrittiin ratkaisemaan eriyttämällä toimeentulotuki omaksi yksikökseen. Asiakasprosessin ja työajan jakautumisen näkyväksi tekeminen auttoi johtoa ymmärtämään työn todellista luonnetta ja tekemään asiakastyön kontaktimäärien tavoitteet realistisemmiksi. Todellinen asiakaskontaktimäärä tuli niin ikään näkyväksi. Kontaktien vähyyttä oltiin ihmetelty, mutta tämä johtui tilastojen rakentumisesta, joka ei vastannut työn rakennetta. Tilastojen rakentumisessa oli esimerkiksi sellainen ongelma, että henkilötunnus kirjautui vain kerran per työntekijä per vuorokausi, vaikka samalla asiakkaalla saattoi olla useampi kontakti päivässä. Tämä paransi huomattavasti organisaation sisäistä kommunikaatiota ja ymmärrystä. Tällainen informaatio yhdistettynä tilastojen dokumentointiin mahdollisti tilastoinnin uudistamisen tarvetta paremmin vastaavaksi.

Päätöksiin ja puheluihin käytetyn ajan seuraaminen auttoi myöhemmin muun muassa toimeentulotukiyksikön puhelinpalvelun perustamisessa, koska kerätystä datasta pystyttiin osoittamaan, kuinka paljon työskentelyä pystyttiin tehostamaan (esimerkiksi kuinka monta päätöstä saatiin lisättyä per vähennetty puhelinhenkilötunti). Työskentelyä tehostettiin eriyttämällä puhelinneuvojat omaksi osiokseen yksikön sisällä, jolloin puheluihin käytetty henkilötyöaika saatiin pienenemään ja tämä vapautunut aikaresurssi saatiin päätöstyöskentelyyn. Tämä ratkaisu oli myös asiakkaitten eduksi, koska näin puhelinaika saatiin koko päivän mittaiseksi neljä kertaa viikossa olleen yhden tunnin puhelinajan sijasta. Tällä tehostamistoimenpiteellä onnistuttiin ehkäisemään myös henkilötyövuosien vähentämistä, joka oli uhkana, ellei tehostamista oltaisi saatua osoitettua. Esimerkki osoittaa, kuinka data voidaan saada kaikkien hyödyksi tietyissä tilanteissa.

7.3 VATJnet – sovelluksen kehittäminen

Kolmas merkittävä vaihe oli VATJnet – päätössovelluksen kehittäminen. VATJnet – sovelluksen kehittäminen VATJweb – asiakastietojärjestelmän rinnalle alkoi 22.07.2013. Syy sovelluksen kehittämiseen olivat uudet tarpeet suhteessa toimeentulotukipilottiin, jossa toimeentulotuen käsittelystä tarvittiin uutta, laajempaa tietoa ja tarkempaa käsittelyaikojen seurantaa sekä kunnan omiin tarkoituksiin, että Kelan ja kunnan yhteiseen toimeentulotukisiirron pilottiin. Samaan aikaan toimeentulotuen käsittelyaikojen seuranta oli tarkennetussa seurannassa aluevalvontaviraston toimesta, joka aiheutti myös painetta tehostettuun käsittelyaikojen seurantaan. VATJnet on yksisuuntaisesti VATJweb – asiakastietojärjestelmän kanssa keskusteleva, eli VATJnet:ssä tehdyt tapahtumat kirjautuvat VATJweb – asiakastietojärjestelmään, mutta VATJweb:n tiedot eivät siirry VATJnet - sovellukseen. Muu päätöstyö jäi edelleen vanhaan VATJweb - asiakastietojärjestelmään. Sovelluksen kehittämisessä oli merkittävää uudet seurannat ja tilastoinnit, työn tehostaminen, uudet raportointityökalut sekä sähköisen hakemuksen laajemman käytön mahdollistaminen. VATJnet – sovelluksen käyttöönotto oli erittäin merkittävä toiminto suhteessa tilastoinnin muutoksiin tutkimusaikavälillä, koska suuri osa tilastoinnin muutoksista liittyi nimenomaan toimeentulotuen seurantaan ja tilastointiin.

Sähköisen hakemuksen käytön laajentaminen uuden sovelluksen avulla mahdollisti asiakkaalle sähköisen toimeentulotukihakemuksen jättämisen niin, että asiakkaan kirjaamat perustiedot ja hakemustiedot kirjautuivat suoraan uuteen sovellukseen. Asiakkaan hakemus saapui suoraan toimeentulotuen käsittelyjonoon, josta työntekijä saattoi hakemuksen poimia ja käsitellä. Tämä helpotti asiakkaan asiointia huomattavasti, kaikki tarvittavat toimenpiteet hakemuksen käsittelemiseksi pystyi tekemään kotoa tai julkiselta tietokoneelta ilman toimistossa asiointia. Työntekijän kannalta tämä helpotti työskentelyä huomattavasti siinä, ettei asiakkaan paperilla jättämiä hakemustietoja tarvinnut enää sähköisesti haettujen osalta kirjata sähköiseen järjestelmään erikseen. Ilmennyt hankaluus kuitenkin oli se, ettei asiakkailla ollut pääosin käytössään skannereita, joilla tarvittavat asiakirjat oltaisiin voitu sähköistää, vaan liitteet jätettiin pääosin edelleen toimistoon. Tästä syystä syntyi uusi työntekijäryhmä, skannaajat, jotka sähköistivät asiakkaitten tuomat liitteet ja liittivät ne sähköisesti jätettyihin hakemuksiin. Skannaajat sähköistivät myös kokonaan paperisena jätetyt hakemukset, joten kirjaamistyö tältä osin siirtyi kokonaan pois etuuskäsittelijöiltä vapauttaen täyden resurssin päätösten käsittelyyn.

Uusia raportointityökaluja muodostui niin, että lähiesimiestaso pystyi ajamaan itse tiettyjä tilastoja suoraan asiakastietojärjestelmästä ilman, että näitä tarvitsi tilata palvelutuottajalta. Työn tehostamista tapahtui jo edellä mainitun sähköisen asioinnin kautta, joka jakoi työtä uudelleen etuuskäsittelijöiden ja skannaajien välillä, sekä vähensi toimistolle jätettyjen sähköistettävien hakemusten määrää, sekä manuaalisesti kirjattavaa tietoa. Työ tehostui myös siinä, että uusi sovellus oli entistä helppokäyttöisempi. Uuteen järjestelmään rakennettiin myös valmis fraasisto, joka nopeutti päätöstekstien muodostamista siinä, että käsittelijä pystyi valitsemaan sovelluksessa haluamansa fraasit suoraan päätökseen koodien avulla. Fraasit muodostettiin VATJnet – sovelluksen kehittämisen projektityöntekijän johtamassa fraasityöryhmässä, johon osallistui eri ammattinimikkeiden edustajia. Apuna käytettiin myös muissa kunnissa valmiiksi kehitettyjä fraasistoja. Kirjoittaminen siis väheni huomattavasti, mikä osaltaan nopeutti päätösten tekoa. Työn tehostaminen oli tarpeellista käsittelyn nopeuttamiseksi, mutta myös välttämätöntä taloudellisista syistä; mikäli työtä ei olisi pystytty tehostamaan huomattavasti, olisi edessä voinut olla henkilöstömäärän karsiminen taloudellisessa paineessa. Työn tehostaminen onnistui riittävissä määrin, eikä talouspaine aiheuttanut työntekijämäärän vähentämistä, kun säästöt saatiin työtehon kasvattamisesta.

Uusi VATJnet – järjestelmä on visuaalisesti kevyempi, navigoinniltaan selkeämpi ja helpompi, toiminnallisuuksiltaan helppokäyttöisempi ja automaattisempi. Esimerkiksi päätöksen siirto maksuvuorolistalle tapahtuu uudessa järjestelmässä suoraan yhdellä toiminnallisuudella, työjonoon siirrolla, kun vanhassa järjestelmässä tämä tuli tehdä erillisen näytön kautta ja siirron yhteydessä tuli tarkistaa useita tietueita, sekä täyttää vielä maksatusohje erikseen. Päätöksentekoa uudessa järjestelmässä on nopeutettu esimerkiksi valmiilla fraasistolla, jolloin päätöksentekijä voi valita sivuvalikosta valmiin fraasin ilman, että koko tekstiä tarvitsee kirjoittaa. Fraaseja pystyy muokkaamaan päätöksessä, jolloin tarvittava tieto täydennettiin, kuten lisättiin päivämääriä. Osassa tapauksia päätös kuitenkin pystyttiin rakentamaan täysin fraaseilla ja osassa tapauksia päätöksen teko vaati vain vähäistä kirjoitus- tai muutostyötä, jolla säästettiin merkittävästi aikaa päätöksenteossa.

Raportointityökalut VATJnet – järjestelmässä ovat sillä tavalla kehittyneemmät, etteivät kyseiset raportit tule tilattuina ajoina asiakastietojärjestelmän ylläpitäjältä kuukauden, kvartaalin, puolen vuoden tai vuoden väliajoin, vaan raportteja pystyttiin ajamaan itse suoraan järjestelmästä. VATJnet – sovelluksessa pystytään esimerkiksi seuraamaan

käsittelyaikoja reaaliaikaisesti, mikä oli merkittävä työkalu toimeentulotuen esimiehille. Uhkasakon uhan ollessa päällä toimeentulotuen käsittelyaikoja jouduttiin seuraamaan päivittäistasolla, sekä reagoimaan mahdollisiin viivästyksiin päivä- ja viikkotasolla, esimerkiksi määräämään ylityöt sellaisessa tilanteessa, että käsittely oli jäämässä jälkeen tavoitellusta. Uhkasakko pystyttiin välttämään reaaliaikaisen seurannan ja nopean reagoinnin avulla. Raportointityökalu kuitenkin rajoittuu puhtaasti hakemuksiin ja päätöksiin, niiden määriin ja käsittelyaikoihin, koska sovelluksessa käsitellään ainoastaan hakemuksia ja luodaan päätöksiä.

8 NÄKÖKULMIA TILASTOINTIIN JA TIEDONTUOTANTOON

8.1 Huomioita tulosten tarkastelusta

Vastauksia analysoitaessa näytti silmämääräisesti sille, että pitkä työura korreloi vastaamatta jättämisen kanssa. Näin ollen tarkistin asian. Tietyn ryhmän painottuminen vastauksissa vastaamatta jättämisenä on mielenkiintoinen sivuhuomio ja tällä saattaisi olla merkitystä myös tutkimuksen tuloksiin. Koodasin aineiston uudelleen niin, että mikä tahansa vastaus varsinaisissa muuttujissa oli 1 ja puuttuva vastaus 0 ja taustamuuttujan koodauksen säilytin ennallaan (matala työikä = 1, korkein työikä = 4). Näin ollen käänteinen korrelaatio, joka löytyi, tarkoitti sitä, että pitkä työura korreloi vastaamatta jättämisen kanssa.

TAULUKKO 1: TYÖURAN PITUUS JA VASTAAMATTA JÄTTÄMISEN KORRELAATIO; VAHVA KORRELAATIO

Työuran pituuden ja vastaamatta jättämisen välinen korrelaatio kaikissa kysymyksissä. Vastaukset ovat uudelleen koodattu tätä analyysia varten 1= vastattu ja 0 = ei vastattu. Suurempi työikä korreloi vastaamatta jättämisen kanssa (käänteinen korrelaatio)

		Työuran pituus	Kaikki muuttujat (0-1)
Työuran pituus	Pearson Correlation	1	-,113**
	Sig. (2-tailed)		,006
	N	585	585
Kaikki muuttujat (0-1)	Pearson Correlation	-,113**	1
	Sig. (2-tailed)	,006	
	N	585	585

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tulokseksi sain, että vastaamatta jättämiselle ja työiällä oli todella vahvasti tilastollisesti merkitsevä, käänteinen korrelaatio. Vähäisemmän työiän vastaajien näkemykset siis korostuvat suhteessa vastaajien määrään. Toisaalta, korkeimman työiän vastaajia oli selkeästi eniten koko vastaajamäärästä, joten vastaamatta jättäminen suurimman työiän luokassa tasoitti toisaalta ryhmien välisiä kokoeroja.

Samassa yhteydessä tarkastelin myös työiän suhdetta siihen, minkä suuntaisia vastauksia kyselyssä oli kokonaisuudessaan annettu, mutta tämä tarkistelu osoitti, ettei korrelaatiota todellakaan tämän suhteen ollut.

TAULUKKO 2: TYÖURNA PITUUS JA KAIKKIEN VASTAUSTEN KORRELAATIO; EI KORRELAATIOTA

Taustamuuttujan työikä ja kaikkien vastausten välinen korrelaatio; ei korrelaatiota. Työikä ei siis korreloinut yleisesti vastauksien suuntien kanssa.

		Työuran pituus	Kaikki muuttujat
Työuran pituus	Pearson Correlation	1	-,002
	Sig. (2-tailed)		,967
	N	585	494
Kaikki muuttujat	Pearson Correlation	-,002	1
	Sig. (2-tailed)	,967	
	N	494	494

TAULUKKO 3: ERI ASIAKASTIETOJÄRJESTELMIEN KÄYTÖN JA VASTAAMATTA JÄTTÄMISEN KORRELAATIO; MELKO VAHVA KORRELAATIO

Muiden asiakastietojärjestelmien käyttämisen ja kysymyksiin vastaamatta jättämisen korrelaatio; melko vahva käänteinen korrelaatio. Työntekijät, jotka olivat käyttäneet useampaa asiakastietojärjestelmää, jättivät vastaamatta enemmän varsinaisiin kysymyksiin, kuin vain yhtä asiakastietojärjestelmää käyttäneet

		Oletko käyttänyt muita asiakastietojär-jestelmiä	Kaikki muuttujat; uudelleen koodattu
Oletko käyttänyt muita asiakastieto-järjestelmiä	Pearson Correlation	1	-,100*
	Sig. (2-tailed)		,016
	N	585	585
Kaikki muuttujat; uudelleen koodattu	Pearson Correlation	-,100*	1
	Sig. (2-tailed)	,016	
	N	585	585

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Muiden asiakastietojärjestelmien käyttö puolestaan korreloi vastamatta jättämisen kanssa käänteisesti. Useampaa järjestelmää käyttäneet jättivät vastaamatta enemmän, kuin vain kyselyn aikana käytössä ollutta järjestelmää käyttäneet. Tämä ei kuitenkaan selittynyt sillä,

että suurempi työikä mahdollisesti korreloisi eri järjestelmien käytöllä – tällaista korrelaatiota ei löytynyt.

TAULUKKO 4: TYÖURAN PITUUS JA ERI JÄRJESTELMIEN KÄYTÖN VÄLINEN KORRELAATIO; EI KORRELAATIOTA

Työiän ja eri järjestelmien käyttämisen välinen korrelaatio, ei korrelaatiota. Tässä tv1 kuvaa työuran pituutta ja tv2 on muiden asiakastietojärjestelmien käyttö

		tv1	tv2
tv1	Pearson Correlation	1	,000
	Sig. (2-tailed)		1,000
	N	585	585
tv2	Pearson Correlation	,000	1
	Sig. (2-tailed)	1,000	
	N	585	585

8.2 Johtamisen tiedontarpeisiin tuotetun tiedon hyödyntäminen laajemmin koko organisaatiossa

Yksi tutkimuksen ydinkysymyksistä oli se, kuinka jo olemassa olevaa tiedontuotantoa voitaisiin hyödyntää laajemmin niin, että myös asiakastyötä tekevät voisivat hyötyä samoista data-alkioista tuotetusta tiedosta strategisen johdon lisäksi. Vastauksia tähän haettiin niin henkilöstölle tehdystä lomakekyselystä kuin johdon teemahaastatteluista. Oleellinen osa tämän kysymyksen tiedon määrittelyä oli kartoittaa, millaista tietoa asiakastyötä tekevä henkilöstö työssään tarvitsee, jotta pystyttiin arvioimaan tuotetun tiedon ja työntekijöiden tiedon tarpeen yhteensopivuutta.

Lomakekyselyn vastanneiden osalta suurin osa koki, että omaa työtä kuvaavaa tietoa on huonosti olemassa sekä saatavilla. Tiedon olemassaolo nähtiin hienoisesti parempana kuin tiedon saatavuus. Vastaajat kokivat, ettei omaa työtä kuvaavaa tietoa ei tuotu työntekijöille, eikä sitä ei koettu olevan etsittävissä siitä huolimatta, että tietoa uskottiin jossain määrin olevan. Osa vastaajista, kuitenkin vain murto-osa, koki tietoa olevan olemassa paljoltikin. Tästä huolimatta vastaukset tiedon löytymiseen ovat kuitenkin painottuneet voimakkaasti vastausasteikon alapäähän, etenkin ”vähäisesti” - vastausluokkaan, joten tietoa ei ole koettu olevan kuitenkaan löytyvillä. Tiedon olemassaoloa ja saatavuutta käsittelevien kysymysten vastausjakaumat ovat esitetyt kuvissa 2-4. Vastausten tunnusluvut löytyvät taulukosta 1.

Olemassa olevat tilastot löytyvät asiakastietojärjestelmästä. Niiden löytyminen järjestelmästä ei kuitenkaan ole työntekijöille joko selvää, tai tieto ei ole hyödynnettävissä asiakastyön tukena. Tuetut tilastot ovat pääasiassa johdon näkökulmasta tuotettuja, ja vaikka ne on rakennettu asiakastyössä tuotetuista data-alkioista, ei niitä ole tuotettu fraktaalisesti niin, että työntekijä saisi tietoa omasta työpiiristään tai alueestaan. Tällainen portaittainen tiedon kerrostaminen olisi mahdollista, koska tilastointi perustuu työntekijäkoodiin, joka koostuu yksikön ja työntekijän sijainnista organisaatiossa (ks. luku 6.4). Tietosisältö on pääasiassa enemmän tiedolla johtamisen näkökulmasta kuin asiakastyötä tekevien näkökulmasta. Työntekijöille oli niin ikään epäselvää, onko tällaista tietoa ylipäätään olemassa.

Asiakkuuksien määrät ja kestot nousivat selkeästi eniten kaivatuiksi tiedoiksi, seuraavaksi kaivatuinta tietoa oli asiakkuuksien syyt. Vaikuttavuustietoa ja tietoa myönnetyistä tuista kaivattiin kohtuullisen paljon. Sosiaalityön suunnitelmista kaivattiin tietoja. Nämä vastaukset osaltaan osoittavat sitä, että työn seurannan mallin tietoja kaivattiin. Asiakkuuksista muissa yksiköissä oltaisiin kaivattu laajempaa tietoa, kuten asumisen sosiaaliohjauksen asiakkuuksista. Asiakkuuksia koskevat taustatiedot olivat selkeästi vähemmän kaivattuja tietoja ja niistä kaivattiin lähinnä asiakkuuden syihin liittyvää informaatiota. Kaivatun tiedon vastausjakaumia on esitetty kuvioissa 5 ja 6. Henkilöstölle tehdyn kyselyn numeerisesti vastatut kysymykset sekä sanalliset vastaukset antoivat toisiaan tukevaa tietoa. Sanallisissa vastauksissa korostettiin asiakkuuksien kestoja ja määriä. Asiakkuuksien seurannassa kerätyn tiedon merkitys henkilöstölle korostui, koska tällaista tietoa ei ollut saatavilla olemassa olevasta tilastoinnista.

TAULUKKO 5: TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSET OMAA TYÖTÄ KUVAAVAN TIEDON OLEMASSAOLOSTA JA SAATAVUUDESTA, VASTAUSTEN TUNNUSLUVUT TAULUKKONA.

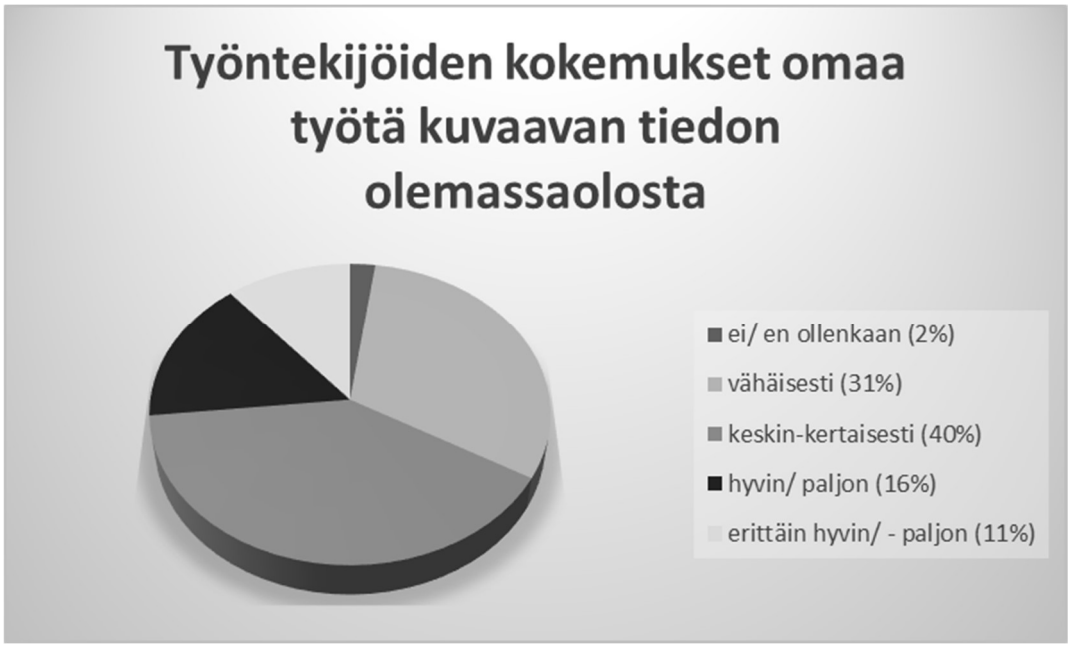
	Kysymys:	n	n (%)	keskiarvo	mediaani	moodi	minimi	maksimi
1	Koetko saavasi riittävästi työtäsi kuvaavaa tietoa?	45	100 %	2,60	3	2	1	4
2	Koetko tällaista tietoa olevan olemassa?	45	100 %	3,02	3	3	1	5
3	Koetko tiedon olevan saatavilla?	45	100 %	2,60	2	2	1	5

Sanallisissa vastauksissa nostettiin esille tarve laajemmalle väestörekisteritiedolle. Väestörekisteritiedot näkyvät asiakastietojärjestelmässä ainoastaan asumisen nykytilanteen osalta. Väestörekisteritietoa olisi kaivattu enemmän asiakkaitten asumishistoriaan liittyen, kuten edellisen vakituisen osoitteen näkyminen. Asumiseen ja asumisten päättymisiin liittyvät tiedot nähtiin ylipäätään melko tärkeinä vastausmääristä päätellen. Maksetut

vuokravelat kohosivat aivan omaan luokkaansa, mutta myös vuokravakuuksiin ja häätöihin liittyvät tiedot nähtiin tärkeinä.

Alla olevissa kuvissa 2-4 esitettyihin tuloksiin vastaukset saatiin asiakastyötä tekeville teetätetyn lomakekyselyn kysymyksistä 1-3. Kuviossa 5 on esitetty kysymyksen 6 vastaukset.

KUVA 2: TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSET SIITÄ, SAAVATKO HE OMAA TYÖTÄ KUVAAVAA TIETOA. DIAGRAMMI, VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN ERI VASTAUSVAIHTOEHDOILLE (N=45)



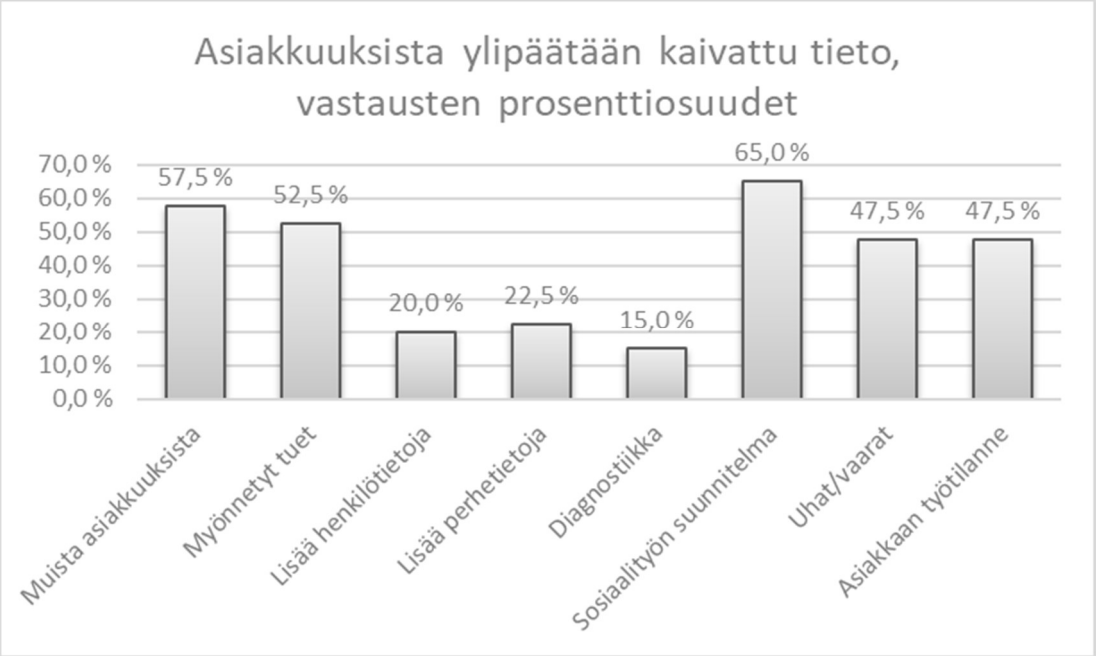
KUVA 3: TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSET SIITÄ, ONKO OMAA TYÖTÄ KUVAAVAA TIETOA OLEMASSA. DIAGRAMMI, VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN ERI VASTAUSVAIHTOEHDOILLE (N=45)

KUVA 4: TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSET MAHDOLLISUUKSISTA SAADA OMAA TYÖTÄ KUVAAVAA TIETOA. DIAGRAMMI, VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN ERI VASTAUSVAIHTOEHDOILLE (N=45)

KUVA 5: TYÖNTEKIJÖIDEN ASIAKKUUKSISTA NUMEERISENA KAIPAAMA TIETO. DIAGRAMMI, VASTAAJIEN MÄÄRÄT ERI VASTAUSVAIHTOEHDOILLE (KYSYMYS 6)

Myös määräajoin myönnettävistä etuuksista kaivattiin selkeämmin löytyvää tietoa: ”säännöllisesti tietyin väliajoin myönnetyt täydentävät ttt:t, kuten silmälasit, romanihameet, henkkarit sekä harrastuskuluihin myönnetyt”. Vastaajan näkemyksen mukaan tällaiset, määräajoin myönnettävät etuudet tulisi eritellä järjestelmässä niin, että edellisen myöntöpäivän tarkistaminen olisi jouhevampaa. Päätösten manuaalinen selaaminen rakenteisen tiedon puutteessa on melko vaivalloista.

Asiakkuuksien seurannan toteuttamisen koettu hyöty korreloi työiän kanssa. Mitä korkeampi työikä, sen suurempi hyöty asiakkuuksien seurannasta koettiin olevan. Tämä osoittaa sitä, että työvuodet ovat osoittaneet työntekijöille, että vaikuttavuustietoa ja tietoa asiakaskunnan muutoksista on huonosti saatavilla ja tällainen tieto koettiin työtä auttavana. Asiakkuuksien seurannalla tuotettu tieto oli pitkälti saman sisältöistä kuin mitä henkilöstö kuvasi kaipaavansa, eli päätöksiä, suunnitelmia ja asiakkuuksien määriä sekä syitä kuvaavaa tietoa. Kuvissa 6-7 on esitetty kysymysten kahdeksan ja yhdeksän vastaukset.



KUVA 6: TYÖNTEKIJÖIDEN ASIAKKUUKSISTA KAIPAAMA TIETO. DIAGRAMMI, VASTAAJIEN MÄÄRÄT ERI VASTAUSVAIHTOEHDOILLE (KYSYMYS 8)

TAULUKKO 6: TAUSTAMUUTTUJAN 1 TYÖIKÄ JA ASIAKKUUKSIEN SEURANNAN TOTEUTTAMISESTA KOETUN HYÖDYN KORRELAATIO. KORRELAATIOTAULUKKO

Taustamuuttujan 1, Työuran pituus (T1_Työikä) ja asiakkuuksien seurannan toteuttamisesta koetun hyödyn korrelaatio (VAR_12)

		Työuran pituus	Asiakkuuksien seurannasta koettu hyöty
Työuran pituus	Pearson Correlation	1	,362*
	Sig. (2-tailed)		,025
	N	45	38
Asiakkuuksien seurannasta koettu hyöty	Pearson Correlation	,362*	1
	Sig. (2-tailed)	,025	
	N	38	38

*. Korrelaatio on merkittävä 0.05 tasolla (2-tailed).

KUVA 7: TYÖNTEKIJÖIDEN KAIPAAMA TIETO ASIAKKAAN ASUMISEEN LIITTYVISTÄ ASIOISTA. DIAGRAMMI, VASTAAJIEN MÄÄRÄT ERI VASTAUSVAIHTOEHDOILLE (KYSYMYS 9)

Tähän aihepiiriin liittyvien kysymysten vastaukset osoittivat ennen kaikkea sen, että asiakastyötä tekevät henkilöt kaipasivat samoja tietoja, kuin tiedolla johtamisen tueksi tuotetaan. Asiakastyötä tekevät henkilöt toki tarvitsevat tietonsa erilaisella jaottelulla, kuten omaa toimistoa tai omaa asiakaspiiriä koskevana. Merkittävä havainto kuitenkin oli se, että tiedontarve keskittyi asiakkuuksien mittaamiseen liittyviin tietoihin (asiakasmääriin, asiakkuuksien kestoihin, asiakkuuksien syihin), suoritemittauksiin (päätösmääriin ja suunnitelmiin sekä työn vaikuttavuuteen liittyviin tietoihin) sekä asiakkaan palvelua koskeviin tietoihin (myönnettyihin tukiin, maksettuihin vuokravelkoihin). Osassa tiedontarpeita, kuten vuokravelkapäätöksien osalta, erona asiakastyötä tekevien ja tiedolla johtamisen osalta oli se, että työntekijät kaipasivat enemmän päätösmääriin liittyvää tietoa (kuinka monta kertaa vuokravelka on asiakkaalle maksettu) kun johdon tarve oli taas budjettiin liittyvä ja euromääräinen.

Asiakasmassaa kuvaavia taustatietoja kaivattiin hyvin vähän verrattuna edellä mainittuihin tietoihin. Taustatietojakin kyllä kaivattiin, mutta niiden merkitys asiakastyötä tekeville vaikutti vastausten valossa huomattavasti vähäisemmälle. Asiakastyötä tekevien ja johdon tiedon tarve vaikuttaa tämän perusteella erittäin yhdensuuntaiselle ja tämä viittaa siihen, että molempien tasojen tarvitsemaa tietoa voitaisiin tuottaa samoista data-alkioista, kun tieto vaan porrastettaisiin sopivalla tavalla niin, että molemmille tasoille olisi käytettävissä oman työn kannalta oleellisen tason tiedot samoilla otsakkeilla. Niin ikään tiedon oikeellisuus löytyi mainittuna asiakastyötä tekevien vastauksista, joten yhteinen sävel johdon ja asiakastyötä tekevien keskuudessa löytyi siihenkin, että olisi oleellista tuottaa validia tietoa vaikka suppeammissa määrin epäluotettavan tietomassan sijasta.

Teoriaan suhteutettuna on oleellista, että työntekijöiden ja tilastoinnin välinen rajapinta on fokuksessa, koska kehittämistyötä pyritään tekemään juuri siinä. Systeeminen tarkastelu mahdollistaa systeemin eri entiteettien tavoitteiden huomioimisen. Tämä vaatii osaltaan myös hierarkiarajojen purkamista, jotka ovat perinteisesti byrokraattisissa organisaatioissa vahvoja. Organisaation tulisi systeeminä pyrkiä mahdollisimman avoimeen kommunikaatioon. Eri osatekijöiden merkityksellisyys pyritään tuomaan esille. Edellä mainitut asiat näkyvät tässä etenkin siinä, että tilastoinnin onnistuminen on riippuvaista kirjaavasta henkilöstöstä, vaikka tilastointi hyödyttää pääasiassa johtoa. Toisaalta esille nousee myös systeemin kyberneettisen laajennuksen rooli kommunikoivana entiteettinä; asiakastietojärjestelmä on keskeisessä osassa työntekijöiden arkityössä ja johdolle

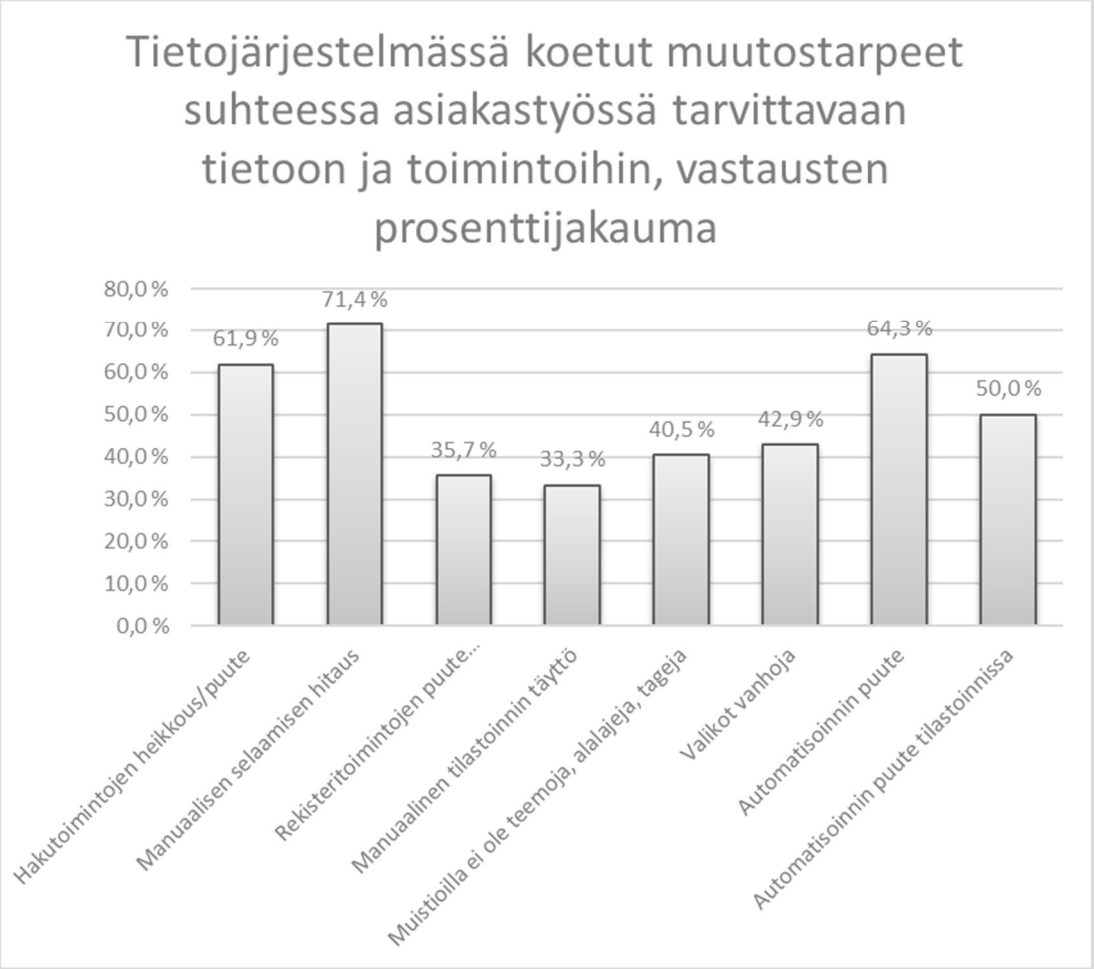
tilastoinnissa. Kumpikin ryhmä kommunikoi omaa kanavaansa kyberneettisen entiteetin kanssa, mutta tämä kommunikaatio jää hiljaiseksi tiedoksi, ellei asiaan puututa monitahoisen osallistumisen kautta. Hiljainen tieto voidaan valjastaa informaatioksi kaksoissilmukkaoppimisen kautta Nonakan ja Takeuchin käsitteen ulkoistaminen (externalisation) kautta (Meriluoto 2011, 29-31). (Tämä tutkimus, luku 4.1 ja luku 4.2).

Henkilöstön roolia tulisi korostaa enemmän monitahoisen osallisuuden suuntaan ja asiakastietojärjestelmä tulisi huomioida kommunikoijana vähintään epäsuoran linkin roolissa. Suunnittelijan rooli tiedon välittäjänä korostuu, mutta myös tilastojen dokumentoinnin rooli kommunikoijana. Työn seurannan mallin rooli aikasidonnaisena kommunikoijana nousee esiin. Kommunikoivan entiteetin ei tarvitse olla kielellä operoiva fyysinen olento, vaan muutkin systeemin elementit ja prosessit voivat olla osa kommunikaatioprosessia. Eri tekijöiden kompetenssin ymmärtäminen on suuressa roolissa. Alhaalta ylös mallisen toiminnan rooli korostuu. Vaikka muutosprosessin suunta voi olla alhaalta ylös - mallinen, tulee sen kuitenkin olla ylhäältä alas säännösteltyä. Systeemin sisäiset kommunikaatiosuhteet ovat merkittävässä roolissa ja ainoastaan parantamalla kommunikaatiota voidaan saavuttaa riittävä tietoisuus entiteettien tarpeista ja yhteensopivuudesta. Ihmisresurssin paras mahdollinen käyttöaste voidaan saavuttaa vain kommunikaation kautta. Sosiaalis-kyberneettisessä järjestelmässä tulee kuitenkin huomioida myös ei-fyysisten olentojen resurssin paras mahdollinen käyttö, jonka arviointi ja määrittely vaatii laajaa kommunikaatiota fyysisten, asian kanssa operoivien entiteettien välillä. (Tämä tutkimus, luku 4.1 ja luku 4.2).

8.3 Kuinka kehittää asiakastietojärjestelmää raportointi ja tilastointiystävällisemmäksi kirjaavan henkilöstön kannalta

Tässä luvussa tarkastellaan kysymystä, miten asiakastietojärjestelmää tulisi kehittää tilasto-ominaisuuksien sekä raportoinnin suhteen, jotta tilastointi olisi mahdollisimman vaivatonta. Automatisoinnin puute nousi esille merkittävänä kehityskohteena. Järjestelmään, asiakkuuksien seurantaan ja rekisteritoimintoihin kaivattiin lisää automatisointia. Hakutoimintojen kehittäminen nähtiin niin ikään oleellisena tarpeena. Sanallisissa vastauksissa nousi esille myös järjestelmän käytettävyyteen liittyviä seikkoja, kuten se, että suunnitelmat sekä päätökset näkyvät järjestelmässä laatimisjärjestyksessä, eikä niitä pysty suodattamaan esimerkiksi yksiköittäin tai aiheittain, mikä vaikeuttaa

omaan työhön liittyvän tiedon löytymistä. Manuaalista tilastotiedon kirjaamista asiakastietojärjestelmään ei nähty kovinkaan suurena ongelmana, mutta kuten jäljempänä, manuaaliseurannan yhtäaikainen kirjaaminen taas nähtiin voimakkaasti työtä rasittavana tekijänä. Tilastotietojen kirjaamista ei ole järjestelmässä pakotettu, jolloin ne voi jättää kirjaamatta. Kuvassa 8 on esitetty kysymyksen seitsemän vastaukset.



KUVA 8: TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMAT MUUTOSTARPEET ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄSSÄ SUHTEESSA TARVITTABAAN TIETOON JA TOIMINTOIHIN. DIAGRAMMI, VASTAAJIEN MÄÄRÄT ERI VASTAUSVAIHTOEHDOILLE (KYSYMYS 7)

Työntekijät eivät ole kokeneet hyötyvänsä tilastoinnista kovinkaan suuresti, jonka vuoksi kirjaamisen merkitystä ei ole niin ikään nähty ruohonjuuritasolla. Tästä syystä asiakastietojärjestelmän kehittäminen tilasto-ominaisuuksien kannalta sekä datan laajempi hyödynnettävyys kulkevat käsi kädessä – tietoa tulee hyödyntää laajemmin koko organisaatiossa, jotta sen merkitys saadaan näkyväksi ja tätä kautta tiedon kirjaamista parannettua. Toisaalta, tilastotieto olisi joka tapauksessa jollain tapaa rakenteisesti kirjattavaa, vaikka järjestelmä olisi nykyisestä erilainen tämän suhteen, eikä manuaalista

kirjaamista saada siksi kokonaan poistettua missään olosuhteissa. Eräässä vastauksessa todettiin, että toisen kunnan käyttämä versio samasta ohjelmistosta oli pidemmälle kehitetty ja vastaavia parannuksia toivottiin Vantaan käyttämään versioon.

Tilastoinnin muodostumiseen liittyvä ohjeistus nähtiin oleellisena tietona, kuten seuraavissa lomakekyselyn kysymykseen 17 ” Tulisiko tilastotoimintoja, näyttöjä ja kenttiä varten olla ohje?” sanallisissa vastauksissa tuodaan esiin: ”Kyllä -> lisäksi kaikkiin tilastoihin tulisi löytää helposti tieto, mistä koottu/muodostettu” ja ”numeerinen tilasto pitää 'avata' -> ts. Mistä luvut muodostuvat ja millä perustein haettu”. Tämä oikeastaan osoitti sen, ettei tilastojen dokumentoinnin käyttöön saattaminen ollut onnistunut ainakaan näiden vastaajaien kohdalla, koska kyseinen dokumentti sisälsi juuri tämän tiedon. Lisäksi vastaukset osoittivat sen, että kiinnostusta tuotettavaa tietoa kohtaan on myös asiakastyötä tekevien osalta, mutta tuotetun tiedon sisällöt ja tiedon tulkitseminen on epäselvää. Tilastojen dokumentointi olisi toivottu itse tilastoihin kiinnitetyksi, ettei tietoa tarvitsisi hakea yhtäaikaisesti useammasta paikasta.

Tilastokenttiin liittyviä ohjeita kaivattiin yksiselitteisesti. Ohjeita toivottiin nimenomaan järjestelmään upotettuina ”kyllä, mikä tulisi esiin erillisenä ruutuna/ikkunana, ei paperiversioita”. Koska vastauksissa kaivattiin selkeästi lisää ohjeistusta tilastointiin liittyen, ei järjestelmään upotettuja tilastotietojen luokituksia pidetty riittävän informatiivisina, vaan niiden lisäksi kaivattiin laajempia kirjaamisohjeita. Tällaisina ohjeina nousi esille esimerkiksi ohjaus siihen, millä perusteella arvojen ensisijaisuus määritellään tilastoja kirjatessa. Valikoiden vanhentuneisuus nousi esille ja niiden ajantasaistamista toivottiin laajasti käyttökelpoisuuden lisäämiseksi, tietosisältöjen ajantasaisuuden vastausjakaumaa on kuvattu kuvassa 15 luvussa 8.3.

Sekä asiakkuuksien että työn seurannan merkitys koettiin positiivisena, ja kummallekin nähtiin tarvetta. Ennen kaikkea tämä korostui asiakkuuksien seurannassa. Tällaiset tiedot olivat hyödyllisiä sekä johdolle, että asiakastyötä tekeville. Myös työn seurannan merkitys nähtiin asiakastyössä, vaikka sen merkitys korostuu todennäköisesti tiedolla johtamisessa, koska selkeää ja oikeellista tietoa työajan jakautumisesta ja suoritteista ei ollut olemassa riittävän tarkalla tasolla. Kaikki automatisoitu tieto koettiin työtä hyödyttävänä.

TAULUKKO 7: TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSET ASIAKKUUKSIEN SEURANNAN JA TYÖNSEURANNAN HYÖDYISTÄ JA VAIKUTUKSESTA OMAAN TYÖHÖN. TAULUKKO VASTAUSTEN TUNNUSLUVUISTA

Kysymys:		n	n (%)	keskiarvo	mediaani	moodi	minimi	maksimi
11A	Voisin hyötyä asiakkuuksien seurannasta?	34	76 %	3,53	4	4	2	5
11B	Voisin hyötyä työn seurannasta?	30	67 %	2,97	3	3	1	5
12	Olen kiinnostunut asiakkuuksien seurannan käytöstä nyt jo, vaikka se on erillinen, oman työn ohella täytettävä seuranta?	38	84 %	1,87	2	1	1	4
13	Uskoisin asiakkuuksien seurannan ja rekisteritoimintojen olevan hyödyllisiä, mikäli ne olisivat osana VATJ:ta, vaikka kirjaaminen olisi manuaalista?	39	87 %	2,64	3	3	1	5
14	Uskoisin asiakkuuksien seurannan ja rekisteritoimintojen olevan hyödyllisiä, mikäli ne olisivat osa VATJ:ta ja automatisoituja?	39	87 %	4,05	4	5	1	5
20	Kuinka paljon manuaalisesti toteutettavien työn ja asiakkuuksien seurannan koet rasittavan työtäsi?	38	84 %	3,87	4	5	1	5

Teoriaan liittyen nämä edellä mainitut seikat korostavat sitä, että työntekijöiden ja asiakastietojärjestelmän välinen kommunikaatio prosessina on oleellinen osa systeemin kokonaiskommunikaatiota. Prosessissa syntyvä hiljainen tieto tulee saattaa informaatioksi ja osaksi systeemin sisäistä laajempaa kommunikaatiota, jotta epäkodat tulevat näkyviksi ja niitä pystytään muuttamaan. Teoria korostuu myös siltä osin, että systeemin sisäisen kommunikaation tulisi olla jatkuvaa ja kaikki organisaation kommunikaatioon liittyvät entiteetit huomioivaa. Lisäksi esille nousee se, että kommunikaatio ympäristön kanssa on niin ikään merkityksellistä. Lisäksi ei-fyysisten kommunikoivien entiteettien merkitys korostuu. Kuten luvussa 8.1, tällaiset entiteetit eivät välttämättä ole kielellä suoraan operoivia, voidaan niiden kommunikaatiotehokkuutta parantaa yhdistämällä niitä välillisesti kielellä operoiviin entiteetteihin ja kielellisesti operoivien entiteettien toimesta. (Tämä tutkimus, luku 4.1).

Työn- ja asiakkuuksien seurantaa toteutettiin manuaalisena kirjaamisen. Kirjaaminen tuli tehdä erikseen sen lisäksi, mitä asiakastietojärjestelmään kirjattiin, joten työntekijöillä oli useampi erillinen työkalu tiedon tuottamiseen ja kaksoiskirjaaminen vei myös aikaresurssia. Kirjaamisten hyödyllisyys katsottiin hyvin vähäiseksi työn ollessa manuaalista, vaikka tällaista tietoa kaivattiin. Tiedon tuottamiseen käytetty aika painoi vaakakupissa enemmän kuin saavutetut hyödyt. Kiinnostus manuaalisen seurannan toteuttamiseen oli hyvinkin vähäistä. Hyötyjä manuaaliseurannasta nähtiin hieman enemmän, kuin toteuttamiselle oli kiinnostusta, mutta niitäkin vähäisesti. Manuaalisen lisätyön nähtiin rasittavan työskentelyä melko paljon. Koska seurantoja toteutettiin vielä

pistemäisesti jatkuvan seuraamisen sijan, työntekijöillä oli hyvä vertailukohta seurantaviikkojen ja normaalityöviikkojen välillä.

Alla olevissa kuvissa 9-11 on esitetty lomakekyselyn kysymysten 11a, 11b ja 12 vastausjakaumat.

KUVA 9: TYÖNTEKIJÖIDEN NÄKEMYKSET ASIAKKUUKSIEN SEURANNAN HYÖDYLLISYYDESTÄ. DIAGRAMMI, VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN ERI VASTAUSVAIHTOEHDOILLE (N=34)

KUVA 10: TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSET TYÖNSEURANNAN HYÖDYLLISYYDESTÄ. DIAGRAMMI, VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN ERI VASTAUSVAIHTOEHDOILLE (N=30)

KUVA 11: TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUS HALUKKUUDESTA ASIAKKUUKSINE SEURANNAN MANUAALISEEN TOTEUTTAMISEEN. DIAGRAMMI, VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN ERI VASTAUSVAIHTOEHDOILLE (N=38)

Kaikki manuaalinen, asiakastietojärjestelmän ulkopuolinen työ kuitenkin katsottiin työaikaa vieväksi ja työtä rasittavaksi. Tämä on sinänsä paradoksaalista, että työn seurantaa tuli toteuttaa manuaalisesti juuri siksi, ettei tiedolla johtamisen tasolla ollut selkeää kuvaa ja käsitystä siitä, mihin työaika todellisuudessa kentällä menee. Tämä kuitenkin koettiin asiakastyötä tekevien parissa jopa epäluottamuslauseena, epäilynä siitä, etteikö työtä todellisuudessa tehdä. Syy kuitenkin oli siinä, että tuotettu tieto antoi selkeästi virheellisiä tuloksia ja tuli selvittää, mistä nämä epäjohdonmukaisuudet johtuivat ja mikä oli todellinen tilanne. Työn seurannalla saavutettiin merkittävää tietoa tästä, mutta samalla henkilökunta koki sen hyvinkin voimakkaasti työtä rasittavana. Toisaalta, tuolloin tiedon tarpeen määrittely on tehty johdon toimesta, mutta datan keräämisen suorittaa asiakastyötä tekevä henkilöstö. Vaikka rasite kohdistuu asiakastyötä tekeviin, on tulosten hyödyllisyys ilmiselvää kuitenkin molemmille tasoilla; johto saa riittävää tietoa työn organisoimiseksi sekä työntekijöiden työ tehdään näkyväksi ja he hyötyvät uudelleen määrittelyistä ja uudelleenorganisoinneista.

Mikäli puolestaan nämä seurannat ja rekisteritoiminnot olisivat olleet automatisoituja ja järjestelmään upotettuja, niiden merkitys nähtiin todella suureksi. Vastaukset osoittavat yksiselitteisesti, että asiakastyön tueksi kaivattiin laajempaa kuvaavaa tietosisältöä, mutta sen tuottamiselle ei ollut aikaa ja manuaalisen työskentelyn katsottiin rasittavan itse työtä liiaksi. Automatisointi ja järjestelmän laajempi rakenteisuus olivat avainasemassa tilasto-ominaisuuksien ja raportoinnin käytettävyyden kehittämisen suhteen. Tilastotiedon tulisi olla myös paremmin löytyvillä ja voimakkaammin avattuna sellaiseen muotoon, että sen

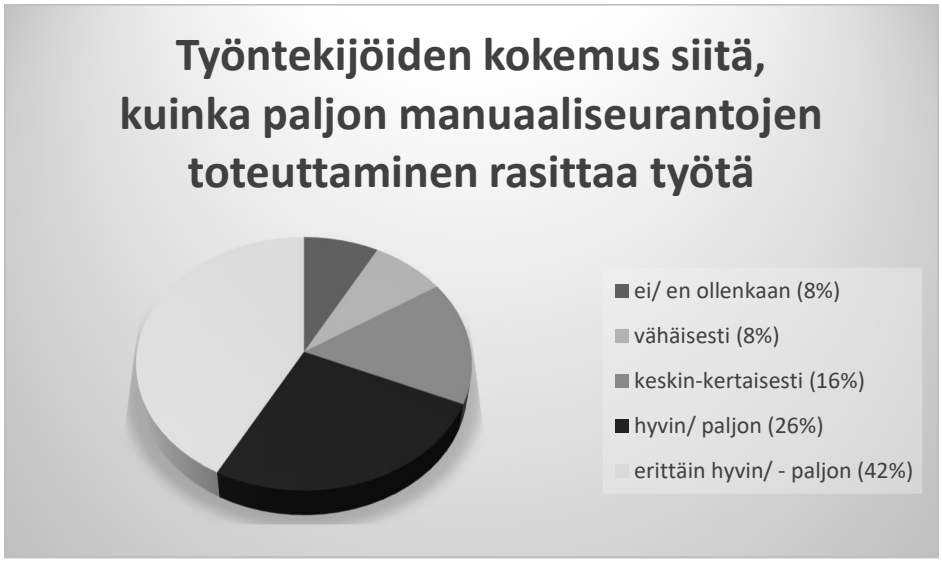
tulkitseminen ei vaatisi erityisosaamista tai erillisiä ohjeistuksia. Näin ollen näyttäisi sille, että johdon ja asiakastyötä tekevien katsantokanta on jälleen yhteinen; manuaaliset seurannat koettiin haasteellisina ja automatisaatiota toivottiin kaikilta osin, ja johto kaipasi selkeästi tällaista tietoa, joka toivottiin automatisoitavaksi. Näin ollen molemmilla tasoilla oli selkeä toivetila siitä, että työn- ja asiakkuuksien seurannat voitaisiin upottaa järjestelmään itseensä, eikä manuaalista työtä tarvitsisi tehdä, mutta tarvittava tieto saavutettaisiin.

Alla olevissa kuvissa 12-14 on esitetty lomakekyselyn kysymysten 13, 14 ja 20 vastausjakaumat

KUVA 12: TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSET ASIAKKUUKSIEN SEURANNAN JA MUIDEN REKISTERITOIMINTOJEN HYÖDYLLISYYDESTÄ KIRJAAMISEN OLLESSA MANUAALISTA. DIAGRAMMI, VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN ERI VASTAUSVAIHTOEHDOILLE (N=39)

Suhteessa teoriaan, resurssien paras mahdollinen käyttö nousee selkeästi esiin sekä asiakastyötä tekevien, että johdon näkökulmasta. Systeemin sisäinen kommunikaatio paljasti odotukset ei-fyysisiä entiteettejä kohtaan, myös niiden toiminnan resurssi haluttiin maksimoida lisäämällä kommunikoivia tai kommunikaatiota parantavia elementtejä. Työn seurantaa tuli toteuttaa, jotta resurssien oikea ohjaaminen pystyttiin suunnittelemaan. Samalla esiin nousee se, että henkilöstö koki turhauttavana sen, ettei resursseja pystytty tästä syystä tilapäisesti hyödyntämään maksimaalisesti manuaalisen kirjaamisen viedessä työaikaa. Tässä yhteydessä nousi esille myös sosiaalisen systeemin herkkyys kommunikaatiossa. Työn seurannan toteuttaminen koettiin jopa epäluottamuslauseena, mikä osoittaa sen, että sosiaalisen systeemin kommunikaatio tulee suunnitella herkästi entiteettien roolit, tarpeet ja suhde kommunikaatioprosessiin huomioiden. Hiljaisen tiedon

esiin nostaminen kommunikaatiossa myös mahdollistaa merkitysten antamisen asioille, jotka muuten voisivat jäädä huomiotta. (Tämä tutkimus, luku 4.1).



KUVA 13: TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUS SIITÄ, KUINKA PALJON MANUAALISEURANNAT RASITTAVAT PERUSTYÖTÄ. DIAGRAMMI, VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN ERI VASTAUSVAIHTOEHDOILLE (N=39)

KUVA 14: TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUS ASIAKKUUKSIEN SEURANNAN JA MUIDEN REKISTERITOIMINTOJEN HYÖDYLLISYYDESTÄ, MIKÄLI NE OLISIVAT AUTOMATISOITUINA ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄÄN. DIAGRAMMI, VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN ERI VASTAUSVAIHTOEHDOILLE (N=38)

8.4 Tilastoinnin epätarkkuudet ja harhat, sekä niiden poistaminen

Tässä luvussa tarkastellaan sitä, mistä tilastoinnin epätarkkuudet johtuvat ja kuinka niitä on pyritty pienentämään. Kysymystä tarkastellaan pääsääntöisesti johdon ja hallinnon

edustajille tehtyjen teemahaastatteluiden kautta, mutta myös lomakekyselyn kysymyksen ”Onko VATJweb – sovelluksen valikot ajantasaisia ts. löydätkö sopivat tilastoarvot kirjatessasi muistioita, päätöksiä?” (kysymys 10, esitetty kuvassa 15) kautta. Järjestelmällä on suuri vaikutus myös tilastoinnin toteuttamiseen. Nykyisin käytössä oleva VATJ – asiakastietojärjestelmä on noin 25–vuotta vanha. Tiedontuotannon tarpeet ovat olleet hyvin erilaiset tuolloin, samoin kuin toimintaympäristö, jonka vuoksi järjestelmä ei vastaa riittävissä määrin nykyisiä tarpeita. Järjestelmää on toki vuosien varrella muokattu uusilla osioilla ja koodistoilla, mutta sen perustoimintalogiikka, eikä vapaatekstinen kirjaaminen ole muuttunut. Ongelmaksi on muodostunut myös se, ettei tilastointi olla loppukäyttäjän itsensä hallittavissa, vaan kaikki tilastoajot joudutaan tekemään erillistilauksina palveluntuottajalta, jonka vuoksi jokainen muutos tilastoinnissa vaatii erilliset neuvottelut, erillisen budjetoinnin ja toteuttaminen on hidasta. Tiedolla johtaminen on muutenkin ollut melkoisen alkeellisella tasolla sosiaalihuollon byrokraattisessa maailmassa suhteessa esimerkiksi teknologia-alaan, etenkin järjestelmä luomisajankohtana. Koska saatavilla oleva tieto ei vastaa tiedon tarpeita riittävissä määrin, on tiedontuotannon arvostus kokenut inflaatiota.

”Strateginen valinta, ehkä mä sitten ajattelen, että koko kaupungin tasolla, e... niin ehkä tämmönen toimialojen välinen yhteistyö on aika vähäistä, koska meit on aika vähän meit työntekijöitä, tiedonvaihtokanavia on, on niinku, tällä hetkellä vähemmän.”TH6

Olemassa oleva tilastointi ei ollut luotettavaa, koska virhekirjauksia oli paljon, ”muu” ja ”tuntematon” luokat olivat tilastoissa yliedustettuina, eivätkä ne olleet siis järin informatiivisia ja kirjaaminen oli täysin riippuvaista asiakastyötä tekevien kirjaamismoraalista ja huolimattomuudesta tilastokenttien ollessa lukitsemattomia, eli niiden kirjaaminen ei ollut pakollista. Tilastokenttien lukitsemisesta on tutkimusaikavälillä ollut puhetta useaankin otteeseen, mutta tähän ratkaisuun päädyttiin ainoastaan toimeentulotukihakemusten osalta. Syy tähän oli, että toimeentulotuen suhteen oli välttämätöntä saada täysin validia ja reaaliaikaista tietoa. Suurin vastustus pakollisiin kirjaamiskenttiin oli kirjaavalla henkilöstöllä. Muiden toimintojen osalta katsottiin, että tilastokenttien lukitseminen olisi hidastanut työtä liikaa. Uuden päätössovelluksen luominen katsottiin välttämättömäksi, jotta riittävä tiedontuotanto voitaisiin varmistaa ja työtä tehostaa niin, ettei leikkauksia tarvitsisi tehdä.

”Muistaakseni toiminnan edustajien kanssa ainakin joissakin palavereissa keskusteltiin ja kyllä todettiin, tulee liian työllistäväksi, jos ne on pakollisia [tilastokentät].” TH2

”Kyllä se varmaan on vähentynyt [tuntematon/muut – luokat kirjauksia], niiden kohta, mutta kyllä niitä edelleen on, voi sanoo, valitettavasti ollu, en tiedä yhtään lukuja, mutta kyllä se on ollut laskeva suunta.” TH2

Järjestelmän valikot katsottiin vanhentuneeksi, eikä näin ollen työtä palvelevaksi. Tämä kertoo siitä, että dialogisuus valikkojen päivittämisestä vastaavan henkilöstön ja asiakastyötä tekevien välillä olisi tullut olla suurempaa. Valikoita ei ole ajantasaistettu sitä mukaa, kuin toimintaympäristö on muuttunut. Systeemin olisi pitänyt pystyä vastaamaan systeemin itsensä ulkopuolelta tulevaan kohinaan ja järjestelmää olisi tullut päivittää toimintaympäristön muuttuessa. Systeemin ja sen ympäristön välinen kommunikointi ei siis ole ollut riittävää. Tämä saattaa osaltaan kertoa myös siitä, ettei työnjako ole ollut selvillä riittävissä määrin ja siitä, ettei järjestelmää ja sen päivittämiseen liittyvää keskustelua ole ylipäätänsä käyty juurikaan asiakastyötä tekevien kanssa, vaan fokus on ollut tiedolla johtamisen tarpeiden täyttämisessä. Toisaalta, valikoiden päivittäminen ja ajantasaistaminen asiakastyötä tekevän henkilöstön kanssa olisi tuottanut laadukkaampaa tietoa myös tiedolla johtamisen tueksi.

Merkittävää tässä järjestelmän ajantasaisuutta koskevassa kysymyksessä oli, että yksikään vastaajista ei kokenut tilanteen olevan hyvä tai erittäin hyvä, joka osaltaan osoittaa kokemuksen järjestelmän tietosisällön hyödyttömyydestä vanhentuneena. Vastaukset osoittavat sen, että erillinen ohjeistus ei juurikaan ole palvellut tarkoitusta riittävissä määrin, vaan ohjeistuksen tulisi olla upotettuna järjestelmään. Vastaukset puhuvat myös siitä, että tilastointiin liittyvät asiat eivät ole olleet kovinkaan suuressa roolissa perehdyttämisen yhteydessä. Vastauksista oli luettavissa, ettei tilastoinnin toimintalogiikka ollut kovin selkeä työntekijöille vaikka toisaalta kaikki kirjattu tieto koettiin yhtä arvokkaana.

Teorian valossa edellä esitetty tietojärjestelmän rooli kommunikoivana entiteettinä korostuu selkeästi, kuten myös systeemin ja sen ympäristön välinen kommunikaatio. Tieto ei ole ollut relevanttia ja sen arvostus on kokenut inflaation. Tämä osoittaa, että tiedon tulee olla relevanttia, jotta kommunikaatio informaation kautta on ylipäätään hyödyllistä ja oikeaan päämäärään tähtäävää. Horisontaalisen kommunikaation ja dialogisuude merkitys

korostuu nimenomaan neliulotteisena, aika-akselia ei voida jättää huomiotta. Havainnoista on luettavissa myös se, että dialogisuuden puute aikaisemmin voi vaikuttaa informaatiotuotannon hataruuteen myöhemmin. Mikäli työntekijöiden kokemukset järjestelmän ajantasaisuudesta olisivat olleet aikaisemmin tiedossa, olisi muutospaine tämän suhteen voinut olla suurempi jo aikaisemmin. (Tämä tutkimus luku 4.1).

KUVA 15: TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSET ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄN VALIKOIDEN TIETOSISÄLLÖN AJANTASAISUUDESTA. DIAGRAMMI, VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN ERI VASTAUSVAIHTOEDHOILLE (KYSYMYS 10)

Tarvittavalle tietotuotannolle ei ollut riittäviä välineitä, eikä johtamisessa ollut riittävän määrätietoista otetta työn seurannalle. Tilastot eivät antaneet tarpeeksi luotettavaa tietoa johdolle. Osaksi tämä johtui ohjeiden puutteesta ja niiden liian vähäisestä käyttöön saattamisesta. Käyttöön valjastamista on hankaloittanut se, että ohjeet ovat olleet järjestelmästä erillisinä ja vastuu niiden viemisestä asiakastyötä tekeville on osin jäänyt yksiköille itselleen. Henkilöstön vaihtuvuus ja perehdytykseen käytettävä aikaresurssi ovat olleet niin ikään haasteina. Neljäs merkittävä syy oli taloudellinen aspekti, joka tuli näkyväksi etenkin työn tehostamisen tarpeena sekä uhkasakon välttämisenä. Talouden paine vaikutti muullakin tapaa muutostöihin, kaikkia haluttuja muutoksia ei taloudellisista syistä voitu toteuttaa.

”Kyllä siinä varmaan oli tiettyä tyytymättömyyttä siihen, että tilastot eivät antaneet aivan riittävän hyvää kuvaa eikä oltu pystytty riittävän hyvin ohjeistamaan, mitä kirjataan järjestelmään.” TH2

”Kyllähän se on tärkeetä että se tuota se tieto on siinä ohjelmassa, ohjelma neuvoo et mitä sun pitää laittaa sinne, on paljon tärkeämpää kuin että sul on jossain joku paperi, niin niin, siinä mielessä pidän erittäin tärkeänä, että tämä on riittävän informatiivinen tämä, tuota, näyttö.” TH4

Tilastointia suunnitellessa tulee huomioida esimerkiksi läsnäolevan henkilöstön vaikutus käytettyyn työaikaan. Poissaoloilla on merkitystä tilastoinnin antamaan kuvaan, joten aivan autenttisen tiedon saamiseksi sairauspoissaolot ja lomat tulisi laskea pois, mutta tämä vaatisi taas usean eri tahon tiedon yhdistämistä ja tekisi tiedon tuotannon entistä monimutkaisemmaksi sekä aikaa vaativaksi. Esimerkiksi suunnitelmien tilastoinnissa ongelmana asiakastietojärjestelmässä on se, että uudet suunnitelmat pystytään tilastoimaan, mutta ei suunnitelman muutoksia, koska tieto ei ole rakenteisena järjestelmässä. Toteutettu työajan seuranta johti vakaviin keskusteluihin siitä, miksei tietoa saada asiakastietojärjestelmässä, vaan seurantaa jouduttiin toteuttamaan excelillä.

”Suhteessa siihen että että, paljon on sitä työvoimaa oikeesti paikalla. Se asiakaskäynnit, se on mun mielestä hyvä, et sitä pystyy niinkun, sillä pystyy arvioimaa sitä tehtyä työtä.” TH4

Muutosten läpivieminen tuotantoon asti on hidas prosessi neuvotteluineen, tilauksineen ja toimittajalta vaaditun työn takia. Muutoksien tuotantoon saamisessa saattaa kestää jopa useampi vuosi. Tiedontarpeen muutokset ovat kuitenkin akuutteja, välittömästi tarvittavia, jonka vuoksi Excel – tilastointia on rinnalle tarvittu. Vaikka Excel ei ole paras mahdollinen tilastointiapuväline, sen etuna on ollut nopea käyttöön valjastaminen, helppo käytettävyys ja modifioitavuus ja se, että ohjelman käytön hallitsee jo valmiiksi iso osa työvoimasta. Se, että tietoa ei saada asiakastietojärjestelmästä riittävästi, johtuu osittain asiakastietojärjestelmän vanhuudesta ja siitä, että tiedontarpeet ovat muuttuneet huomattavasti käyttöönotosta. Osasyy on myös järjestelmän hankinnan yhteydessä tehdyt ratkaisut siitä, että henkilöstöresurssia kunnan päässä tilastotuotannosta on tehty ja taloudellista resurssia siirretty järjestelmätoimittajalta tehtäviin tilauksiin. Kunnan itsensä toteuttama tietovarasto olisi saattanut pitkällä aikavälillä tulla kannattavammaksi. Tätä ei kuitenkaan käyttöönoton yhteydessä tilattu ja kun asiaa käsiteltiin uudelleen noin kymmenen vuotta sitten, hinta muodostui niin korkeaksi, ettei tilausta silloinkaan tehty.

Tiedon heikko hyödynnettävyys kirjaavan henkilöstön tasolla ja vastausten puute lähiesimiestasolla on johtanut henkilöstön negatiiviseen suhtautumiseen tilastointia kohtaan. Tätä negatiivisuutta on kuitenkin saatu vähennettyä huomattavissa määrin dialogisuuden kautta. Lähiesimiesten tulisi pystyä puhumaan tilastoinnista ja kirjaamisesta sellaisella kielellä, joka ei edellytä tilastollista osaamista. Näin viesti saataisiin tulkattua kentälle paremmin. Oleellista on myös se, miten tietoa ja tuloksia tuodaan johtoryhmistä alaspäin. Tulisi myös huomioida, että lähiesimiestason tiedontarve on erilainen, kuin karkeampaa tietoa tarvitsevan ylemmän johdon. Toisaalta, edes johto ei pysty hyödyntämään tietoa riittävässä laajuudessa, osin siksi, ettei sitä kirjata riittävän tarkasti.

Kirjaaminen tulisi saada nopeaksi ja vaivattomaksi sen onnistumisen takaamiseksi. Juuri näistä syistä kirjaamisen merkityksen näkyväksi tekeminen, tilastojen muodostumisen ja hyötyjen tarkasteleminen yhdessä johdon ja henkilöstön toimesta olisi merkittävää. Oleellista olisi osoittaa, kuinka kaikki hyötyvät oikeellisesta tilastoinnista. Yhdessä tekeminen ja tarkasteleminen parantaisi yhteisen merkityksen ja hyödyn löytymistä. Lähiesimiestason tulisi olla paremmin selvillä tilastoinnista, sen sisällöstä ja muodostumisesta. Tietoa ei siis ole hyödynnetty riittävästi. Lähiesimiesten tulisi käydä tilastointia läpi säännöllisesti sekä itsekseen, että henkilöstön kanssa.

” meillä on ollut se haaste, joka on ollut siis pitkän pitkän aikaa, yli tän tarkastelu jakson, että et me ei voida luottaa siihen dataan mitä meillä on siellä” TH5

Ympäristön mutkistuessa myös systeemi alasysteemeineen eriytyy ja muuttuu. Systeemin tulisi ollakin tällä tavalla dynaaminen, ympäristön muutoksiin reagoiva ja uusiutumisen tulisi olla syklinen jatkuva prosessi. Tietojärjestelmän osalta tilanne on kuitenkin ollut enemmän staattinen, se on ollut autonominen alasysteemi, vaikka joitakin muutoksia vuosien varrella on tehty. Vastavuoroisuus on siis osiltaan puuttunut. Tämä on aiheuttanut kohinaa systeemin sisällä muiden osien pyrkiessä reagoimaan ympäristön vaikutuksiin, mutta tietojärjestelmän tilanteen ollessa staattinen. Tästä syystä tarvittaviin kokonaismuutoksiin on pyritty rakentamalla ja muuttamalla muita prosesseja ja systeemin entiteettejä, jotta systeemi pystyisi riittävään tasapainottumiseen. Systeemillä on kuitenkin lukuisia mahdollisia rakenteita, jotka kuitenkin mahdollistavat saman funktionaalisuuden. (Tämä tutkimus luku 4.1).

8.5 Miksi tilastoinnin uusimisen toteuttaminen oli oleellista

Tässä luvussa tarkastellaan kysymystä, mikä kaikki on ollut vaikuttamassa tilastoinnin uudistamistarpeeseen ja toisaalta uudistamisen toteuttamiseen. Vantaan kaupungin aikuissosiaalityön tilastointiin tarvittiin muutoksia ajalla 2011-2015 useasta syystä. Muutos ei ollut yksi systemaattinen projekti, vaan muutosta toteutettiin kulloisenkin tarpeen mukaan, mutta talouden ehdoilla. Tarpeena oli ensisijaisesti selviytyminen muuttuvassa ympäristössä, vaikka kehittämisaspektikin oli mukana kautta tutkimusajanjakson. Sekä kunnalliset että valtakunnalliset tiedontarpeet, painotukset ja valvonnan kohteet muuttuivat. Muutoksia toteutettiin toiminnoittain lainsäädännön, tarpeen ja budjetin mukaisesti. Rakenteet muuttuivat tutkimusaikavälillä, sillä organisaatioon tehtiin laajoja muutoksia. Merkittävin ja eniten tilastointiin vaikuttanut muutos oli toimeentulotukityön eriyttäminen omaksi yksikökseen ja tämän jälkeen perustoimeentulotuen siirtymä Kelalle. Tilastointia oli uusittava, jotta se saatiin vastaamaan uusia organisaatiorakenteita. Rakenteellisten syiden lisäksi vaikuttimina oli muun muassa valtiotason ohjaus, tiedontuotanto tuli saada vastaamaan valtiotason, lähinnä Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen tarvetta. Tilastointi tuli myös saada vertailukelpoiseksi muiden kuusikkokuntien kanssa. Uusittu tilastointi nojaa entistä enemmän THL:n vaatimaan tilastorunkoon, jonka vuoksi muutos tähän suuntaan on ollut myös valmistautumista tulevaan. Kolmas merkittävä asia oli tiedolla johtamisen kehittäminen.

”Työnseurannan kehittämiset aiheutti sen että me jouduttiin tekemään tilastointiin muutoksia koska meidän tilastointi oli tulosyksikön ja toimintayksiköiden johdolle suunnattua, joka ei esimerkiksi eritelly työntekijäryhmiä ja kun tuottavuustilastointia haluttiin viedä toimintayksikkötasolle ja työntekijäryhmiin, se edellytti aika paljon muutoksia.” TH1

”Sehän on niin kuin tärkeetä, että ne on vertailukelpoisia ja musta on järkevää että tehään niin kuin THL:n, että sit jos joku kunta tekee niinku oman näkösensä tilaston että se on ollut varmasti perusteltua että siitä ei oo meiltä hirveesti kyselty kun on ollut tarkotus saada vertailukelpoinen tilasto ja luotan tässä THL:n ymmärrykseen että he keräävät tietoa joka on oleellista.” TH4

”Tän kela siirron jälkeen, niin, niin on niinku tullut erityinen kiinnostus siihen, et mitä se on se aikuissosiaalityö, mitä on jäänyt kuntaan tällä hetkellä, et onko asiakkaat lähteny

kelaan, tavataanko tääl vielä kuntalaisia, kuinka paljon me pystytään tuottamaan palvelua vai onks meil nyt ylitarjontaa vai alitarjontaa." TH6

Entistä monimutkaisemmaksi talouden vaikutukset sosiaalihuollossa tekee se, että työ pyrkii ehkäisemään kustannuksia enemmän kuin poistamaan akuutteja menoja, jolloin taloudellisen tuottavuuden arviointi on erittäin haastavaa. Sosiaalityöntekijöiden työn tuotteistaminen ja arvottaminen suhteessa talouteen on hyvin hankalaa; esimerkiksi eri yksiköiden laatimat palveluntarpeen arviot eroavat toisistaan laajuudessaan, koska tarve on erilainen. Myös yksiköiden koot ja työntekijämäärät eroavat. Näin ollen ylätason tiedolla ei voida osoittaa tietyn yksikön työvoiman tarvetta suuremman joukon keskiarvoon perustuen. Tätä työtä tulisi tehdä kuitenkin jo määrärahojen määrittämiseksi. Tällaisella tiedolla voitaisiin pyrkiä suhteuttamaan paremmin taloutta ja tarvetta. Tämän kaltaisten tiedolla johtamisen tarpeiden tyydyttäminen on ollut keskiössä niin työnseurannan kehittämisen kuin tilastoinnin uusimisen suhteen.

Valtiotason tiedon tuottaminen ja tiedon tuottamistapojen yhdistäminen laajalti oli välttämätöntä kansallisen vertailtavuuden saavuttamiseksi, jonka takia siirtymä THL:n asettamaan tilastoinnin runkoon oli merkityksellinen. Esimerkiksi asiakkuuksista saatiin asiakastietojärjestelmästä huonosti tietoa. Asiakkuuksien määrät ja vaatima aika ei tilastoitunut asiakastietojärjestelmästä, jonka vuoksi näitä asioita seurattiin manuaalisesti. Siirtymä THL:n runkoon oli oleellista tämänkin vuoksi, että tilastointi saatiin vastamaan myös kunnan omia tarpeita. Siirtymässä THL:n runkoon karsittiin tilastoja, tietoa on saatettu mahdollisesti myös menettää. Karsinnassa on kuitenkin pyritty fokusoimaan, mikä tieto on todella organisaation kannalta oleellista, ettei tietoa tuotettaisi käyttämättömäksi.

"THL:n tilastoja tarvittiin lisää, eli ne oli niinku viranomaisvelvoitteet oli sen raportoinnin osalta, sen lisäksi tuota kävi ilmi, että siihe - niihin meni niihin niihin Ad Hoc tilastoihin erittäin paljon rahaa ja niille nousi aika korkea kynnys sitten." TH3

Lainsäädäntö on tuonut uusia velvoitteita ja tarpeita seurata esimerkiksi sosiaalihuoltolain mukaisia ilmoituksia, joista on jouduttu rakentamaan uudenlaisia tilastoja asian tilan seuraamiseksi. Tarpeita on syntynyt myös suhteessa täydentävän toimeentulotuen myöntämisen syihin perustoimeentulotuen siirryttyä Kelalle. Aikuissosiaalityön osalta näkemys muutoksiin oli organisatorinen; aikuissosiaalityön näkökulma aikuissosiaalityötä varten. Tarpeita oli esimerkiksi työajan seurannan suhteen, eli mihin kokonaistyöaika kului

ja miten se jakautui. Tarve tällaiselle selvittämiselle oli työn tehostamista ja työnjaon suunnittelua varten, mutta olemassa olevia välineitä tähän ei ollut. Työajan selvittäminen suhteessa asiakkuuksiin on organisaation kannalta merkittävää. Osa työntekijöistä on jopa kehittänyt omia malleja asiakkuuksien seurantaan ja viestiä tällaisten työvälineiden tarpeista on tullut.

”Semmoista ei suoranaisesti semmoista mallia ollut sille, miten työ- työnseurantaa tai muuta harjoitettiin sillä aikana, meil oli – oli oli tota – aika ajoin toistuvasti tarpeita selvittää se et mihin meidän työaika menee, siis nimenomaan tällainen efektiivinen työaika, osittain sen takia että me pystyttäis työtä priorisoimaan kohdentaa, siihen liitty myös niinkun suunnitelmia niin sosiaalityön kuin etuuskäsittelytyön hahmottamiseksi, mikä kuului kenellekin ja sitten tuli mukaan sosiaaliohjaajien laajempia- tai työn – tää tää – työnjaon suunnittelu ja sitten tietysti tää eri linjojen välinen työjaon suunnittelut [...] pyrkimys oli tietysti se että sosiaalityöntekijät tekisivät sosiaalityöhön liittyvää ja suunnitelmallista sosiaalityötä [...]niinkun tavallaan kysyttiin koko ajan minne työaika menee ja kaivattiin sellaista mut käytännössä ei ollut mitään sellaista työkalua.” TH3

”Muun muassa työnjaon selkiyttäminen ja myöskin huolenpitäminen työtekijöiden jaksamisesta ja ja tuota luomisesta sellaisa työpaikkoja, tai työtehtäviä, työnkuvia jotka ovat mielekkäitä hyvin erilaisille ammattilaisille [...]selkeesti pystytään rakentamaan sellaisia työnkuvia jotka selkeesti motivoi sosiaalityöntekijöitä jatkamaan ja houkuttelee uusia päteviä sosiaalityöntekijöitä [...] eli tavallan kohdentuu se työ oikein niin tämä on ainakin tärkeää pitkän aikavälin tai keskipitkän aikavälin tavotteita organisaatiolle ni tavallaan sen johtamisen pitää pystyy myös tämmöseen tai tiedolla johtamisen pitää pystyä vastaamaan tällaisiin tarpeisiin.” TH3

Kaikkia haluttuja muutoksia ei pystytty toteuttamaan korkean hinnan vuoksi. Muutoksissa priorisoitiin välttämättömin, sekä priorisoinnissa seuraavana olevat seikat, joihin määrärahat riittivät. Taloudellisista syistä tuotettiin siis ensisijaisesti valtiotason tieto ja omista, kunnan sisäisistä tiedolla johtamisen tarpeista jouduttiin karsimaan. Tilastointia myös karsittiin tutkimusaikavälillä, useita aikaisemmin tuotettuja tilastoja poistettiin pyrkimyksenä tuottaa tieto tarpeen mukaan, mutta niin, ettei oleellinen tieto häviä tietotulvassa. Karsiminen on ollut perusteltua, koska tarvittava tieto on nyt helpommin löydettävissä, eikä tietoa kuitenkaan koeta menetetyn. Samoin lastensuojelussa tehdyt

välttämättömät muutokset aiheuttivat kustannuksia ja vähensivät muihin muutoksiin käytettävissä olevaa rahaa.

”muutosprosessit sinne tietojärjestelmäänhän on tullut suhteellisen kalliiksi ja et tota niin, myöskin, että niitä on ollut tosi, niit on ollut aina vähä vaikee saada läpi eli kaikkia muutoksia ei ole saatu välttämättä läpi tai niitä ei ole saatu riittävän nopeesti läpi, eli siinä on ollu semmoinen viive, joka tuottaa sitä haastetta.” TH5

Kaikista halutuista muutoksista jouduttiin käymään neuvottelut tulosalueittain tietohallinnon kanssa, jossa määrärahat muutoksiin olivat. Neuvotteluihin osallistuivat tulosaluejohtajat, tulosaluepäälliköt, esimiehet ja tietohallinto. Resurssit muutostyöskentelyyn olivat melko vähäiset sekä henkilöstöresurssin, että taloudellisen resurssin osalta. Eräs merkittävimmistä taloudellisista vaikuttimista oli kuitenkin uhkasakon välttäminen, joka olisi kunnalle langetettu, ellei toimeentulotuen käsittelyaikoja olisi saatu lain mukaisiksi. Näin ollen kustannusten välttäminen kohosi prioriteeteissa korkealle. Vastaavia muitakin sanktioita saattaa tulla, ellei tiedontarpeen muutoksiin pystytä reagoimaan välittömästi. Lisäksi uhkana oli henkilöstömäärän vähentäminen aikuissosiaalityössä, mikäli työtä ei pystytä tehostamaan. Tämä aiheutti uudenlaista tarvetta laskentaan. Järjestelmää ei ole suunniteltu työajan seurantaan, joten tällaisen tiedon saamiseksi jouduttiin yhdistelemään tietoa henkilöstöhallinnan järjestelmistä, sekä asiakastietojärjestelmästä.

”Tuottavuusvaatimusten noustessa Vantaa – Vantaan perhepalvelut lupasivat tehostaa toimintaa niin että asiakas – asiakkaan saama – asiak – työajasta asiakkaisiin kohdistuva aika nousee ja tällä lupauksella päästin siihen, et työntekijämäärää ei vähennetä ja tää aiheutti niinkun järjestelmään paljon uudenlaista laskentatarvetta, koska järjestelmä ei oo kuitenkaan työajan seurantajärjestelmä mut sitä kautta sitten jouduttiin yhdistämään henkilöstöhallinnan järjestelmiä ja saada laskelmia jolla pystyttiin näkemään paljonko asiakas – suoraa asiakastyötä tehdään henkilötyövuotta kohden ja miten se kehittyy.” TH1

Uuteen päätössovellukseen toivottiin mahdollisuutta useammalle rinnakkaiselle laskelmalle, että lisää tilaa ja rivejä laskelmaan, jotta yhteen päätökseen voitaisiin tehdä useampia ja laajempia laskelmia, eikä tietoja tarvitsisi summata tai tehdä suotta useampaa päätöstä. Tämä osaltaan helpottaa myös tilastoinnin rakentumista, kun päätöksen teko on yksinkertaisempaa ja rakenteisempaa. Perheenjäsenten kirjautumista päätökseen

automaattisesti toivottiin niin, että koko perhe olisi automaationa laskelmassa, eikä jäseniä tarvitsisi erikseen lisätä laskelmaan. Seuraavat sitaatit ovat henkilöstölle suunnatun kyselyn vastauksista poimittuja lainauksia: ”monta laskelmaa samaan päätökseen, päivämääräkentät tuloille ja menoille, yksinkertaisemmat tilastoinnit, suppeammin, FRAASIT!!!”, ”Perheenjäsenien lisääminen ja poistaminen helpommin, perintätöiltä helpommin takaisin päätös -sivulle, laske sivulle lisää kohtia menoihin ja tuloihin”. Päätöstyökalun toiminnallisuuksien ja käytännöllisyyden kehittämistä kaivattiin: ” pitäisi voida liikkua joustavasti. Ei es. Enteriä, kun ei ole täytetty mitään.” ja ”toiminnallisuus ja käytännöllisyys. Nopeus ja siirtyvyyden toimesta toimeen helpommin.” Vastaukset osoittavat ennen kaikkea sen, että uudelle päätösjärjestelmälle oli todellinen tarve. Laskelmiin kaivattiin selkeyttä, tilaa erittelevälle tiedolle sekä täsmentävää tietoa. Työskentelyn nopeuttamiseksi kaivattiin niin ikään toimintoja, kuten fraaseja, jolloin kirjoitustyöskentely jäisi vähemmälle sekä lisää laskelmia, jolloin jokaista laskelmaa varten ei tarvitsisi tehdä erillistä päätöstä.

Teorian suhteen tarkasteltuna systeemin ympäristön vaikutus tulee näkyväksi siinä, että systeemiin itseensä on aiheutunut voimakasta muutospainetta ilman, että sen funktio on muuttunut. Systeemi ei voi sovittaa ympäristöä itseensä, vaan sen tulee itsessään uusiutua vastaamaan ympäristön vaateita, vaikkakin kommunikaatio on kahden suuntaista ja systeemillä voi olla vaikutusta ympäristöönsä. Esimerkiksi talouden funktiojärjestelmän merkitys on ollut tässä yhteydessä voimakas – talous ei ole reagoinut systeemin toimintaan, vaan systeemin on tullut sopeutua talouden reunaehtoihin. Samoin Vantaan aikuissosiaalityön on tullut suhteuttaa itseään fraktaalisesti alenevassa polvessa valtiotasoon. Reagoiminen vaatii kuitenkin jatkuvaa dataa systeemin ulkoisesta ja sisäisestä toiminnasta. (Tämä tutkimus luku 4.1 ja luku 4.2).

Koko organisaatio hyötyisi siitä, että henkilöstö huomioitaisiin suunnittelussa paremmin, mutta lähijohtoa tulisi tässä tukea paremmin hallinnon ja ylemmän johdon tasolta. Kaikki organisaatiotasot ja ammattiryhmät huomioiva suunnittelu kuitenkin voisi auttaa siinä, että työ koettaisiin yhteiseksi ja asiakastyötä tekevä henkilöstö saataisiin uskomaan hyötyyn ja näin myös parannettua tiedon oikeellisuutta ja luotettavuutta paremman kirjauskulttuurin myötä. Asiakastyötä tekevällä tasolla voi olla paljon sellaista hiljaista tietoa, joka ei ikinä saavuta johtoa, ellei työtä tehdä yhdessä. Tilastointiin ja sen rakentumiseen liittyvää oleellista tietoa on paljon muuallakin, kuin vain aktiivisesti tilastoinnin kanssa

työskentelevällä henkilökunnalla. Kokonaisvaltaisen ja mahdollisimman onnistuneen suunnittelun takaamiseksi koko organisaation tulisi olla mukana suunnittelutyössä, vaikka fokus on ylhäältä alaspäin.

”No ei varmaan huomioitu kaikkia ja ja tasapuolisesti ja ja tota kyl se niinku aina johto niinku määrittelee tavallaan ne suuntaviivat ja prioriteetit ja tarpeet ja työntekijät ovat jollain tavalla siinä mukana mut syntykö siinä suurta vääryyttä niin en tiedä. […] ensinnäkin se tieto syntyy niist työntekijöiden työntekemisestä ja se täytyy saada tiedolla mukaan siihe. Se mukaan tuleminen edellyttää sitä että kaikki kokee yhteiseksi asiaksi sen ja myöskin että sieltä ruohonjuuritasolta voi tulla paljon sellaista arvokasta tietoa, jota johto ei tiedä ja sillä tavalla jos heidän – heidän – näkökantansa laiminlyödään tai ei perinpohjin myllätä katota läpi sitä organisaatiota ihan sinne niinku juurikasvuun saakka, tällä tavalla se on kaikkien juttu ja siinä mielessä niinku se olisi tavallaan se fokus ehkä siinä niinku ylhäältä alaspäin niin täytyy mennä aina kyl sinne juureen asti jos haluaa meinaa ymmärtää mitä siellä tapahtuu, firmassa.” TH3

Tilastoinnin hyötyä ei aikaisemmin nähty kirjaavan henkilöstön osalta, jonka vuoksi kirjaamisen vaikutusten näkyväksi tekeminen ja hyötyjen osoittaminen kirjaavalle henkilöstölle olivat avainasemassa. Kirjaava henkilöstö pitää pääosin tilastointivälineitä huonoina, koska tietoa ei saada riittävästi asiakastietojärjestelmästä, vaan excel –tilastoa joudutaan pitämään manuaalisesti asiakastietojärjestelmän rinnalla. Henkilöstö kyselee paljon, miksi ja kenelle tätä manuaalisesti kerättävää tietoa kerätään. Se on koettu pahimmillaan epäluottamuslauseena. Manuaalisesti pidettävä tilastointi syö myös työaikaa, joka on rajallisen aikaresurssin puitteissa työtä heikentävä tekijä, vaikka edesauttaakin tiedon saamisessa. Kirjaaminen saattaa tuntua asiakastyötä tekevälle henkilöstölle turhana, eikä hyötyjä ymmärretä ja nähdä. Tiedon tuottamisen hyödyt eivät ole kirjaavalle henkilöstölle itsestään selviä, koska tuotettava tieto on pääasiassa ylätason tietoa, jota asiakastyötä tekevä henkilöstö ei pysty hyödyntämään työnsä tukena.

”Yleinen asennehan nyt ATJ:n tilastointiinhan on huono, sen takia just kun niitä excel-tilastointeja on jouduttu käyttämään […] silloin tällöin on sellaista pientä epäluuloisuutta että, ja sitä ei koeta, sitä ei nähdä, vaan koetaan epäluottamuslauseena.”TH4

”Se [tietojärjestelmä] ei tuota sille työntekijälle sille heti saatavaa dataa esimerkiksi omasta asiakaskunnastaan tai tai tällä tavalla, jollon, jollon hän ei ehkä näe myöskään sitä, näkyvää hyötyä ei synny välittömästi.” TH5

Teorian rooli näyttäytyy tässä yhteydessä selkeänä kokonaisvaltaisen kommunikaation osalta. Linjaorganisaatiossa tulee huomioida jokaisen tason välinen kommunikaatio mutta myös kommunikaatio läpi linjan. Operationaalisten ja strategisten tasojen välille tulisi löytää yksimielisyys siitä, mitä ollaan tekemässä ja miksi. Tämä ei ole itsestään selvä asia, varsinkaan suurissa, pitkälle eriytyneissä organisaatioissa, joissa raja-aidat sekä byrokratia ovat usein esteenä yhteisen näkemyksen löytämiselle. Tämä aiheuttaa haasteen myös systeemissä vallitsevan paradigman suhteen. Systeemin tulee olla valmis negatiiviselle palautteelle ja olla valmis kyseenalaistamaan vallitseva paradigma. (Tämä tutkimus luvut 4.1 ja 4.2)

8.6 Tilastoinnin ja sen työvälineiden uudistamistyön onnistuminen

Tässä luvussa tarkastellaan sitä, miten tilastoinnin kehittämistyön suunnittelu ja tuloksellisuus on koettu. Tilastoinnin muutoksille 2011-2015 ei ollut hallittua, ylhäältä määriteltyä mallia. Toisaalta, tiedon tarpeet kuitenkin johdettiin ylemmästä johdosta. Muutostöiden suunnittelu kuitenkin koettiin hyvin toteutetuksi. Etenkin muutostöiden ohjeistus koetiin hyvänä. Mielipiteet organisaation eri tasojen huomioimisesta vaihtelivat vastaajasta riippuen, tämä kysymys aiheutti eniten eriäviä vastauksia. Eräässä vastauksessa suunnittelutyö nähtiin ylhäältä johdetuksi demokraattisen sijasta ja asiakastyötä tekevän henkilöstön huomioiminen näkyi pääosin ohjeistuksien suhteen. Ohjeistuksienkin tekemisessä on haasteita, esimerkiksi se, että työn sisältö vaihtelee suuresti, eikä pelkällä ohjeistuksella pystytä määrittämään oikeaa tapaa työn sisällön kirjaamiselle.

”Se ei kaikkia kohtaa kuitenkaan se ohjeistus. Normaalit kaupungin systeemit, joilla ohjeita levitetään niin, niillä täytyy mennä, mutta siitä täytyy lähteä, ettei kaikki niitä lue tai huomioi, valitettavasti, en usko, että siinä olisi paremmin voinut tehdä.” TH2

Toinen haastateltava katsoi, että kaikki organisaatiotasot katsottiin hyvin huomioiduiksi. Kolmas täydensi organisaation eri tasot kyllä huomioidun, mutta ei riittävässä laajuudessa. Nimenomaan kirjaava henkilöstöä olisi tullut kuulla laajemmin sekä kirjaavan henkilöstön

olisi tullut olla mukana sekä ylläpidossa, että tilastoinnissa. Yksi vastauksista taas korosti sitä, että eri tasoja ei huomioitu tasapuolisesti, mutta tämä on luonnollista tiedon tarpeen lähtiessä ensisijaisesti valtiotasolta sekä ylemmältä johdolta, eikä näin ollen kaikki edes voi olla tasapuolisesti mukana prosessissa. Haastatteluissa tuli kuitenkin ilmi, että laajempi organisaation eri tasojen huomioiminen suunnittelussa ja toteutuksessa nähtiin tulevaisuuden kuvaksi ja siitä löydettiin vahvuuksia.

”Semmoinen ylätason jotenki suurten niinku tämmösten massojen ja ja numeroiden laskelmointi ei- ei koskaan tavoita sitä, sitä, niinku yksittäisen ihmisen tekemää työtä varmastikaan sillä tasolla, kun työntekijä itse sen haluaisi, ja täs raportoinnissa ja tilastoinnissa, mä ajattelen, että sen laadullisen tiedon niinku tuominen ois, niinku aika oleellista ja tärkeetä siihen rinnalle, et me ei niinku koskaan voida tuijottaa pelkkiä lukuja vaan aina pitäis olla myös sitä työntekijöiden niinku omaa kokemustietoa ja- ja näkemystä sielt kentän tilanteista.” TH6

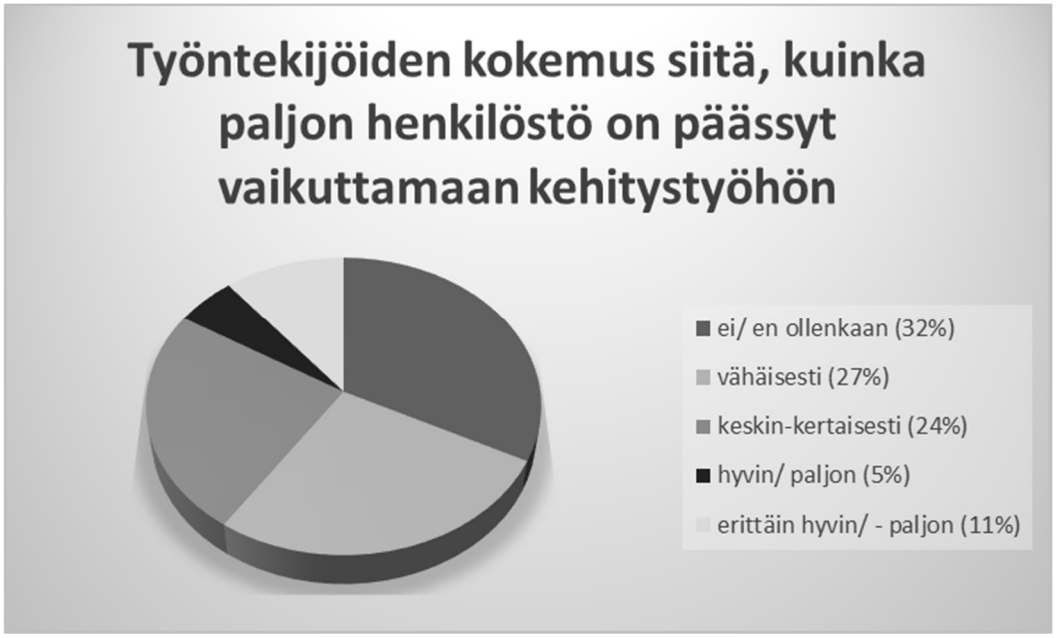
Työntekijöiltä kysyttiin näkemyksiä siitä, kuinka he kokevat vaikutusmahdollisuutensa kehittämistyöhön, työn sisältöön ja tiedon tarpeen määrittelyyn. Kokemukset olivat melko hataria, vaikutusta ei juuri koettu olleen.

TAULUKKO 8: TYÖLNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSET VAIKUTUSMAHDOLLISUUKSISTAAM KEHITTÄMISTYÖHÖN, TYÖN SISÄLTÖÖN JA TIEDONTARPEEN MÄÄRITTELYYN. VASTAUSTEN TUNNUSLUVUT TAULUKKONA

	Kysymys:	n	n (%)	keskiarvo	mediaani	moodi	minimi	maksimi
21A	Onko henkilöstö päässyt mielestäsi vaikuttamaan tarpeeksi kehitystyöhön?	37	82 %	2,35	2	1	1	5
21B	Onko henkilöstö päässyt mielestäsi vaikuttamaan tarpeeksi omaan työhönsä?	36	80 %	2,17	2	2	1	5
22	Onko henkilöstö päässyt vaikuttamaan tiedon tarpeen määrittelyyn, mitä tietoa tuotetaan?	36	80 %	2,25	2	2	1	5

Toimialan käytössä on yksi suunnittelija, joka pyrkii palvelemaan koko organisaatiota ja ottamaan mahdollisuuksien mukaan huomioon kaikki organisaatiotasot. Koko organisaatio siis pyritään huomioimaan suunnittelussa ja toteutuksessa, mutta painopiste on kuitenkin johdon tiedon tarpeissa. Suunnittelija pyrkii kuitenkin kommunikoimaan kirjaavan henkilöstön ja johdon välillä avaten eri tasojen näkemyksiä ja tarpeita. Henkilöstön osalta on pyritty valaisemaan ja selvittämään etenkin seuraavia seikkoja: mitä kirjataan, miksi kirjataan, mikä on hankalaa, mihin pystytään. Tältä pohjalta koetettiin saada järkevä kokonaisratkaisu aikaiseksi.

Kuvissa 16-18 esitetään lomakekyselyn kysymysten 21a, 21b ja 22 vastausjakaumat.



KUVA 16: TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSET VAIKUTUKSESTAAN KEHITYSTYÖHÖN. DIAGRAMMI, VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN ERI VASTAUSVAIHTOEHDOILLE (N=37)

KUVA 17: TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSET VAIKUTUSMAHDOLLISUUKSISTAAN OMAN TYÖN SISÄLTÖÖN. DIAGRAMMI, VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN ERI VASTAUSVAIHTOEHDOILLE. (N=36)

KUVA 18: TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSET VAIKUTUSMAHDIOLLISUUKSISTAAN TUOTETTAVAN TIEDONTARPEEN MÄÄRITTELYYN. DIAGRAMMI, VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN ERI VASTAUSVAIHTOEHDOILLE (N=36)

Kirjaavan henkilöstön merkitys tilastotuotannolle on auennut paremmin työn seurauksena ja tällä tavalla koko organisaation tasapuolisempi huomioiminen on parantunut. Tässä voidaan todeta organisaation oppineen; tilastotuotantoa ei enää nähdä irrallisena asiana, vaan se ymmärretään enemmänkin kommunikatiivisena välineenä, jonka avulla kirjaavan henkilöstön työtä tehdään näkyväksi johdolle ja sekä välineet että toiminta tältä osin on kehittynyt. Kuten tämän tutkimuksen teoriassa todetaan, olemassa oleva kapasiteetti on saatu valjastettua käyttöön kommunikaation kautta ja organisaatio on oppinut itsestään ja kehittynyt tätä kautta (ks. luku 4.2 sivut 26-27). Organisaation tieto on kasvanut suhteessa muuttuvan maailman tarpeisiin. Tiedontuotannossa tulee pystyä reagoimaan entistä nopeammin ja organisaatio on oppinut sekä kehittynyt tutkimusajanjaksolla kohti nopeampaa reagoimista ja tiedontuotantoa.

”Elämme huomattavasti nopeampitempoisemmassa maailmassa kuin silloin aikoinaan, kun tilastot tehtiin kerran vuodessa.” TH1

”En ehtiny pyöriä ja tutkiskella mitä kaikkee tietoo löytyy […] on tilastoasiantuntija ja tai asiantuntijoita, jotka tuo sitä valmiiks, sitä tietoo vähä valmiiksi pureskellumpana ja sitten ottaa yhteyttä ja kysyy hei et mitkä asiat on tärkeitä, millä, mitä asioita meillä, meidän työssä ois tai sinun alaisten työssä ois tärkeitä seurata, että semmoinen niinku, siinä mielessä se, tai semmoinen yhteistyö on tosi tärkeetä.”TH4

Muutokset ovat tuoneet esille entistä voimakkaammin tiedolla johtamisen merkityksen, mutta myös tiedolla johtamisen riippuvuussuhteen kirjaamistyöhön, näin ollen organisaatiotasojen välisen kommunikaation merkitys on korostunut huomattavasti. Ellei kaikkia tasoja huomioida keskustelussa riittävästi, aiheuttaa se helposti vääristyneitä mielikuvia, eikä syitä näihin eriäviin tulkintoihin löydetä keskustelun ollessa vain yhdellä tasolla. Hallinto ei pysty kuitenkaan tukemaan riittävästi yksiköiden sisäistä keskustelua tiedontuotannosta ja toimintayksiköissä ei ole riittävästi resurssia keskustelun ylläpitoon päätehtävän ollessa asiakastyössä. Tiedolla johtaminen on tarkoitus jatkossa tuoda lähemmäksi työntekijätasoa.

”Me käytiin siit keskusteluja niinku ja sit- työyksiköissä ja tota niin niin- äää – sitä - siitä tota sain sen palautteen että sitten se työssä hirveen helposti unohtuu ja ja –tuota niin niin ylipäänsä tilastointi on ollut semmoinen mitä ite... ite tuntuu että me ollaan niinku käyty johtoryhmässä tosi säännöllisin väliajoin ja se on sellainen mikä unohtuu hirveen helposti tehdä ne tietyt kirjaukset ja ei tavallaan ehkä oivalleta sitä tilastoinnin ja sen sen raportoinnin merkitystä sille – sille oma – oman niinku oman työn itsetarkastelulle et itse pitäs niinku tietenkin katsoo – itse seuraamaan sitä työtä ja sit se on tiedolla johtamisen välinen, ja ylipäänsä se tiedon käyttö on tosi hankalaa kun tilastointia ei ole tehty kovin hyvin.” TH5

Etenkin asiakastyötä tekevällä henkilöstöllä ei ole niin voimakasta tarvetta tuotetun tilastoinnin hyödyntämiselle, että aikaresurssin puitteissa tutustuminen jää vähäiseksi. Asiakastyötä tekevän henkilöstön tarpeita on kuitenkin pyritty huomioimaan tilastointia uudistettaessa. Esimerkiksi aluetilastoa ei ole saatavilla, joka olisi työntekijöille hyödyllistä oman työn suunnittelemiseksi ja arvioimiseksi. Asiakkuudet perustuvat katujakoon, jossa lasketaan asiakkuudet kaduittain ja alueet jaetaan tämän perusteella. Tämä listaus ei kuitenkaan tule suoraan asiakastietojärjestelmästä, vaan on erikseen tilattava listaus. Aluetilastointia voitaisiin hyödyntää myös sensitiivisessä asiakastyön johtamisessa niin, että palveluiden keskittämistä ja sijoittelua voitaisiin arvioida suhteessa asiakkuuksien alueelliseen jakautumiseen ja asiakaskunnan tarpeisiin.

”Sen mukaan mikä tää ATJ:n sisäinen alue on, otetaan joku tilasto kuitenkin asiakkaan osoitteen perusteella tai sen, mun mielestä se ei välttämättä tilastoidu se työparikuvio tuu tilastoihin kovin hyvin, kyllä se on laajempi se aluetieto” TH2

Yhteisesti hyväksytty, oikeellinen tieto on korostanut merkitystään ja ongelmat tällaisen tiedon tuottamisessa on pystytty osoittamaan ja osittain korjaamaan. On tullut näkyväksi, että eri organisaatiotasot huomioivat raportointiverkostot, joissa kartoitettaisiin ja huomioitaisiin henkilöt, jotka vievät tiedon järjestelmään, jotka ohjaavat tiedon tuottamista ja jotka käyttävät tietoa, olisivat oleellisia tietotyöskentelyn kehittämiseksi. Tällaiseen on ollutkin pyrkimystä, mutta asiakasmäärän kasvaessa ja näin ollen asiakastyötä tekevien henkilöiden työmäärän kasvaessa sekä hallintohenkilöstön määrän karsimisesta johtuen tällaisten verkostojen kehittäminen on ollut mahdotonta pyrkimyksistä huolimatta.

"Lähiesimiehet, me ei olla ehkä yhtenäisenä rintamana riittävästi tutkia [...] kaikkiin asiakastapaamisiin ei tarvi sitä kontaktia, et jotkut asiat saa hoidettua puhelimessa [...] nythän seurataan, vaikka puhutaan asiakastapaamisista, niin tosiasiassa seurataan asiakaskontakteja, mikä on järkevää, koska sehän nytten, et se on ihan sama, selvitetäänkö se asia puhelimessa, vai tapaamisella, kunhan asiakas saa avun." TH4

Vastaajilla oli kuitenkin yhteinen näkemys siihen, että ohjeiden ja tiedon vieminen asiakastyötä tekevien pariin tulisi olla jatkuva prosessi. Näin kirjaamiskulttuurista ja tiedon tarpeista puhuminen saataisiin myös säännönmukaisemmaksi ja tieto liikkuisi paremmin molempiin suuntiin organisaatiossa. Kuten luvussa 4.1 todettiin systeemiteoreettinen näkökulma korostaa systeemin sisäisen kommunikaation merkitystä kehittämisprosessille ja uusiutumisen tulisi olla jatkuva, dynaaminen ja syklinen prosessi. Yhteinen näkemys löytyi myös tiedon hyödyntämiseen. Datan käyttö koko organisaation tasolla on heikkoa. Ongelmana tiedon ja datan löytymiselle on, että asiakastietojärjestelmästä tiedon ja datan etsiminen on haastavaa ilman laajaa perehdytystä. Perehdytykseen tulisi panostaa enemmän myös kirjaamisen osalta. Eräs vaikutin on kuitenkin aikaresurssin rajallisuus, joka estää laajamittaista perehdytystä. Ylätason tieto tulisi pystyä pilkkomaan, jotta sitä voitaisiin käyttää paremmin asiakastyötä tekevän henkilöstön tukena. Lisäksi lähiesimiesten tulisi pystyä vastaamaan asiakastyötä tekevän henkilöstön kysymyksiin tilastoihin ja niiden muodostumiseen liittyen.

"Asiat vaatii säännöllistä muistuttelua, ja säännöllistä kertausta tai päivittämistä, sekä niil pidempiakaisilla työntekijöillä, mut sitte koska työntekijöissä on toki sitä vaihtuvuutta [...] esimiehet tarvii, lähiesimiehet siel yksiköissä tarvii jonkin verran tukea [...]pitää jonkun tulla puhumaan, miten mä sanoisin - 'kun et tiedä paljoakaan tilastoinnista' kielellä." TH5

Suhteessa teoriaan tuloksissa tulee selkeästi esille se, ettei näkemykset ole olleet yhteisiä läpi linjan. Eri henkilöt eri tasoilla ovat kokeneet kommunikaation laadun ja eri tasojen huomioimisen hyvinkin eri tavalla. Dynaamisuuden vaadetta on haitannut muun muassa muutosten pistemäisyys. Vaikka muutos on ollut jatkuvaa, on muutoksen tarve määräytynyt milloin mistäkin, eikä prosessia ole voitu suunnitella kokonaisvaltaisesti sykliseksi, vaikka tälle olisi ollut tarvetta. Systeemin tulee siis reagoida ulkopuoliseen paineeseen havainnoimalla ja kehittämällä omaa kommunikaatiota ja tiedontuotantoa. Järjestelmä pystyy tällöin oppimaan ympäristöstään ja muovaamaan asiantilaa, sekä tätä kautta oppi oppimaan kehittämällä uusia välineitä monitorointiin. (Tämä tutkimus luvut 4.1 ja 4.2)

Merkittävää kuitenkin on, että yhteisiä näkemyksiä on löydetty ja niille on pyritty luomaan mahdollisuuksia opitun perusteella. Informaation oikeellisuuden merkitys ja kommunikaation merkitys on tullut näkyväksi, samoin kommunikaatioprosessien syklisyys. Organisaatio on systeeminä saanut tietoa sen sisäisestä kommunikaatiosta ja entiteettien olemuksesta. Tiedon palvelevuutta ollaan saatu parannettua, mutta myös tiedon tarpeen merkityksen näkyvyyttä. Tilannetta ollaan saatu parannettua reagoimalla syntyneeseen informaatioon ja lisäämällä kommunikaatiota läpi organisaation sekä luomalla ei-fyysisiä kommunikoivia entiteettejä. Tämä osoittaa sitä, että organisaation kokonaiskapasiteettia ollaan pystytty valjastamaan paremmin käyttöön kommunikaation kautta. Organisaatio on tältä osin kulkeutunut lähemmäksi kaksoissilmukkaoppimista ja oppivaa organisaatiota. (Tämä tutkimus luvut 4.1 ja 4.2)

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tulosten merkitys korostuu ajallisesti neljässä vaiheessa. Nämä ajankohdat ovat tutkimuksen alkuajankohta, tutkimuksen aikainen toiminta, tulosten merkitys nyt, sekä jatkuvuus. Tämän tutkimuksen alkuajankohta sijoittuu siihen, kun tilastointiin liittyvää analyysia ja ohjeistusta on alettu toden teolla kehittämään sen hetken tilannetta vastaavaksi. Lähtötilanteessa siis todettiin, ettei kommunikaation välineet olleet riittäviä, vaan niitä tuli kehittää. Tilastojen dokumentoinnin rakentaminen avasi ja selkeytti tuotettavaa tietoa, toi selkeyden siihen, mitä tilastointi todella sisälsi, sekä toimi tilastoinnin lukuohjeena sitä vähemmän tunteville että tulkkausdokumenttina substanssin ja ohjelmoinnin välillä. Tuloksia systeemin kommunikoinnin suhteen siis saavutettiin välittömästi, tilastojen dokumentointi paransi tiedonkulkua sekä organisaation ulkopuolelle, mutta myös organisaation sisällä. Samalla tilastoinnin dokumentoinnin toteuttaminen toimi sysäyksenä kehittämiselle; sen yhteydessä toteutettu analyysi osoitti, kuinka paljon tilastoinnissa oli puutteita ja osoitti valikkojen vanhentumisen, joka johti taas näiden tietojen tarkasteluun. Tuotettu dokumentti toimi siis systeemin sisällä kommunikoivana entiteettinä. Tämän tutkimuksen osatulokset, kuten työntekijöille toteutetun kyselyn alkuanalyysi tutkimuksen aikana johti suoriin tuloksiin uuden sovelluksen kehittämisessä. Osa tuloksista, kuten teemahaastatteluiden tulokset, toimivat välineenä tarkastella mennyttä ja nykyhetkeä suhteessa organisaation sisäiseen kommunikaatioon, mutta ennen kaikkea jatkumoon systeemin kehittämisessä ja organisaation oppimisessa.

Merkittävää tuloksissa on ennen kaikkea se, että tulokset ja teoria ovat yhden suuntaisia. Tuloksissa tulee näkyväksi sekä systeemien välisen kommunikaation, kuten talousjärjestelmän vaikutus aikuissosiaalityön tilastoinnin rakentumiseen, mutta myös organisaation sisäisen kommunikaation merkitys kehittymiselle ja kehittämiselle. Tulokset korostavat ennen kaikkea monitahoisten osallistujien merkitystä tiedon välittäjinä alasysteemien välillä sekä kommunikaatioväylien luojina. Organisaation sisäisen kommunikaation merkitys sai suuren painoarvon haastatteluissa, vaikka samalla todettiin, että kommunikaatiota olisi tullut olla enemmänkin. Lomakekyselyssä työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet kehittämistyöhön ja omaan työhön vaikuttamiseen nähtiin kuitenkin vähäisinä. Samalla nostettiin esille hiljaisen tiedon esille nostamista, jonka merkitys todettiin vahvaksi, mutta sen toteuttaminen vähäiseksi. Organisaation laajempi

tiedontuotanto ja laaja-alaisempi tasojen huomiointi nähtiin siis molemmilla tutkimuksen organisaatiotasoilla merkittäväksi. Samalla tuli osoitetuksi kommunikaation jatkuvuuden ja syklisyyden merkitys, sekä organisaation tietorakenteiden fraktaalisuus, jossa sama data eri tasoisena palvelee eri organisaation osaa. Tiedon porrastaminen mahdollistaisi paremmin myös alhaalta ylös nousevan hyödyn (ks. luku 8.3 sivu 79): tiedon pilkkominen pienempiin yksiköihin (toimisto- tai henkilötaso koko aikuissosiaalityön tason sijaan) helpottaisi esimerkiksi sairauspoissaolojen pois laskemista työpanoksesta ja laskenta pystyttäisiin suorittamaan vähemmällä vaivalla. Tietojen yhdistäminen ei vaikeutuisi, vaan summaamalla pienempien yksiköiden tilastot, jotka olisi painotettu läsnäolevan työvoiman määrällä, saataisiin todelliset tehokkuuslukemat myös korkeammalla tasolla.

Tutkimuksen yksi lähtökohdista oli osoittaa, että samasta datamassasta pystytään tuottamaan tietoa laajemmin koko organisaation työn tueksi. Tämä tulee ilmi selkeästi siinä, että asiakastyötä tekevien tiedontarpeet määrittyvät vastaavaan tietoon, kuin tiedolla johtamisen tasolla, joskin erilaisessa mittakaavassa. Johdon tiedon tarpeet koskevat suurempia kokonaisuuksia, mutta asiakastyötä tekevien tiedon tarve on vastaavissa asioissa, mutta pienemmällä tasolla. Näin ollen tilastoinnin porrastaminen mahdollistaisi sen, että kumpikin taso saisi omassa työssä oleellista tietoa ilman, että kerättäviä data-alkioita tarvitsisi muuttaa, vaan tieto olisi tuotettavissa samasta datasta. Näin voitaisiin saavuttaa kustannustehokkaasti laajempi tiedontuotanto ja koko organisaatio hyötysi suorasti tiedosta omassa työssään, mutta tämä lisäisi myös tuotettavan tiedon tuotantoa; kun asiakastyötä tekevät tuottaisivat tietoa myös oman työnsä tueksi, kirjaaminen olisi mitä todennäköisimmin myös tarkempaa, jolloin tiedon käytettävyys tiedolla johtamisessa olisi niin ikään parempaa. Tiedon porrastaminen olisi lisäksi mahdollista, koska työntekijöiden erottelu tilastoinnissa perustuu työntekijäkoodiin (Luku 6.4). Johdon edustajilla oli kuitenkin selkeä kuva siitä, millaista tietoa asiakastyötä tekevät tarvitsevat.

Lopulta talouden vaikutus tuotettavaan tietoon on siis melko vähäinen. Kyse on enemmän kommunikaatiosta tuotettavan tiedon suhteen sekä tiedontuotannon suunnittelusta dialogisesti. Talouden vaikutuksia voidaan siis minimoida oikeanlaisella suunnittelulla. Talouden aiheuttama resonanssi on osaltaan myös kumulatiivista. Koska horisontaalisia työryhmiä tilastoinnin ja työkalujen suunnittelemiseksi ei ole perustettu kaikkien ollessa kiinni omissa perustöissään, on tämä aiheuttanut sen, ettei kustannustehokkuutta ole saatua maksimoitua ja näin ollen on menetetty tietoa, jolle voidaan laskea hinta. Akuutti säästö on

siis aiheuttanut sen, ettei kustannustehokuutta ole saavutettu. Toisaalta tutkimusajanjaksolla tapahtui myös täysin päinvastainen esimerkki: uuden päätössovelluksen käyttöön otolla pystyttiin saamaan aikaan sellaista tehokkuushyötyä, joka pystyttiin laskemaan ja osoittamaan, eikä henkilöresursseja tarvinnut tästä syystä vähentää. Tällaisella ennakoivalla kustannuslaskennalla näyttäisi olevan suuri merkitys kummankin esimerkin kautta.

Asiakastietojärjestelmän automatisoinnilla ja rakenteisuudella voitaisiin ratkaista merkittävä määrä koetuista ongelmista. Järjestelmän ollessa syvälle kovakoodattu on sen muuttaminen haasteellista ja kallista, eikä ympäristön muutoksiin pystytä reagoimaan riittävällä nopeudella. ”Muu” luokassa olisi hyvä olla pakollinen täsmenne, että jos valittavia arvoja joudutaan uudelleen pohtimaan ja muokkaamaan, voitaisiin ”muu” luokan kirjauksia tutkia jo olemassa olevasta datasta ilman erillistä tutkimusta siitä, mitä kyseinen luokka kattaa. Työntekijän itsensä pitäisi pystyä ajamaan raportteja järjestelmästä suhteessa omiin asiakkuuksiinsa sekä asiakkaan taustatietoihin. Raporttien ajamiseksi tulisi olla riittävä määrä rakenteista tietoa, jonka perusteella raporttiajot voitaisiin luokitella ja työntekijä voisi valita tarvitsemansa tiedot raporttiin. Raporttien tulisi pystyä keskustelemaan asiakastietojärjestelmän eri osien kanssa niin, että esimerkiksi taustatiedot tulisivat suoraan asiakkaan perustiedot – tietueiden kautta, eikä niitä jouduttaisi erikseen kirjaamaan raporttia varten.

Teorian valossa, kun tähdätään ihmisresurssien parhaaseen mahdolliseen käyttöön, on oleellista, että resurssien käyttöä koskevaa tietoa on saatavilla merkityksellisissä määrin, mutta toisaalta niin, ettei oleellinen informaatio huku tietotulvaan. Tässä suhteessa toiminnan kehittyminen oli hyvin linjassa teorian kanssa. Aito dialogi syntyy ainoastaan, kun palaute kulkee molempiin suuntiin organisaatiossa. Järjestelmien välinen kommunikaatio korostuu, ja tätä kautta monitahoinen osallistuminen. Systeemin uudelleen organisointi vaatii näiden kontrolliyhteyksien havainnoinnin, mutta systeemin kehittyminen vaatii lisäksi uudelleenorganisointia ja uudelleen määrittelyä systeemin sisäisissä ja ulkoisissa suhteissa. Systeemi itsessään on ympäristö entiteeteilleen. Näin aiheutuu fraktaalinen, porrastettu systeemirakenne, joka tulee huomioida systeemin kokonaistoiminnan kannalta. Tämä fraktaalisuuden tarve nousi hyvin esiin vastauksissa, kuten teoriassakin.

Ohjeiden jalkauttaminen olisi niin ikään automaattisempaa, kun ne olisivat järjestelmässä itsessään, eivätkä vaatisi erillistä aikaresurssia perehdytyksen osalta, joka vähentää kustannustehokkuutta. Myös tilastojen lukuohjetta kaivattiin (tilastojen dokumentointi), mikä osaltaan osoittaa sen, ettei tilastojen dokumentoinnin jalkauttaminen ole onnistunut täysin, koska dokumentti on olemassa, mutta henkilöstö ei ollut tästä tietoinen. Ohjeistuksen jalkauttamisen säännöllinen uusinta, sekä lähiesimiestason vastuuttaminen asiassa voisivat edes auttaa ohjeistuksen saavuttavuutta. Yhteiset tilastointiin liittyvät tilaisuudet osaltaan ratkaisisivat ongelmaa kysyjien ja vastaajien ollessa läsnä saman aikaisesti ja tieto liikkuisi välittömästi eri organisaatiotasojen ja aliorganisaatioiden välillä, jolloin kommunikaatiokatkosten todennäköisyys pienenisi. Tilastoja tulisi niin ikään käydä säännön mukaan läpi yksiköissä, jotta työn seurannan merkitys korostuisi entisestään ja työntekijät näkisivät, että tällainen näkyväksi tekeminen on merkityksellistä läpi koko organisaation. Sosiaalis-kyberneettisen systeemin toiminnan kannalta on oleellista, että ei-ihmisentiteettejä käytetään ihmisresurssin tehokkuuden maksimoimiseen. Tutkimusajanjakson aikana manuaalisesti kerätty tieto on ollut merkittävää työroolien ja työnjaon uudelleenmäärittelyssä.

Teoriaan peilattuna elementtien suhteet ovat myös aikasidonnaisia, jonka vuoksi systeemin tarkastelun syklisyys tulisi olla avainasemassa organisaatiota uudistettaessa. Suhteuttamista voidaan tällöin tehdä myös aika-akselilla ja arvioida systeemin kehittymistä, ei pelkästään suhteessa vallitsevaan tilaan, vaan myös laajemmalla aikaperspektiivillä. Entropia lisääntyy systeemin jossain toisessa osassa, kun sitä saadaan toisaalla korjattua, mikä asettaa syklisyyden vielä merkittävämpään asemaan. Aikasidonnaisuus tekee myös systeemin tapahtumista entiteettejä, jonka vuoksi jokainen tapahtuma systeemissä on niin ikään merkityksellinen sen kehittymisen kannalta. Avainasemassa on siis organisaation sisäinen kommunikaatio samalla ulkopuolinen resonanssi huomioiden. Asian tilan tarkasteluun aika-akselilla on herätty hyvin johdossa ja hallinnossa. Tällaisen työn käytäntöjä ja kehittymistä seuraava työskentelyn tulisi olla niin ikään syklistä, jotta näkemyksiä eri organisaatiotasoilla suhteessa kehittämisen tuloksellisuuteen voitaisiin vertailla säännön mukaisesti tietyin väliajoin. Johdon näkemyksistä sai sellaisen käsityksen, että seurannan tärkeyteen niin asiakastyön osalta, kuin kehittämisen osalta ollaan havahduttu ja työtä pyritään tältä osalta kehittämään edelleen jatkossa. Tulevaisuuden tavoitteet tuntuivat ylipäänsä olevan linjassa teorian ja aikaisemman tutkimuksen suhteen.

Koska suunnittelutyö on ollut melko ylhäältä päin johdettua, on entropiaa aiheutunut kentällä, mikä on osaltaan vaimentanut kommunikaatiokytköksiä. Organisaation on kuitenkin ollut alettava reagoimaan tähän entropian kasvaessa liian suureksi – tässä tapauksessa, kun tilastointi on menettänyt informaatioarvonsa. Liiallinen byrokraattisuus vähentää systeemin toimintamahdollisuuksia oleellisesti. Johdon näkemykset kommunikaation merkityksestä systeemissä olivat teorian mukaisia – kommunikaatiota tulisi lisätä organisaatiotasojen välissä ja kommunikoinnin tulisi olla myös ajassa toistuvaa. Organisaation monitahoisten osallistujien ja järjestelmien välisten kommunikoijien merkitys korostuu tällaisessa tilanteessa, jotta riittävä informaatio saadaan välitettyä eriytyneiltä alasysteemeiltä toisille ja katsantokantoja jaettua. Pitkälle eriytyneissä systeemeissä epäsuorien linkkien maksimaalinen hyödyntäminen on haasteellista, eikä informaatio välity riittävissä määrin. Ilman tällaista tiedon vaihtoa alasysteemit ovat liikaa suhteessa itseensä, jolloin systeemin kokonaistarkoituksen ylläpito heikkenee.

Kommunikaation lisääminen ja organisaation sisäisten roolien uudelleenmäärittely on osaltaan riippuvaista tiedon tuotannosta, mutta mahdollistaa sen edelleen paremmin, jolloin organisaatio pystyy kehittymään taas aivan uudella tavalla sekä suhteessa nykytilaan, että pidemmin aika-akselilla. Roolien uudelleenorganisoinnilla oli pyritty vastaamaan tähän ongelmaan. Kommunikaation tulee tapahtua paitsi entiteettien välillä, myös kirjallisessa muodossa, jotta hiljaista tietoa saadaan valjastettua käyttöön koko organisaation tarpeita ajatellen. Organisaation holografisuus ja verkostoitu älykkyys lisääntyisi edelleen työryhmätyöskentelyn kautta, sekä loisi uusia kommunikaatioyhteyksiä, ikään kuin uusia hermoratoja, jolloin systeemin toimintaa saataisiin tehostettua, mikä oli johdon mielipiteissä hahmotettu.

Sosiaalityölle on saavutettu parempi mahdollisuus suunnitelmalliseen sosiaalityöhön ja työn dokumentointia on saatu parannettua sekä manuaaliseurannan että varsinaisen tilastoinnin kautta. Sosiaalityön kirjaamiset on saatu vastaamaan todellisuutta yhä paremmin ja työ on saatu tehtyä näkyvämmäksi. Graafisten esitysten lisääminen on auttanut etenkin lähiesimiestasoa aikuissosiaalityössä, mutta hyötyä on toki myös asiakastyötä tekevälle sosiaalityölle. Tutkimusajankohdan aikana ollaan saavutettu paljon sellaista tietoa liittyen sosiaalityö tilastointiin, joka voi olla huomattavasti avuksi tulevaisuudessa. Vantaa on nyt siirtymässä kohti uutta järjestelmää, jonka suunnittelussa ja toteutuksessa on mukana valtava määrä henkilöstöä. Osa on siirtynyt kokonaan toteuttavan yhtiön palvelukseen ja osa on omien tehtäviensä ohella määräaikaisissa tai osa-aikaisissa

tehtävissä sovelluksen toteuttajalla. Sellainen tieto, mitä työstä, toimintamalleista ja toteutuksen haasteista on saavutettu, saadaan nyt siirrettyä osin uuden järjestelmän suunnittelutyön tueksi.

Itse kehitystyö on koettu hyvänä ja kehitystyön tuloksia ja tapahtumia on muovautunut entiteeteiksi organisaatiossa. Systeemi pystyy tarkastelemaan itseään fyysisen olemuksen lisäksi myös aika-akselilla ja saavutettua tietoa sekä havaittuja anomalioita on pystytty valjastamaan tulevaisuuden kehityksen tueksi. Erot annetuissa merkityksissä on tiedostettu. Vaikka työskentely on koettu enemmän pistemäiseksi, on työssä selkeitä oppivan organisaation ja kehittyvän systeemin piirteitä. Puutteet kommunikaatiossa on tiedostettu ja näitä ollaan pyritty parantamaan muovaamalla rooleja organisaatiossa uudelleen ja järjestämällä sellaisia foorumeita, että data saadaan jalostettua oikeelliseksi informaatioksi. Informaatiota pyritään liikuttamaan organisaatiossa. Merkittävintä on ollut se, että todellisia virheitä, jotka ovat estäneet organisaation kehitystä, on saatu poistettua. Lisäksi tiedon välityksen ongelmat ovat tulleet näkyviksi sekä johdon, että asiakastyötä tekevän henkilöstön välissä ja näihin asioihin on pyritty puuttumaan.

Kaiken kaikkiaan kommunikaatio organisaation sisällä on lisääntynyt huomattavissa määrin ja asiakastyötä tekevät ovat otettu mukaan suunnittelu- ja kehittämistyöhön enenevissä määrin jo tutkimusajankohdan aikana. Kommunikaation merkitys on alettu näkemään sekä henkilöstön kuin johdon taholta entistä merkityksellisempänä ja horisontaalisuutta on alettu lisäämään. Myös tuotetut dokumentit on alettu näkemään entistä voimakkaammin entiteetteinä ympäristössään ja tarve tiedon kulun syklisyyteen on korostunut. Organisaatio on oppinut itsestään sekä tavoistaan oppia. Hiljaista tietoa on saatu nostettua kentältä aktiivisempaan tietoisuuteen ja organisaation tietopääoma on lisääntynyt merkittävästi.

Mielenkiintoisia jatkotutkimusideoita voisivat olla esimerkiksi henkilöstölle tehdyn kyselyn toistaminen tutkimusajankohdan päättymisen jälkeen, kuinka kehitys on koettu asiakastyötä tekevien keskuudessa ja ollaanko mielipiteisiin saatu oleellisia muutoksia, kuten johdon näkökulmaan peilaten näyttää. Eräs mielenkiintoinen tutkittava seikka olisikin ollut, kuinka kehitystyössä mukana olleiden henkilöiden ja kehitystyöhön osallistumattomien työntekijöiden kokemukset eroavat siinä, kuinka heitä on huomioitu kehittämisessä, omaan työhön vaikuttamisessa ja tiedontuotannon suunnittelussa. Niin ikään uuden tulevan järjestelmän vaikutukset asiakastyön raportointiin liittyen olisi hyvin

mielenkiintoista sitten, kun järjestelmän käyttöönotto on tapahtunut ja sen käyttö vakiintunut. Uuden järjestelmän suunnittelussa on ollut mukana valtava määrä asiakastyötä tekeviä, joten mielenkiintoista olisi tutkia kokemuksia henkilöstön vaikutusmahdollisuuksista uuden järjestelmän kehittämisessä, sekä osallistuneiden että ei suoraan osallistuneiden kesken. Myös johtamismallien muuttumisen ja systeemin kommunikaation suhteen tutkiminen voisi tuottaa oleellista tietoa järjestelmän tehokkuuden lisäämisestä. Julkisjohtamisen ja tietotyön murroksen yhteyksien tutkiminen voisi niin ikään avata uudenlaisia näkökulmia sosiaalityössä.

LÄHTEET:

Alastalo, Marja ja Åkerman, Maria (2011): Tieto hallinnassa - tietokäytännöt suomalaisessa yhteiskunnassa. Vastapaino, 2011 Tampere.

Alasuutari, Pertti (1994): Laadullinen tutkimus (3.painos). Vastapaino, 1993 Tampere.

Arnkil, Tom Erik (2005) artikkeli: Metaforat, dialogisuus ja käytäntötutkimus. Teoksessa Satka, Mirja; Synnöve Karvinen-Niinikoski; Marianne Nylund ja Susanna Hoikkala (toim.): Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia, 2005 Helsinki, 173-200.

Berg, Elisabeth; Barry, Jim ja Chandler, John (2008): New public management and social work in Sweden and England: Challenges and opportunities for staff in predominantly female organizations. International Journal of Sociology and Social Policy, Vol. 28 Issue: 3/4, pp.114-128. Saatavilla <https://doi.org/10.1108/01443330810862188> tarkistettu 03.05.2018.

Brekke, John (2012): Shaping a Science of Social Work. Research on Social Work Practice, vol. 22, 5: pp. 455-464. Sage publications 2012. Saatavilla <http://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1049731512441263> tarkistettu 03.05.2018.

Bronfenbrenner, Urie (1979): The ecology of human development (3rd print). Harvard university Press, 1979 Cambridge Massachusetts.

Castells, Manuel ja Himanen, Pekka (2001): Suomen tietoyhteiskuntamalli. Sitran julkaisusarja, Sitra 242. SITRA ja WSOY, 2001 Helsinki.

Cheetham, Juliet; Fuller, Roger; McIvor, Gill ja Petch, Alison (1992): Evaluating Social Work Effectiveness. Open University Press, 1992 Buckingham Philadelphia.

Eskola, Jari ja Suoranta, Juha (1999): Johdatus laadulliseen tutkimukseen (3. painos). Vastapaino, 1998 Tampere.

Gehlert, Sarah (2015): Social work and Science. Research on Social Work Practice, vol. 26, 2: pp. 219-224. Sage publications 2015. Saatavissa <http://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1049731515570138> tarkistettu 03.05.2018.

Godfrey-Smith, Peter (2003): Theory and Reality: An Introduction to the Philosophy of Science. University of Chicago Press, 2003 Chicago.

Ham, Amanda; Huggins-Hoyt, Kimberly ja Pettus, Joelle (2015): Assessing Statistical Change Indices in Selected Social Work Intervention Research Studies. Research on Social Work Practice, vol. 26, 1: pp. 44-52. Sage publications 2015. Saatavissa <http://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1049731515581496> tarkistettu 03.05.2018.

Haverinen, Riitta (2005) artikkeli: Toimintaympäristöt sosiaalityön käytäntötutkimuksen haasteena. Teoksessa Satka, Mirja; Synnöve Karvinen-Niinikoski; Marianne Nylund ja Susanna Hoikkala (toim.): Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia, 2005 Helsinki, 99-123.

Heffernan, Kristin (2005): The British Journal of Social Work, Volume 36, Issue 1, 1 January 2006, Pages 139–147. Saatavissa <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch328> tarkistettu 03.05.2018.

Isoaho, Seija (2013): Käyttämättömät ajanvaraukset Tampereen aikuissosiaalityössä. Pro gradu –tutkielma, Sosiaalityö, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, Jyväskylän yliopisto. Saatavissa <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/41311/URN:NBN:fi:jyu-201305061562.pdf?sequence=1> tarkistettu 08.05.2018.

Jormalainen, Liisa (2010): Sosiaalitoimen johtamisen, hallinnon ja tilastoinnin tietotarpeet - Esiselvitys kuntien sosiaalitoimen johtamisessa ja hallinnoinnissa käytettävistä asiakastiedoista. Sosiaalialan tietoteknologiahanke, 2010, Liisa Jormalainen Sosiaalikehitys Oy. Saatavissa <https://thl.fi/attachments/tiedonhallinta/Johdon_tietotarveselvitys.pdf> viitattu 06.11.2018.

Kaijala, Leena (2002): Kunnallisen sosiaali- ja terveystoimen tietohuolto ja Vantaan sosiaali- ja terveystoimen johdon tiedontarpeet. Vantaan kaupungin Professional Development – julkaisusarja 3/2002. 2002, Vantaan kaupunki.

Karjalainen, Pekka ja Saikkonen, Paula (2013): AVAIN-mittari aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa. Konferenssiesitelmä, Pääkaupunkiseudun aikuissosiaalityön

päivä 21.5.2013. Saatavissa <http://www.socca.fi/files/2884/AVAIN-mittari_aikuissosiaalityon_vaikuttavuuden_arvioinnissa.pdf> tarkistettu 03.05.2018.

Karjalainen, Pekka ja Kotiranta, Tuija (2010): Alustava kartoitus Suomessa aikuissosiaalityössä käytettävistä vaikutusten arvioinnin menettelytavoista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Sosiaali- ja terveyspalvelut, Palvelujärjestelmäosasto. Saatavissa <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79851/Aiksosvaik_kartoitus_132010.pdf > tarkistettu 03.05.2018.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2005): Sosiaalityön opetus, tutkimus ja kehittyvä asiantuntijuus. Teoksessa Satka, Mirja; Synnöve Karvinen-Niinikoski; Marianne Nylund ja Susanna Hoikkala (toim.): Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia, 2005 Helsinki, 73-96.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve ja Satka, Mirja (2006): Sosiaalityön tutkimus – aikamme kuvastin ja ammattikäytäntöjen peili? Julkaisussa: Tapola-Haapala, Maria, Elina Pekkarinen, Susanna Hoikkala (toim.): Tutkiva sosiaalityö - Sosiaalityön muuttuva tiedontuotanto, Talentia 2006, 9-12. Saatavissa <http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/Tutkiva%20sosiaalityo/Tutkiva%20sosiaalityo%202006.pdf> tarkistettu 06.05.2018.

Karvinen-Niinikoski, Synnove ja Tapola, Maria (2005) artikkeli: Tieto nousee kentältä – sosiaalityötä käsitteellistämässä. Teoksessa toim. Karvinen-Niinikoski, Synnove ja Maria Tapola: Tieto nousee kentältä – sosiaalityötä käsitteellistämässä, SOCCA ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja 2/2005, Helsinki, 4-10.

Kiikeri, Mika ja Ylikoski, Petri (2014): Tiede tutkimuskohteena – Filosofinen johdatus tieteentutkimukseen (3. painos). Gaudeamus, 2014 Helsinki.

Kilpeläinen, Arja (2009): Luhmannin ekologinen kommunikaatio teoreettisena lähestymistapana sosiaalityössä. Teoksessa toim. Mäntysaari, Mikko; Anneli Pohjola ja Tarja Pösö: Sosiaalityö ja teoria, PS-kustannus, 2009 Jyväskylä, 67-84.

Kivipelto, Minna; Blomberg, Sanna; Karjalainen, Pekka ja Saikkonen, Paula (toim.): Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä –arviointimalleista mittareihin, Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti, THL RAPORTTI 8/2013, Tampere. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-864-3> tarkistettu 03.05.2018.

Kivipelto, Minna ja Saikkonen, Paula (2013): Tiedon tuotanto ja vaikuttavuustieto sosiaalityössä. YHTEISKUNTAPOLITIIKKA 78 (2013):3. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, 2013 Helsinki, 313-321.

Kuusisto-Niemi, Sirpa (2012): Uinuvat aineistot – sosiaalityön tutkimuksen suuri mahdollisuus? Julkaisussa: Raitakari, Suvi ja Heli Valokivi (toim.): Tutkiva sosiaalityö - Sosiaalityön tutkimuksen luonne ja odotukset tässä ajassa – käytännön ja tutkimuksen menetelmällinen rikkaus. Talentia 2012. Saatavissa <http://www.talentia.isinteksas.com/mag/tutkivasosiaalityo2012.php> tarkistettu 10.05.2018.

Kuusisto-Niemi, Sirpa (2016): Tiedon Hallinta Sosiaalihuollossa - Tiedonhallinnan paradigma opetuksen ja tutkimuksen perustana, Publications of the University of Eastern Finland Dissertations in Social Sciences and Business Studies, No 134, 2016 Kuopio.

Kärki, Jarmo ja Ryhänen, Miia (2015): Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2014. THL raportti 20/2015. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 2015 Tampere.

Kääriäinen, Aino (2005): Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa Satka, Mirja; Synnöve Karvinen-Niinikoski; Marianne Nylund ja Susanna Hoikkala (toim.): Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia, 2005 Helsinki, 159-171.

Liukko, Eeva (2009): Perussosiaalityön mahdollisuuksia – Helsinkiläisten projektien näkökulmia sosiaalityön ammatillisiin käytäntöihin. Saatavissa <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=49a11f47-609e-4104-815a-a1a6b3442ee0> tarkistettu 03.05.2018.

Luhmann, Niklas (2004): Ekologinen kommunikaatio. Gaudeamus, 2004 Helsinki.

Luhmann, Niklas (1995): Social systems. Stanford university press, 1995 California, USA.

Luoma-Aho, Vilma ja Peltola, Sari-Maarit (toim.) (2006): Public organizations in the communication society. Publications of the Department of Communcation, No 29, Jyväskylän yliopisto, 2006 Jyväskylä.

Luoma-Aho, Vilma (2006): Intangibles of Public Organizations: Truts and Reputation. Teoksessa Luoma-Aho, Vilma ja Sari-Maarit Peltola (toim.) (2006): Public organizations in the communication society. Publications of the Department of Communcation, No 29, Jyväskylän yliopisto, 2006 Jyväskylä, 11-58.

Lähteenmäki-Smith, Kaisa ja Terävä, Eeva (2012): Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelman (KASTE) 2008–2011 ARVIOINTI – loppuraportti, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:12.

Meriluoto, Jouni (2011): Systems between information and knowledge: In a memory management model of an extended enterprise. Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta, politiikan ja talouden tutkimuksen laitos, 2011 Helsinki.

Morgan, Gareth (2006): Images of organization (updated edition). Sage publications, 2006 Thousand Oaks, California.

Niiranen, Vuokko; Seppänen-Järvelä, Riitta; Sinkkonen, Merja ja Vartiainen, Pirkko (2010): Johtaminen sosiaalialalla. Gaudeamus, 2010 Helsinki.

Payne, Malcolm (2005): Modern social work theory (3.rd edition). Palgrave Macmillan, 2005 New York.

Pekkarinen, Elina (2010): Sosiaalialan arvojohtajat ja muutoksen managerit - Laadullinen katsaus sosiaalialan johtamisen tutkimuksesta. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, 2010 Helsinki.

Pohjola, Anneli; Aino Kääriäinen ja Kuusisto-Niemi, Sirpa (2010): Sosiaalityö, tieto ja teknologia, 2010, PS-kustannus, Jyväskylä.

Raunio, Kyösti (2004): Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus, 2004 Helsinki.

Roivainen, Irene (2006): Suomalainen sosiaalityön tutkimus - itseymmärrystä etsimässä. Julkaisussa Tapola-Haapala, Maria, Elina Pekkarinen, Susanna Hoikkala (toim.): Tutkiva sosiaalityö - Sosiaalityön muuttuva tiedontuotanto, Talentia 2006, 4-8. Saatavissa <http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/Tutkiva%20sosiaalityo/Tutkiva%20sosiaalityo%202006.pdf> tarkistettu 06.05.2018.

Roivainen, Irene ja Korkiamäki, Riikka (2006): Sosiaalityön tutkimuksen seura edistää sosiaalityön tutkimuksen asemaa. Julkaisussa: Tapola-Haapala, Maria, Elina Pekkarinen,

Susanna Hoikkala (toim.): Tutkiva sosiaalityö - Sosiaalityön muuttuva tiedontuotanto, Talentia 2006, 33-35. Saatavissa <http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/Tutkiva%20sosiaalityo/Tutkiva%20sosiaalityo%202006.pdf> tarkistettu 06.05.2018.

Rosenthal, James (2012): Statistics and data interpretation for social work. Springer publishing company, 2012 New York.

Sarala, Urpo ja Sarala, Anita (2010): Oppiva organisaatio - oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen. Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia, 2010 Helsinki.

Satka, Mirja (2017): Miten aikaansaada ihmisen kasvua ja muutosta tukevia palveluja? Julkaisussa: Malin, Petra, Kirsi Nousiainen ja Maria Tapola-Haapala (toim.): Tutkiva sosiaalityö – Sosiaalityö digitalisoituvassa maailmassa. Talentia 2017, 10-14. Saatavissa <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/tutkivasosiaalityo2017/#page=1> tarkistettu 10.05.2018.

Satka, Mirja; Karvinen-Niinikoski, Synnöve ja Nylund, Marianne (2005): Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? Teoksessa. Satka, Mirja; Karvinen-Niinikoski, Synnöve; Nylund, Marianne ja Hoikkala, Susanna (toim.): Sosiaalityön käytäntötutkimus, Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia, 2005 Helsinki, 9-19.

Saurama, Erja ja Julkunen, Ilse (2009): Lähestymistapana käytäntötutkimus (teoksessa toim. Mäntysaari, Mikko; Anneli Pohjola ja Tarja Pösö: Sosiaalityö ja teoria, PS-kustannus, 2009 Jyväskylä.

Scriven, Michael (1991): Evaluation Thesaurus (4th edition). Sage publications, 1991 Newbury Park, California.

Seppänen, Marjaana ja Törrönen, Maritta (toim.) (2013): Sosiaalityön tiedonmuodostus = Kunskapsutveckling i socialt arbete: juhlakirja professori emeritus Georg Wallsin 80-vuotispäivän kunniaksi 19.9.2013. Sosiaalitieteiden laitos, Helsingin yliopisto 2013.

Sisso, Mari (2014): Kuka käy sosiaalitoimistossa? - Selvitys Lahden kaupungin aikuissosiaalityön asiakkaista. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta, Sosiaalityö, Sosiaalityön käytäntötutkimus.

Sternberg, Robert ja Horvath, Joseph (1999): Tacit Knowledge In Professional Practice – Researcher and Practioner Perspectives. Lawrencer Erlbaum Associates, Publishers, 1999, Mahwah, New Jersey, USA.

STM 1996. Sosiaali- ja terveysministeriö 1996. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntämisstrategia. Työryhmämuistio 27. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki.

STM 2008. Sosiaali- ja terveysministeriö 2008. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2008-2011. Julkaisuja 208:6. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki.

Ståhle, Pirjo ja Grönroos, Mauri (1999): Knowledge management – tietopääoma yrityksen kilpailutekijänä. Suomen Ekonomiliitto ja WSOY, 1999 Helsinki.

Syrjä, Hannele (2004): Eväitä aktivoivan yhteistyön kehittämiseen: Itä-Helsingin työllistämishankkeiden yhteisarviointi: arviointiraportti. Helsingin kaupunki, Tietokeskus, 2004 Helsinki.

Tampere, Kaja (2006): Bureaucracy and Internal Communication of Public Organizations. Teoksessa Luoma-Aho, Vilma ja Sari-Maarit Peltola (toim.) (2006): Public organizations in the communication society. Publications of the Department of Communcation, No 29, Jyväskylän yliopisto, 2006 Jyväskylä, 131-165.

Tapola, Maria (2005): Dokumentointia ja sosiaalityökeskustelua. Teoksessa toim. Karvinen-Niinikoski, Synnove ja Maria Tapola: Tieto nousee kentältä – soiaalityötä käsitteellistämässä, SOCCA ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja 2/2005, Helsinki, 81-89.

Tapola-Haapala, Maria (2006): Tarkastelussa sosiaalityön tieto – terveiset Forsa 2006 – konferenssista. Julkaisussa Tapola-Haapala, Maria, Elina Pekkarinen, Susanna Hoikkala (toim.): Tutkiva sosiaalityö - Sosiaalityön muuttuva tiedontuotanto, Talentia 2006, 30-32. Saatavissa <http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/Tutkiva%20sosiaalityo/Tutkiva%20sosiaalityo%202006.pdf> tarkastettu 06.05.2018.

Tuomi, Jouni ja Sarajärvi, Anneli (2009): Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (6. uudistettu laitos). Kustannusosakeyhtiö Tammi, 2009 Helsinki.

Walker, Steven (2012): Effective Social Work with Children, Young People and Families: Putting Systems Theory into Practice. SAGE, 2012. Saatavissa (Chapter 1: Systems Theory) < https://uk.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/49393_Walker,_Chapter_One.pdf> viitattu 05.11.2018

Walls, Georg (2005): Sosiaalityön käytäntötutkimus – koordinaatteja ja paikannuksia. Teoksessa Satka, Mirja; Synnöve Karvinen-Niinikoski; Marianne Nylund ja Susanna Hoikkala (toim.): Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia, 2005 Helsinki, 23-46.

LIITTEET:

Liite 1: Aikuissosiaalityön organisaatio Vantaalla 2010-2017

Liite 2: Työnseurannan mallin kehittäminen

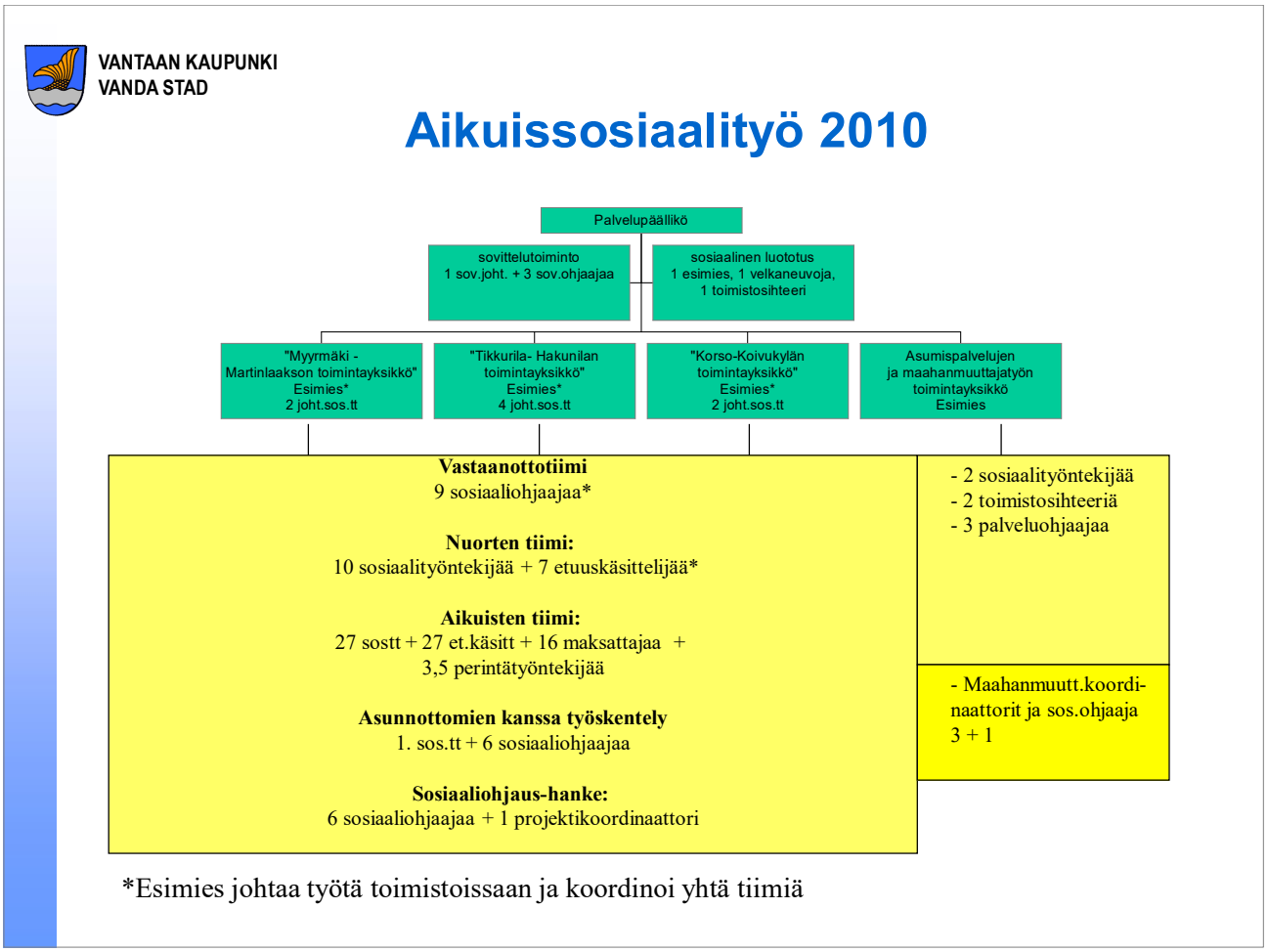
Liite 3: Teemahaastattelurunko

Liite 4: Kyselylomake

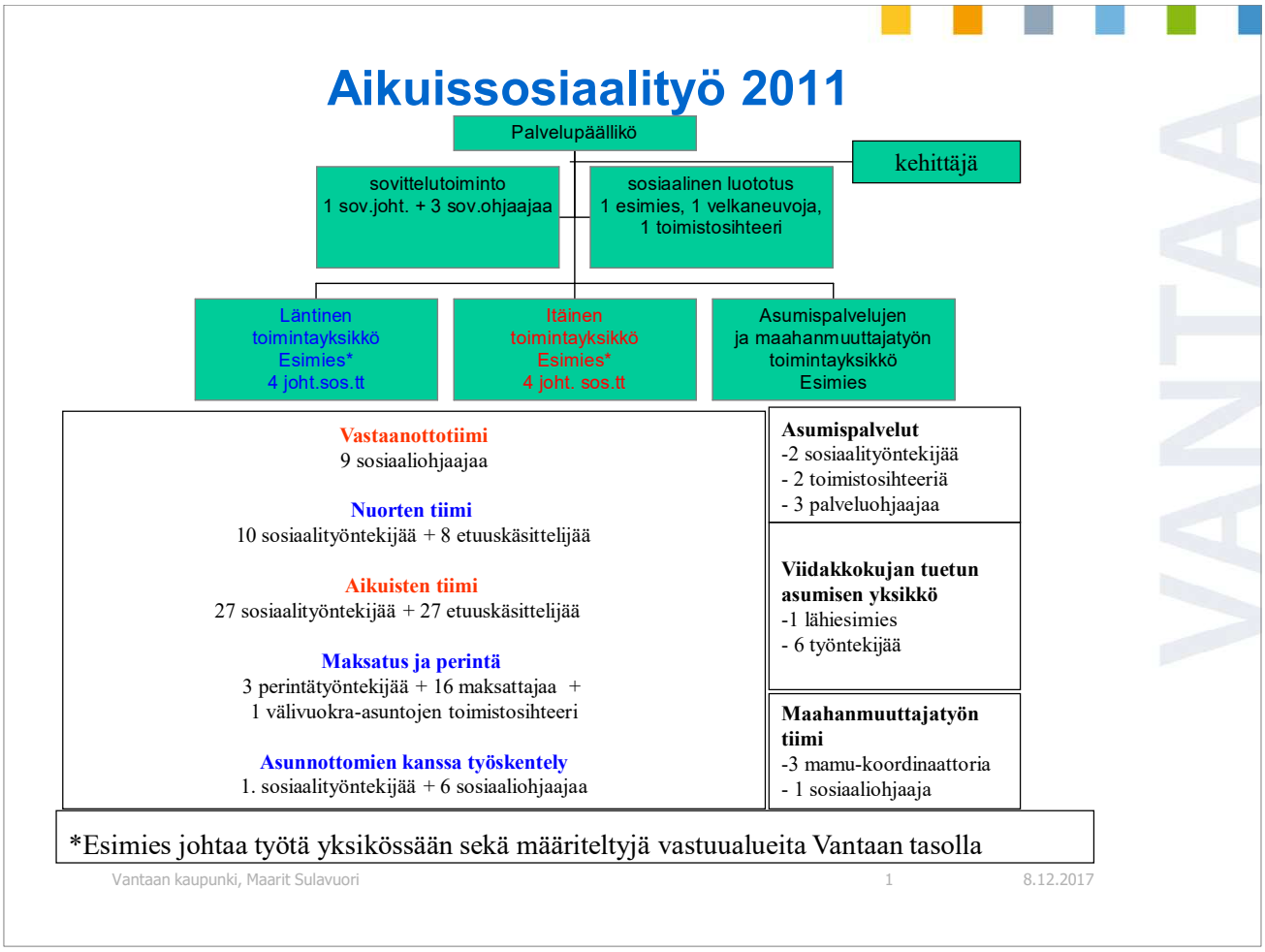
LIITE 1: Aikuissosiaalityön organisaatio Vantaalla 2010-2017

	2010	2011	2013	2014	2016	03/2016	2017
Suunnitelmallinen aikuissosiaalityö	Kolme suuraluetta, Myyrmäki-Martinlaakso, Korso-Koivukylä ja Tikkurila-Hakunila	Läntinen- ja itäinen toimiyksikkö, molemmissa neljä johtavaa sosiaalityöntekijää. eriytetty	Kolmen aluetoimiston alla	Kolmen aluetoimiston alla	Kolmen aluetoimiston alla	Kolmen aluetoimiston alla	Kahden aluetoimiston alla
Nuorten suunnitelmallinen sosiaalityö	toiminta suuraluetoimistoilla	toiminta itäisen- ja läntisen toimiyksikön alla	Nuorten sosiaalityön alla	Nuorten sosiaalityön alla	Nuorten sosiaalityön alla	Nuorten sosiaalityön alla	Nuorten sosiaalityön alla
Asunnottomien kanssa työskentely (asumisen sosiaaliohjaus)	Suuralueiden alla	Läntisen- ja itäisen toimintayksikön alla alla	Nuorten sosiaalityön alla	Nuorten sosiaalityön alla	Nuorten sosiaalityön alla	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja vankisosiaalityö
Vankisosiaalityö			Nuorten sosiaalityön alla, vankisosiaalityö	Nuorten sosiaalityön alla, vankisosiaalityö	Nuorten sosiaalityön alla, vankisosiaalityö	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja vankisosiaalityö
Vastaanottotiimi	Suuralueiden alla	Läntisen- ja itäisen toimintayksikön alla			Palvelutarpeenarvioinnin yksikkö, Nuorten sosiaalityön alaisuudessa (palvelee kokoaikuissosiaalityötä)	Perheiden- ja aikuisten sosiaalineuvonta	Perheiden- ja aikuisten sosiaalineuvonta, 3 tiimiä
Toimeentulotuki	Integroituna aikuisten ja nuorten suunnitelmalliseen työhön	Integroituna aikuisten ja nuorten suunnitelmalliseen työhön	Normitettu toimeentulotuki, kolmen aluetoimiston alla	Normitettu toimeentulotuki, neljä aluetoimistoa ja VATJ - net hanke	Normitettu toimeentulotuki, kolme aluetoimistoa	Normitettu toimeentulotuki, kolme aluetoimistoa	Perustoimeentulotuki siirtyi Kela:lle
Maksatus- ja perintä		16 toimistosihteeriä, 3 perintätyöntekijää ja 1 välivuokra-asuntojen toimistosihteeri	Normitettu toimeentulotuki, kolmen aluetoimiston alla	Normitettu toimeentulotuki, neljä aluetoimistoa ja VATJ - net hanke	Normitettu toimeentulotuki, kolme aluetoimistoa	Normitettu toimeentulotuki, kolme aluetoimistoa	Maksatus ja täydentävä toimeentulotuki yhdessä, yhdessä toimipisteessä
VATJ - net hanke				Normitettu toimeentulotuki, neljä aluetoimistoa ja VATJ - net hanke, suoritettu yhden vuoden aikana			
Mielenterveyskuntotujien asumispalvelu	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja vankisosiaalityö
Maahanmuuttajapalvelut	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Omaksi toimialakseen
Viidakkokujan asumispalveluyksikkö		Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja maahanmuuttajatyön yksikkö	Asumispalvelut ja vankisosiaalityö

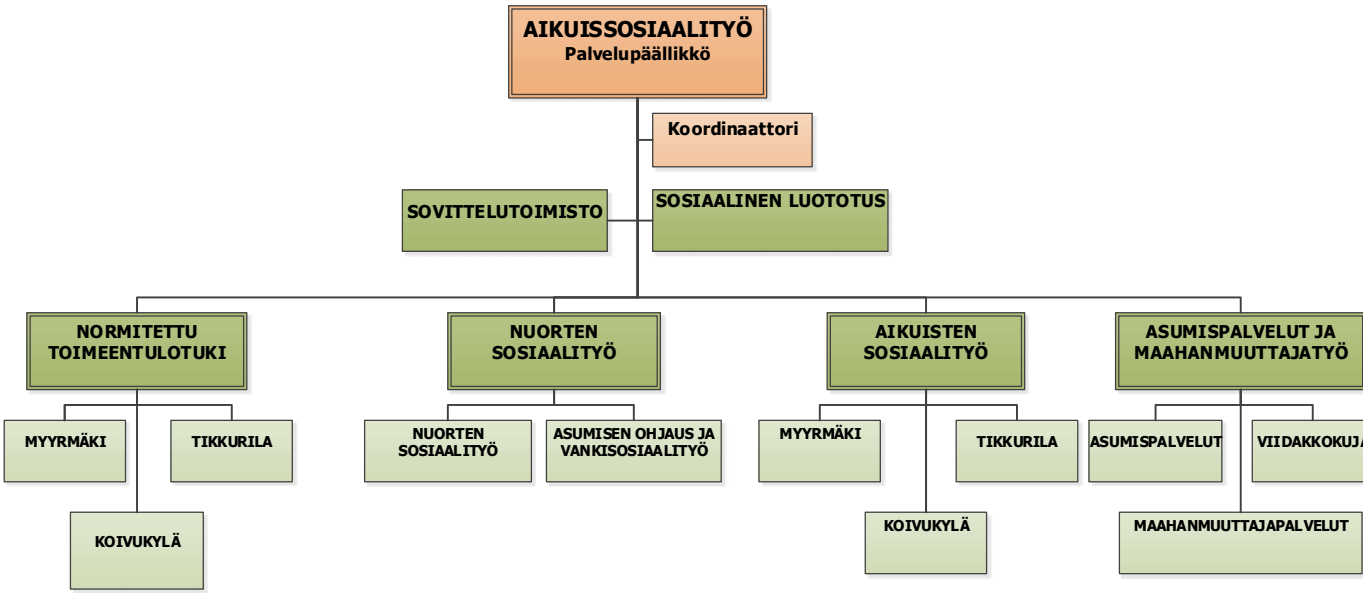
Taulukko 1: Aikuissosiaalityön organisaatiomuutokset aikavälillä 2010-2017 taulukkona



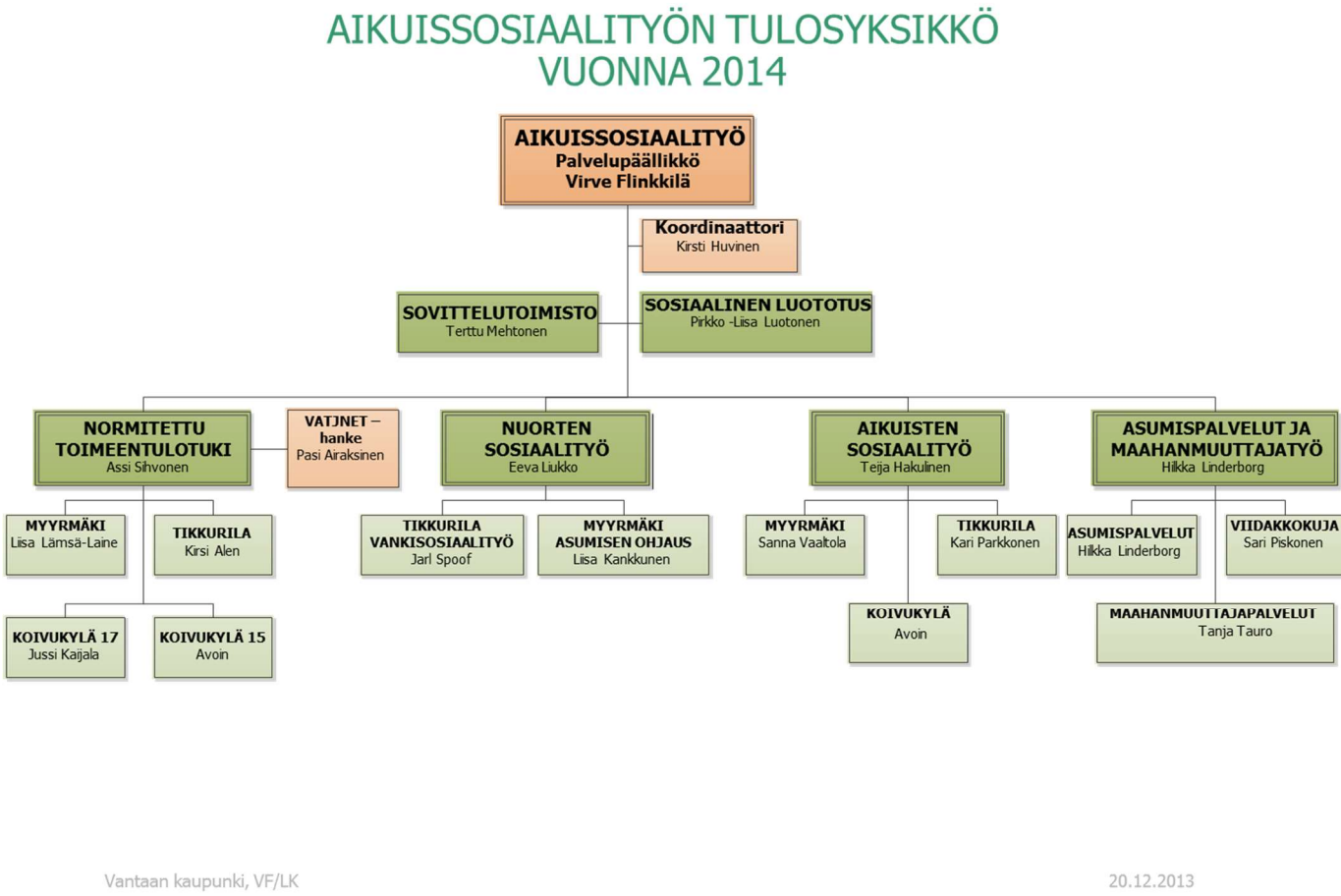
Kuvio 1: Aikuissosiaalityön organisaatio 2010



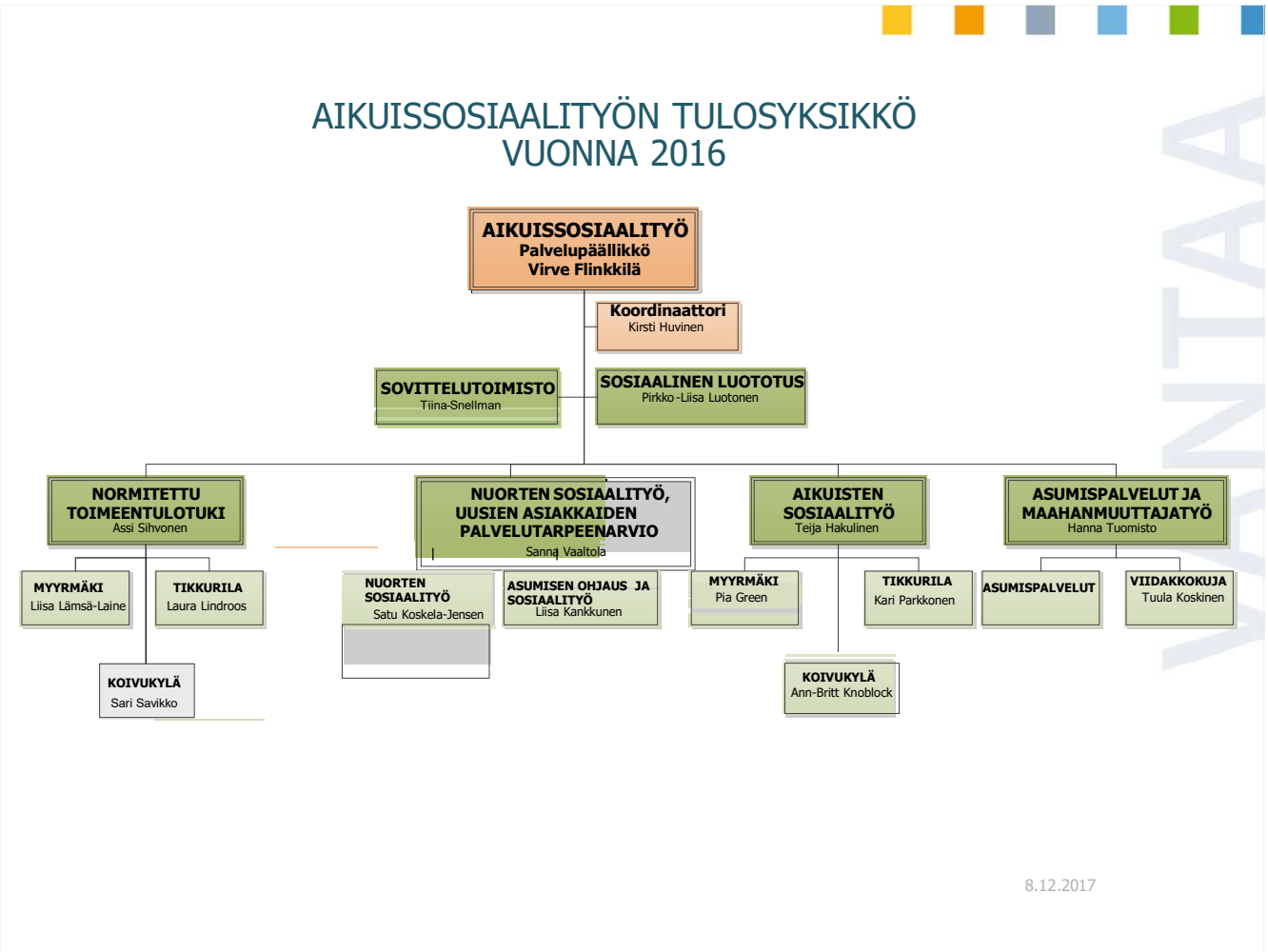
Kuvio 2: Aikuissosiaalityön organisaatio 2011



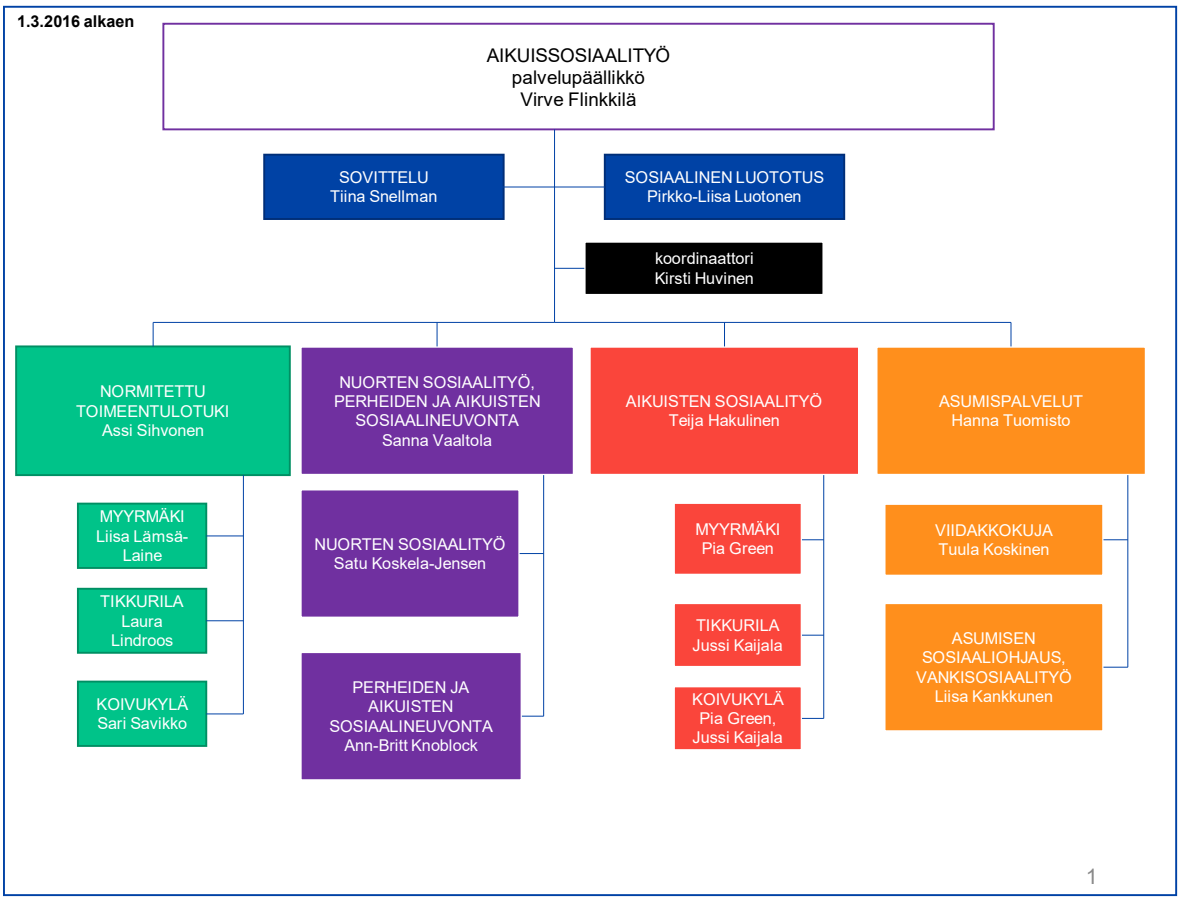
Kuvio 3: Aikuissosiaalityön organisaatio 2013



Kuvio 4: Aikuissosiaalityön organisaatio 2014



Kuvio 5: Aikuissosiaalityön organisaatio vuoden 2016 alussa



Kuvio 6: Aikuissosiaalityön organisaatio 01.03.2016 alkaen

LIITE 2: Työnseurannan mallin kehittäminen

Työnseurannan malli kehitettiin excel – taulukkolaskennan pohjalle. Mallissa kerättiin tapahtumasivulle tiedot suoritteista ja tapahtumista. Lisäksi mallissa oli raporttisivu, joka laski tietyt tunnusluvut tarkastellusta ajanjaksosta automaattisesti kirjaamisiin perustuen. Mallinnus aloitettiin kehittäjien toimesta hahmottelemalla raakaversio, joka sisälsi tehtävänannon mukaiset tietueet ja sen, mitä kehittäjät arvioivat oleelliseksi tiedoksi. Kehittäjät, johtava sosiaalityöntekijä ja sosiaalityöntekijä, tekivät samalla arkityötään ja tämä mallin kehittäminen oli lisätyönä asiakas- ja esimiestyön rinnalla. Ensimmäistä mallinnusta tarkasteltiin tämän jälkeen Koivukylän sosiaaliaseman sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien sekä lähiesimiehen kanssa. Muutoksia tehtiin kommenttien pohjalta. Mallin kehittäjät suorittivat lomakkeen testausta jatkuvasti omassa arkityössään. Muutoksia lomakkeeseen tehtiin kehittäjien havaintojen, sekä asiakastyötä tekevien henkilöiden kommenttien pohjalta. Mallin kehittäminen kuvataan tässä liitteessä sekä kuvakaappauksin että sanallisin selityksin.

Taustamuuttujina olivat kieli, kansalaisuus, perherakenne, tulottomuustieto (tässä tulottomaksi määritellään henkilö tai perhe, jonka tuloina on joko pelkkä toimeentulotuki, tai lapsiperheistä lapsilisä ja elatustuki/elatusapu ja toimeentulotuki), sekä asunnottomuustieto (asunnottomaksi määritellään tässä kadulla asuvat, vastaanottokeskuksissa olevat, vankilassa asunnottomina olevat, asumispäivystyksessä* yöpyvät, sukulaisilla tai tuttavilla ilman vuokrasopimusta majailevat aikuiset henkilöt** sekä tilapäisessä tukiasumisessa oleskelevat henkilöt***). Tietoa haluttiin tuottaa suhteessa taustatietoihin, esimerkiksi tulottomien ja asunnottomien suhteellista osuutta koko asiakaskunnasta.

* Asumispäivystyksellä tarkoitetaan Koisorannan palvelukeskuksen tilapäistä yhteismajoitustilaa, joka on ensisijaisesti päihdeongelmaisille asunnottomille tarkoitettu tilapäinen yöpymispaikka, johon kirjaudutaan joka yöksi uudelleen, eikä paikkaa voi varata ennakkoon. Kyseistä majoitusta on käytetty myös hyvin tilapäisenä kriisimajoituksena muillekin, kuin päihdeongelmaisille, esimerkiksi asunnottomaksi maahan palaavien kohdalla yöpyminen on ollut tilapäisesti mahdollista. Yöpyminen on tutkimusajanjaksolla ollut kaikille maksutonta.

** Poikkeuksena vanhempien luona majailevia täysi-ikäisiä henkilöitä ei kuitenkaan ole luokiteltu tähän kategoriaan.

*** Tilapäisillä tukiasumisilla tarkoitetaan tässä yhteydessä kaupungin omia sosiaalipalveluiden hallinnoimia tukiasumisia joko asumissopimuksella tai määräaikaisilla vuokrasopimuksilla, sekä kaupungin ostopalveluvalikoimaan kuuluvia tilapäisiä tukiasumisia. Niissä yksiköissä asuvia, joissa on mahdollisuus pysyvään vuokrasopimukseen, ei ole tässä laskettu asunnottomiksi.

Tapahtumaseurannassa oli alkujaan ainoastaan toimeksiannossa ilmoitetut, välttämättömät seurattavat, tapaamiset, päätökset ja selvitykset. Selvitys – tietueen tarkoitus oli tuoda esille näkymätöntä, piiloon jäävää asiakastyötä, joka kuitenkin syö ison osan työajasta. Selvitykset käsittävät tässä kaiken asiakaskontaktin ja päätöstyöskentelyn ulkopuolisen asiakastyön, esimerkiksi tietopyynnöt muille viranomaisille, asioiden tarkistamiset tai vaikkapa tarvittavat kontaktit palveluiden tuottajiin. Tällainen työ kirjautuu ainoastaan sosiaalityön muistiinpanoihin (VATJ – järjestelmässä SOSMU – näyttö) ja aikavalintoina ovat ainoastaan alle tunti, peruutettu tapaaminen, sekä täysinä tunteina merkittävät vaihtoehdot.

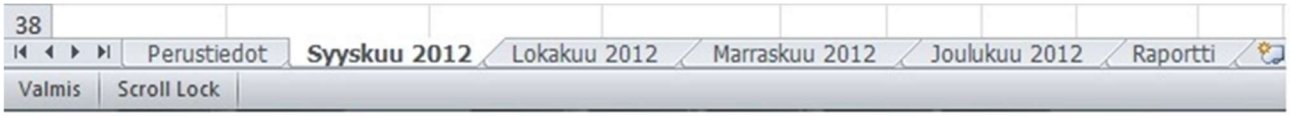
Koska aikatilastointi sosiaalityön muistiinpanot – näytöltä oli melko karkeaa, ja sama muistiinpano saattoi sisältää sekä asiakastapaamisen, että selvittelyä, tosiasiallinen ajankäytöllinen seuranta oli oleellista työnseurannan mallissa. Työnseurannan mallissa käytettiin 15 minuutin kirjauksia asiakastietojärjestelmän tunnin kirjausten sijasta. Mallin testaamisessa kuitenkin havaittiin, että vaikka viidentoista minuutin jako oli kuvaavampi kuin asiakastietojärjestelmässä käytetty jako, oli tämäkin vielä liian karkeaa yksilöllisen kirjaamisnopeuden vuoksi; osan henkilöistä työpäivien keskipituus oli selkeästi työaikaa pidempi suoritteista laskettaessa.

Tässä mallissa oli mukana työntekijätunnus, jotta toimipaikan ja tiimin lomakkeiden yhteenajossa (jokainen työntekijä piti omaa seurantaansa, jotka yhdistettiin lähiesimiehelle seurantajakson lopuksi) voitaisiin edelleen eritellä, kuka työntekijä on tehnyt, minkä verran ja mitä työtä asiakkaan kanssa. Jokainen työntekijä siis pystyi tarkastelemaan omaa työtään oman seurantansa kautta, mutta lähiesimies pystyi tarkastelemaan koko tiimiään yhdistetystä taulukosta. Näin seuranta saatiin vastaamaan kunkin tarpeita, mutta samalla pystyttiin takaamaan riittävissä määrin anonymiteetti; työntekijät eivät nähneet toistensa seurantatietoja.

Tapahtumaseurantasivut oli suunniteltu niin, että jokainen kuukausi tulisi omalle alalehdelleen, jolloin kuukausittainen vertailu olisi helppoa ja vaivatonta. Raportti - sivulle puolestaan on tarkoitus tehdä yhteenveto tarkasteluajanjaksosta, esimerkiksi kuukaudesta, joka pääsääntöisesti ole seurantajakson kesto. Raporttia pystyttiin hyödyntämään kaikilla

organisaatiotasoilla, koska riippuen tasosta, se suoritti laskennan vastaavasti, joko työntekijä, tiimi, toimipiste tai tulosalue (aikuissosiaalityö) kohtaisesti, riippuen siitä, mitkä tiedot seurantoihin oli tallennettu.

Kuva 1: Välilehdet, versio 0.1, 26-09-2012



Versio 0.1 alkoi sisältää oikeaa ja tarvittavaa informaatiota riittävästi. Taustatietojen ja seurantasivujen erillisyys oli ongelma, lomakkeessa itsessään täytyi jo tehdä kahteen paikkaan kirjauksia. Perustietojen tarkistaminen on niin ikään melko hidasta, tarkistukset tehtiin VATJ – asiakastietojärjestelmästä ja tiedot siirrettiin työn seurantaan. Perustietojen muutokselle ei ollut omaa merkintäkohtaansa, jolloin asiakkaan perustiedot saattoivat muuttua kesken ilman, että siitä merkintää jäi minnekään. Esimerkiksi eron sattuessa asiakkaan perherakenne muuttui vaikkapa aviopari + 3 lasta perherakenteesta mies – perherakenteeksi, mutta tällaisia muutoksia ei voitu seurata, mikä on kuitenkin työskentelyn ja asiakkuuden polun kannalta oleellista.

Lomakkeesta koetettiin tehdä käytettävämpi ja miellyttävämpi silmälle. Esimerkiksi otsikointien värit tekivät lomakkeesta miellyttävämmän näköisen. Lomake oli edelleen kuitenkin edelleen melko raskas ja käytettävyydessä oli ongelmia. Otsikointia ei oltu vielä lukittu niin, että se seuraisi lomaketta alaspäin rullatessa, jolloin sarakeotsikoiden seuranta oli haasteellista. Lomakkeessa ei niin ikään oltu määritelty valmiita arvoja, vaan kaikki solut olivat ”vapaan tekstin” soluja, joihin pystyi antamaan mitä tahansa arvoja. Tämä oli niin ikään ongelma, kun merkinnät saattoi tehdä usealla tapaa, jolloin koneellinen laskenta ei ollut täysin toimiva. Lomake mahtui juuri ja juuri yhdelle excel – näytölle.

Laajuudestaan huolimatta lomakkeesta edelleen puuttui oleellista tietoa, joten demottavaan versioon lisättiin vielä puhelin- ja kirjekontaktit, jotta niiden todellista määrää voitaisiin arvioida muuhun työhön nähden ja koska suuri osa kontakteista tapahtuu puhelimitse tai kirjein. Lomakkeessa oli ennen tätä ainoastaan tapaamiskontaktit.

Marraskuun versioon tehtiin lisäyksiä, sekä yhdistelyä. Sosiaalisen kuntoutuksen päätökset (SOSKU), ennaltaehkäisevän tuen päätökset (EHKTT) ja katkaisuhoidon maksuvapautukset (KATVA) ym. erityispäätökset niputettiin samaan sarakkeeseen sen

verran harvinaisina, että omat sarakkeet katsottiin turhiksi. Samalla päätökset jakautuivat siis peruspäätöksiin ja erityispäätöksiin (EHKTT ym.). Lomakkeeseen muutettiin päätöksien alle myös tarkistus/täydennys kohta sitä varten, jos sosiaalihenkilö allekirjoittaa jonkun muun valmisteleman päätöksen tai täydentää sitä. Edellisessä lomakkeessa tämä kohta oli nimellä Etuusk. päätöks. (etuuskäsittelijän valmisteleman päätöksen täydennys ja/tai allekirjoittaminen), tarkoitus oli sama. Puheluihin lisättiin virkapuhelu. Puhelut siis eritelty kolmeen luokaan:

1) Asiakas -> työntekijä

2) Työntekijä -> työntekijä

3) Työntekijä -> asiakas

Maaliskuussa 2013 lomake oli saavuttanut lähes lopullisen muotonsa. Lomakkeeseen tehtiin loppupelissä niin esteettisiä, teknisiä kuin sisällöllisiä muutoksia. Lomakkeen asu muuttui vähemmän värikkääksi. Lomakkeesta tuli kevyempi katsoa ja käyttää jo tämän vuoksi. Sävytetyt rivit auttavat huomattavasti rivien seuraamista. Lomake mahdutettiin yhteen näyttöruutuun yhdistelyiden ja poistojen kautta. Lomakkeeseen laadittiin myös ohjeet upotettuna lomakkeeseen. Sarakkeisiin laitettiin tiputusvalikot, joka näyttää hyväksytyt arvot ja niiden auki kirjoituksen. Aikaisemmin havaitut tekniset ongelmat ratkaistiin. Lomake oli laajimmillaan 32 saraketta kahdella välilehdellä, mutta yhdistelyiden kautta päästiin 14 sarakkeiseen ratkaisuun yhdellä välilehdellä.

Tekniset ratkaisut:

1. Otsikkorivin lukitseminen – otsikkorivi seuraa mukana alaspäin lomaketta selattaessa, eikä lomakkeen täyttäjän tarvitse aina palata lomakkeen yläosaan tarkistaakseen otsaketta.
2. Ohjeet tiputusvalikkoina – viemällä kursorin oikean sarakkeen päälle sarake ilmoittaa sen sallimat arvot auki kirjoituksineen.
3. Rivien lukitseminen – lajitellessa tietoja rivit ovat automaattisesti lukittu, eikä rivitiedot mene sekaisin lajitellessa, vaikka koko aluetta ei sarakkeiden puolesta olisikaan valittu.
4. Summattavat arvot – useimpiin sarakkeisiin valinnat 1 = toteutunut ja 0 = ei toteutunut. Näin summaustoiminnolla voidaan suoraan yhteen laskea toteutuneet tapaukset sarakkeessa.

Esteettiset ratkaisut:

1. Värityksen pehmentäminen – huomiovärien käytöstä luovuttiin ja siirryttiin pastellisävyihin, jotka koettiin silmälle helpompana.
2. Sävytetyt rivit – joka toinen rivi on erivärinen, joka helpottaa rivillä pysymistä tietoja tarkastettaessa. Katse ei eksy niin helpolla väärälle riville.
3. Otsikot - otsikot kirjattiin sellaisiksi, että ne mahtuvat kokonaisuudessaan otsikkokenttään.

Sisällölliset ratkaisut:

1. Sarakkeiden yhdistely – vähimmälle käytölle jääviä sarakkeita yhdistettiin niin, että ennen eri sarakkeena olleet arvot saatettiin yhteen. Jokainen vanha sarake sai oman arvonsa, joka kirjataan sarakkeeseen.
2. Puhelut ja kirjekontaktit tiputettiin pois lomakkeesta jälleen. - kaikki kontaktit yhdessä sarakkeessa.
3. Perustiedot yhdistettiin seurantalomakkeeseen – ei enää erillistä perustietosivua.

Huhtikuussa 2013 lomake oli lopullisessa muodossaan laajempaa kokeilua varten. Lomakkeesta tehtiin loppupelissä kaksi erilaista versiota, toinen sosiaalihenkilöille ja toinen etuuskäsittelijöille. Nämä lomakkeet olivat luonnollisesti hieman erilaiset, mutta samoin teknisin ratkaisuin. Katsottiin tärkeäksi, että myös etuuskäsittelystä kerätään oleellista asiakkuustietoa ja tätä voidaan tarvittaessa verrata suunnitelmallisen sosiaalityön tietoihin.

Lopulliseen versioon perustieto-osuutta laajennettiin, jotta lomake olisi mahdollisimman informatiivinen asiakastyötä tekeville henkilöille niin, että omista asiakkuuksista saa listattua esimerkiksi asunnottomien määrän ja suhteen muihin asiakkuuksiin. Tämä myös mahdollisti tietyn asiakasryhmän työksi ottamisen kerralla asiakasryhmän kvantifiointiin perustuen. Tällainen mahdollisuus oli hyvin oleellista oman työn suunnittelun ja johtamisen kannalta, sekä mahdollisti edes karkean tason vaikuttavuuden arviointia. Lomakkeeseen on tässä vaiheessa lisätty vielä yksi sarake; uudet asiakkaat. Tällä voidaan merkitä ja ottaa nopeasti tarkasteltaviksi muutokset piirissä.

Kuva 2: Versio 0.5/0413DEMO

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	Vantaan aikuissosiaalityö/asiakasseuranta viikot 15-16																
2	Toimisto:			Tehtävänimike:			Tiimi:										
3	Taustatiedot									Päätökset:				Kirjaukset:			Tapaamiset:
4	Nimi:	Päiväys	UUSI	Perherakenne (ATJ)	Äidinkieli	Toiminta	Tuloton	Asunoton	Kuntoutus.	Perus-tt	Täyd-tt	EHKTT	Sosku	SOSMU	SUUN	TARVI / AKSU /	Tapaaminen
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	

Kirjauksista jätettiin avoin MUIST – näyttö pois, joka soveltui lähinnä teknisiin huomautuksiin ja sisäiseen kommunikaatioon. Kirjauksiin jätettiin ainoastaan suunnitelmallisen sosiaalityön kannalta oleelliset kirjaamisalustat. SOSMU (sosiaalityöntekijän muistiinpanot), jolle tehtiin pääasiassa kaikki kontaktikirjaukset, sekä SUUN – suunnitelmanäyttö asiakassuunnitelmista, sekä TARVI – tilannearvionäyttö. Päätökset jaoteltiin toimeentulotukityypin mukaisesti (perustoimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki, ennaltaehkäisevä toimeentulotuki), sekä sosiaalisen kuntoutuksen päätökset (SOSKU). Katkaisuhoidon maksuvapautuspäätökset jätettiin pois, koska niillä ei katsottu olevan loppupelissä lisäarvoa aikuissosiaalityön kannalta.

Työn seurannan mallia käytettiin sekä johdon, että asiakastyötä tekevien työn tukena. Koska asiakastietojärjestelmä ei mahdollistanut työntekijätasoisen tiedon saavuttamista suoraan asiakastietojärjestelmästä, oli tällä mallilla mahdollista tuottaa laajempaa dataa kuin asiakastietojärjestelmästä. Taulukoinnilla saatiin aikaiseksi myös sellaista tietoa, joka oli tiedolla johtamisen tukena. Samalla taulukolla pystyttiin tuottamaan useita erilaisia tilastoajoja omana työnä ilman, että ne tulisi erikseen tilata palvelutuottajalta.

Vaikka lomakkeen täyttäminen oli toki ylimääräistä työtä kirjaavalle henkilökunnalle, koska kaikki asiakastyö tuli kirjata asiakastietojärjestelmän lisäksi lomakkeeseen, oli tämä kustannustehokas ratkaisu jokaisen uuden asiakastietojärjestelmästä tehtävän tilastoajon ollessa maksullinen lisäpalvelu palveluntuottajalta. Asiakastyötä tekeviltä lomakkeesta saatiin kahdenlaista palautetta; toisaalta ylimääräinen kirjaamistyö koettiin raskaana ja osin turhana, mutta toisaalta osa asiakastyötä tekevästä henkilökunnasta, etenkin sosiaalityöntekijöistä, koki lomakkeen antavan työn tueksi laajaa tietoa, jota ei asiakastietojärjestelmästä ja perustilastoinnista saatu. Asiakastietojärjestelmästä ajettu tilastotieto oli toki suunniteltukin enemmän tiedolla johtamisen tueksi kuin asiakastyön tueksi.

LIITE 3: Teemahaastattelurunko

Tässä liitteessä on teemahaastattelua varten valmisteltu runko muutamine tukikysymyksineen. Itse haastattelut toteutettiin teemojen pohjalta ja tukikysymyksiä käytettiin tarvittaessa. Haastattelut olivat kestoltaan 38-68 minuuttia pitkiä ja niiden sisältö hieman varioi vastaajan toimenkuvasta riippuen. Teemat käytiin läpi jokaisen haastateltavan kanssa.

Tilastoinnin muutokset 2011-2015

Oliko kehitystyö mielestäsi hyvin suunniteltua ja ohjattua?
Saatiinko työn seurannan kehittämisestä oleellista tietoa?
Saavutettiinko tilastojen dokumentoinnilla tavoiteltu hyöty?

Huomioitiinko tilastojen uusinnassa ja ohjeistuksessa riittävästi tilastoja kirjaava osa henkilöstöstä?
huomioitiinko henkilöstön tarpeet tilastoinnissa vai pohjautuiko muutostarve johdon tiedontarpeeseen?

Oliko muutokset tarpeellisia?
Tilastoinnissa oli suuri määrä ”Muut” luokan vastauksia, saatiinko näitä karsittua?
Saavutettiinko tilastoinnille tehdyillä ohjeilla tarvittava tulos?
Miten ohjeistuksen jalkauttaminen onnistui?

Oliko siirtymä THL:n vaatimaan runkoon aiheellinen?
Menetettiinkö tässä oleellista tietoa?
Saavutettiinko tässä oleellista tietoa?

Onko tilastointi nykyisellään kevyempää tai toimivampaa?
Saadaanko kaikki tarvittava tieto?
Onko tilastoinnissa edelleen vastaavia ongelmia kuin 2011?

LIITE 4: Henkilöstölle teetetty kysely

Kysely esitetään tässä skannattuna versiona, koska alkuperäinen kyselylomakkeen tiedosto ei ollut enää käytettävissä.

VANTAAN KAUPUNKI
VANDA STAD

1 (4)

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala
Perhepalvelut/aikuissosiaalityö

8.10.2013

VATJnet -sovellus
Sähköinen toimeentulotukityö
Kysely tilasto-ominaisuuksista
tilastoinnin kehittämiseksi

Perustiedot

1. Työvuodet sosiaalitoimessa
   A) 0-2, B)3-5, C)5-10, D) 10->)
2. Oletko käyttänyt muita asiakastietojärjestelmiä?

   A) kyllä B) Ei

Vastausasteikko:

1 = ei/en ollenkaan,
2 = vähäisesti,
3 = keskinkertaisesti,
4 = hyvin,
5 = erittäin hyvin,

1. Koetko saavasi riittävästi työtäsi kuvaavaa tietoa?
   1 = ○, 2 = ○, 3 = ⊗, 4 = ○, 5 = ○,
2. Koetko tällaista tietoa olevan olemassa?
   1 = ○, 2 = ○, 3 = ⊗, 4 = ○, 5 = ○,
3. Koetko tiedon olevan saatavilla?
   1 = ○, 2 = ⊗, 3 = ○, 4 = ○, 5 = ○,
4. Minkälaista tilastotietoa tarvitset asiakkaistasi / piiristäsi / toimistostasi?
   anakasmäärät, päätösmäärät eriteltynä (perus, täyd.i elit
5. Millaista tietoa kaipaisit asiakkuuksistasi / piiristäsi sanallisena?

Postiosoite | Puhelin (09) 839 11 | Faksi (09) 839 | Sähköposti etunimi.sukunimi@vantaa.fi

6. Millaista tietoa kaipaisit asiakkuuksistasi numeerisena?

- (X) määristä
- ( ) iästä
- (X) asiakkuuksien kestosta
- ( ) Suhteessa muihin piireihin?
- (X) asiakkuuksien syistä
- (X) myönnetyistä tuista
- ( ) toimenpiteiden vaikutuksesta
- ( ) Lapsiperheiden määristä
- ( ) Muuta, mitä?_____

7. ATJ:lle tallennetaan suuret määrät tietoa, mutta tieto ei ole aina helposti saatavilla. Millaisissa asioissa koet olevan eniten ongelmaa tämän suhteen?

- ( ) Hakutoimintojen heikkous / puute?
- (X) Manuaalisen selaamisen hitaus
- (X) Rekisteritoimintojen puute (listaustoiminnot)
- (X) manuaalinen tilastoinnin täyttö
- ( ) muistiolla ei ole teemoja/alalajeja/tageja
- (X) valikot vanhoja/puutteellisia
- ( ) automatisoinnin puute? (mm. kone varottaisi viimeisen käsittelypäivän lähestyessä?
- (X) automatisoinnin puute tilastoinnissa

8. Mitä tietoa asiakkaasta pitäisi olla helpommin saatavilla?

- (X) muista asiakkuuksista lastensuojelu
- (X) myönnetyt tuet
- ( ) lisää henkilöintitietoja
- (X) lisää perhetietoja
- ( ) diagnostiikka
- (X) sosiaalityön suunnitelma
- (X) uhat/vaarat
- ( ) asiakkaan työtilanne
- ( ) Muuta, mitä?

9. Mitä asiakkaan asioimishistoriasta tulisi voida nopeasti tarkistaa?

- (X) häätövaroitukset
- (X) häädöt / syyt
- (X) maksetut vuokravelat
- (X) myönnetyt vuokravakuudet
- (X) muutot

Muuta:_____

10. Onko VATJweb –sovelluksen valikot ajantasaisia, ts. löydätkö sopivat tilastoarvot kirjatessasi päätöksiä/muistioita?

1 , 2 X , 3 , 4 , 5 ,

11. Vantaalla on toteutettu keväällä työn seurannan kyselyt, koetko, että voisit itse hyötyä työn- tai asiakkuuksien seurannasta? Työn seurannassa seurattiin asiakasmääriä, asiakkuuksien laatua ja ajankäyttöä. Asiakkuuksien seurannassa tarkasteltiin toteutettuja toimenpiteitä, asiakkuuksien tiheyttä, henkilötietoja ja tarkasteltiin rekisterimahdollisuuksia muun muassa asunnottomien huomioimiseksi.

11a. Voisin hyötyä asiakkuuksien seurannasta 1 , 2 , 3 X , 4 , 5 ,
11b. Voisin hyötyä työn seurannasta 1 , 2 , 3 X , 4 , 5 ,
Muuta: _____

12. Olen kiinnostunut asiakkuuksien seurannan käytöstä nyt jo, vaikka se on erillinen, oman työn ohella täytettävä seuranta 1 = , 2 = X, 3 = , 4 = , 5 = ,

13. Uskoisin asiakkuuksien seurannan ja rekisteritoimintojen olevan hyödyllisiä, mikäli ne olisivat osana VATJ:ta, vaikka kirjaaminen olisi manuaalista?

1 = , 2 = , 3 = X, 4 = , 5 = ,

14. Uskoisin asiakkuuksien seurannan ja rekisteritoimintojen olevan hyödyllisiä, mikäli ne olisivat osana VATJ:ta ja automatisoituja?

1 = , 2 = , 3 = , 4 = , 5 = X,

15. Rekisteritoimintoja tarvittaisiin ennen kaikkea:

X Asunnottomista X Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaista, H-klinikan/A-klinikan asiakkaista, Tulottomista Työstä kieltäytyjistä X Asiakasmääristä
X Päätösmääristä X Myönnetyistä täydentävistä tuista X Myönnetyistä ehkäisevistä tuista

16. Miten tilastointi saataisiin hyödyttämään sinua parhaiten?
Se olisi mahd. paljon automaattista
Ajantasaiset valikot esim. tiuen ajille

si myös yhteisissä.

17. Tulisiko tilastointitoimintoja, näyttöjä ja kenttiä varten olla ohje?
Tottakai

18. Mitä olisi mielestäsi oleellisinta korjata VATJweb –sovelluksen LASKE – JATKO – PÄÄT – sarjasta sekä HENK, että PERHE näytöistä tai niiden toiminnoista tulevaan VATJnet sovellukseen? laskelmaan enemmän tilaa, eri tulo- ja menolajeille, niin että itse kirjoittaa niitä. Mahdollisuus alkeivinata ja korostaa sanoja, tavutu

19. Miten mielestäsi tilastoarvot tulisi priorisoida? Eli jos on mahdollista antaa monta tilastoarvoa, kuten vaikkapa yhteydenoton syyt, miten priorisoidaan? Vaikea antaa yksiselitteistä vastausta, riippuu analyysin tilanteest

:_____

20. Kuinka paljon manuaalisesti toteutettavien työn ja asiakkuuksien seurannan koet rasittavan työtäsi? 1 = ◯, 2 = ◯, 3 = ◯, 4 = ◯, 5 = ☒,

Muuta:_____

21. Onko henkilöstö päässyt mielestäsi vaikuttamaan tarpeeksi kehitystyöhön?

1⊖ , 2☒ , 3⊖ , 4⊖ , 5⊖ ,Onko henkilöstö päässyt mielestäsi vaikuttamaan tarpeeksi omaan työhönsä?
1⊖ , 2☒ , 3⊖ , 4⊖ , 5⊖ ,

22. Onko henkilöstö päässyt vaikuttamaan tiedon tarpeen määrittelyyn, mitä tietoa tuotetaan?

1⊖ , 2☒ , 3⊖ , 4⊖ , 5⊖ ,