

Saila Rossi

OIVA-KESKUKSEN TYÖNTEKIJÖIDEN
KRIITTISTEN OSAAMISALUEIDEN
OSAAMISKARTOITUS

Opinnäytetyö

Vanhustyön koulutusohjelma

Lokakuu 2015



KYAMK
University of Applied Sciences

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Saila Rossi	Geronomi	Lokakuu 2015
Opinnäytetyön nimi		58 sivua
OIVA-keskuksen työntekijöiden kriittisten osaamisalueiden osaamiskartoitus		9 liitesivua
Toimeksiantaja		
Jyväskylän kaupunki		
Ohjaaja		
Lehtori Merja Laitoniemi, henkilöstöpäällikkö Sari Uotila		
Tiivistelmä		
<p>Kuntien pääoma on pitkälti aineetonta, ihmisiin sidottua osaamista ja prosesseja. Muuttuvassa toimintaympäristössä myös tarvittava osaaminen muuttuu. Osaamisen johtamisen keinoja tarvitaan turvaamaan organisaatiossa tänään ja tulevaisuudessa tarvittavaa osaamista. Kuntia onkin kannustettu suunnitelmalliseen osaamisen johtamiseen. Jyväskylän kaupungissa on kehitetty ennakoivan ja osaamislähtöisen henkilöstösuunnittelun käytäntöjä. Opinnäytetyössä hyödynnettiinkin uutta osaamisen kehittämisen toimintamallia. Kohdeorganisaatio on OIVA-keskus, johon ovat keskitetty kaupungin vanhushuolteen hyvinvointia ja terveyttä edistävät neuvontapalvelut, palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi. Työssä luodaan alku OIVA-keskuksen suunnitelmalliselle osaamisen kehittämiselle.</p>		
<p>Työn tarkoituksena oli tunnistaa OIVA-keskuksessa olemassa olevaa osaamista ja sen kehittämistarpeita. Ensin määriteltiin perustehtävän edellyttämät ensisijaisesti kehitettävät eli kriittiset osaamiset, jotka koskettivat koko henkilöstöä. Työvaiheen tuotoksena syntyneen osaamiskartan pohjalta rakennettiin osaamiskartoitus, jolla arvioitiin yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja, ICT- ja dokumentointiosaamista sekä tämän päivän työelämätaitoja. Osaamiskartoitus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena ja sen aineisto kerättiin Webropol-kyselyä.</p>		
<p>Tutkimuksella saatiin vastaus ongelmaan ”Minkälaiseksi OIVA-keskuksen henkilöstö arvioi osaamisensa sen kriittisillä osaamisalueilla?” Osaaminen eri alueilla arvioitiin keskimääräisesti hyväksi, asiakaspalvelutaidot hallittiin parhaiten. Kehittämisen kohteitakin, kuten asiakirjatekstien tuottaminen, oli tunnistettavissa. Kyselyn tuloksista onkin hyötyä kehittämissuunnitelmia laadittaessa. Jatkona tutkimukselle voi suositella tuloksien purkamista esimerkiksi ryhmäkehityskeskusteluissa. Kartoituksesta saataisiin paras hyöty kun osattaisiin vastata myös kysymykseen ”miksi”.</p>		
<p>Määrällisen tutkimuksen menetelmät eivät sopineet kaikilta osin tähän tehtävään ja siksi tutkimusta ei voi pitää täysin luotettavana. Opinnäytetyö vastaa kuitenkin hyvin työn tarkoitukseen, joten sitä voidaan pitää onnistuneena.</p>		
<p>Asiasanat osaamisen johtaminen, osaamiskartoitus, osaaminen, kunta-ala</p>		

Author (authors)	Degree	Time
Saila Rossi	Bachelor of Geriatric Care	October 2015
Thesis Title		58 pages
A survey of the know-how in critical tasks among the personnel of the OIVA-centre		9 pages of appendices
Commissioned by	city of Jyväskylä	
Supervisor	Merja Laitoniemi, Senior Lecturer; Sari Uotila, staff manager	
Abstract	<p>The capital of the municipals consists mostly of immaterial processes and the knowledge of the employees. In the changing operational environment, the nature of the knowledge needs to change. The tools of knowledge management are needed to ensure the necessary skills of the organization today and in the future. Municipals are encouraged to have plans to manage their knowledge. The city of Jyväskylä has developed practices for proactive and competence based human resource planning. In this thesis, the new approach to knowledge development was utilized. This thesis concentrates on the OIVA-centre, which includes health and welfare consulting for the seniors, care management and assessment of service needs. This thesis is meant to be a good start for a systematic development of knowledge in the OIVA- centre.</p> <p>The aim of the thesis was to recognise the existing level of knowledge and the needs to improve knowledge in the OIVA-centre. The first task was to define critical tasks that were related to the entire personnel. As a result of that task, a survey of the know-how was generated to evaluate cooperation, interaction, ICT, documentation and the everyday professional skills. The survey of the know-how was carried out as a quantitative research and the data was collected by using a Webropol enquiry.</p> <p>The research data gave an answer to the question, “How are the personnel of the OIVA-centre evaluating their level of knowledge in their critical tasks?” Overall, the average level of knowledge was estimated to be good, customer services were mastered best. Some aspects of knowledge that could be developed, for example, documentation, were also identified in the survey. The results of the survey are useful when generating the development plans. As a further development, group discussions can be recommended. The full benefit of the survey could be achieved if one could also answer the question “Why?”</p> <p>The methods of the quantitative research were not completely convenient for this thesis and therefore it cannot be considered to be a reliable research. However, the study meets the requirements of this thesis and therefore it can be seen as a success.</p>	
Keywords	knowledge management, survey of know-how, knowledge, municipality sector	

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OSAAMISEN JOHTAMINEN TYÖN KEHITTÄMISESSÄ	7
2.1	Osaamisen johtaminen	7
2.1.1	Osaaminen ja oppiminen.....	8
2.1.2	Osaamisen arviointi ja kehittäminen.....	10
2.2	Osaamisen johtaminen ja kuntatyönantaja	12
2.3	Jyväskylän kaupungin osaamisen kehittämisen toimintamalli	14
3	OIVA-KESKUKSEN KRIITTISTEN OSAAMISALUEIDEN MÄÄRITTELY.....	15
3.1	Yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot	17
3.1.1	Asiakaspalvelutaidot	17
3.1.2	Ryhmässä toimiminen ja verkostotaidot.....	19
3.2	ICT ja dokumentointi.....	21
3.2.1	Informaatio- ja viestintäteknologia.....	21
3.2.2	Kirjauskäytännöt.....	24
3.3	Tämän päivän työelämätaidot.....	26
4	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMAT	29
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	30
5.1	Tutkimusmenetelmä ja kyselylomakkeen laadinta	30
5.2	Kohderyhmä ja otanta.....	31
5.3	Aineiston keruu	32
5.4	Aineiston analyysi ja tulosten esittäminen	33
5.5	Tutkimuksen luotettavuus	33
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	35
6.1	Yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot	35
6.2	ICT ja dokumentointi.....	37
6.3	Tämän päivän työelämätaidot.....	41
7	POHDINTA.....	46
	LÄHTEET.....	53

KUVALUETTELO	58
--------------------	----

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Osaamiskartoitus

Liite 3. Havaintomatriisi

1 JOHDANTO

Kiinnostus julkisen sektorin toimintaan ohjasi tarjoamaan opinnäytetyöhön varattua työpanosta työnantajalleni Jyväskylän kaupungille. Suunnitelmallinen osaamisen kehittäminen; ja lähinnä organisaatiossa tarvittavan osaamisen määrittely kehittämissuunnitelmien pohjaksi nousivat esiin ajankohtaisina aiheina. Yhteiskunnassa, kuntien rakenteissa ja palveluissa sekä yleisesti työelämässä tapahtuneet ja edelleen tapahtuvat muutokset muuttavat myös organisaatioissa tarvittavaa osaamista. Osaamisen johtamisella pyritään mm. osaamisen hyödyntämiseen, suunnitelmalliseen kehittämiseen ja tulevaisuudessa tarvittavan osaamisen ennakointiin.

Opinnäytetyön kohteeksi valikoitui Jyväskylän kaupungin OIVA-keskus, jonka omiin kehittämistavoitteisiin oli hiukan aiemmin kirjattu osaamisen tunnistaminen ja vahvistaminen. OIVA-keskus on muutaman vuoden toiminut palvelukeskus, johon on keskitetty vanhuspalveluiden hyvinvointia ja terveyttä edistävät neuvontapalvelut, palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi. Opinnäytetyö toteutetaan Jyväskylän kaupungin uutta osaamisen kehittämisen toimintamallia mukaillen, tarkoituksena on luoda alku uudehkon yksikön suunnitelmalliselle osaamisen kehittämiselle. Opinnäytetyön tuotoksena syntyy näin ollen myös esimerkki, kuinka toimintamalli voidaan ottaa työyksikössä käytäntöön. Työtä ohjaa henkilöstöpäällikkö kaupungin henkilöstöpalveluiden työkyky ja osaaminen -yksiköstä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli löytää OIVA-keskuksen koko henkilöstölle yhteiset kehittämistä kaipaavat osaamiset. Osaamista päädyttiin mittaamaan kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimuksella. Pääongelmalle ”*Minkälaiseksi OIVA-keskuksen henkilöstö arvioi osaamisensa sen kriittisillä osaamisalueilla?*” muodostettiin alaongelmat määrittelemällä ensin OIVA-keskuksen perustehtävän edellyttämät ensisijaisesti kehitettävät eli kriittiset osaamiset. Näiden pohjalta teoretiedon avulla rakennettiin kyselynä toteutettava osaamiskartoitus. Kyselyn avulla selvitettiin mm. asiakaspalvelu- ja verkostotaitoja, dokumentointiosaamista ja itsensä johtamisen taitoja. Tuloksia on tarkoitus hyödyntää myöhemmin OIVA-keskuksen kehittämissuunnitelmien laadinnassa ja kehityskeskusteluissa.

Opinnäytetyö etenee kronologisessa järjestyksessä. Ensimmäisessä osiossa tuodaan tiivistettynä esiin työn taustoja, joihin perehtyminen on ollut paitsi oppimisen ja ymmärtämisen kannalta välttämätöntä niin myös oikein innostavaa. Toisessa osiossa kuvataan, kuinka OIVA-keskuksen kriittisten osaamistarpeiden määrittely käytännössä tapahtui. Suurin osa teoriasta koostuu näiden käsitteellisten osaamistarpeiden avaamisesta. Kyselylomake rakentui tämän työvaiheen avulla. Kolmannessa osiossa esitetään tutkimuksen tuloksia, tehdään johtopäätöksiä ja joitain kehittämissuhteita.

2 OSAAMISEN JOHTAMINEN TYÖN KEHITTÄMISESSÄ

Tässä osiossa avataan opinnäytetyön taustoittajia eli asioita, jotka ohjaavat ja perustelevat tehtyä työtä. Osaamisen johtamista voi pitää työn kattokäsitteenä joten siitä on luontevaa aloittaa. Osion edetessä tarkastellaan hiukan myös kuntanäkökulmaa ja tässä työssä käytettyjä työkaluja.

2.1 Osaamisen johtaminen

Osaamisen johtaminen on suunnitelmallista toimintaa, jonka avulla vaalitaan, kehitetään, uudistetaan ja hankitaan organisaation tarvitsemaa osaamista. Se käsittää muun muassa työn organisointitavat, osaamisen laadun ja määrän seuranta- sekä kehittämistavat, työhyvinvointiin ja rekrytointiin liittyvät toimet ja tietojärjestelmät. Kyse on kaikkeen organisaation toimintaan sulautuvasta kokonaisuudesta. (Viitala 2005, 14–15, 77, 193–195; Osaamisen johtaminen kuntasektorilla 2005, 22–23.) Ojala (2008, 81) on todennut, että organisaatiossa hajallaan ja hyödyntämättömissä oleva osaaminen ei auta organisaation toimintaa. Viitala (2005, 16) näkeekin osaamisen tehokkaan hyödyntämisen ja osaamistason parantamisen osaamisen johtamisen tärkeimpänä osana.

Osaamisen johtaminen ei ole irrallisia toimenpiteitä vaan osa työn johtamista (Tuomi & Sumkin 2012, 30). Esiimestyössä osaamisen johtaminen on oppimisen suuntaamista tarvittavaan suuntaan, oppimista edistävän ilmapiirin luomista, oppimisprosessien tukemista ja esimerkillä johtamista. Esimiehen sitoutuminen ja motivaatio työhönsä sekä sen kehittämiseen on perusta osaamisen

johtamiselle. (Viitala 2005, 312–313, 323–324.) Osaamisen johtamisen vastuita on esimiehen lisäksi myös muun muassa työntekijällä, henkilöstöosastolla ja ylimmällä johdolla (Ojala 2008, 38–39).

Jotta voisi ymmärtää osaamisen johtamista, on ensin ymmärrettävä osaamista ja oppimista (Viitala 2005, 17). Organisaation oppimisen teorian isän, Peter Sengen, ajatus on, että yksilön oppiminen ei vielä takaa organisaation oppimista mutta organisaatio ei voi oppia ilman yksilön oppimista (Tuomi & Sumkin 2012, 13).

2.1.1 Osaaminen ja oppiminen

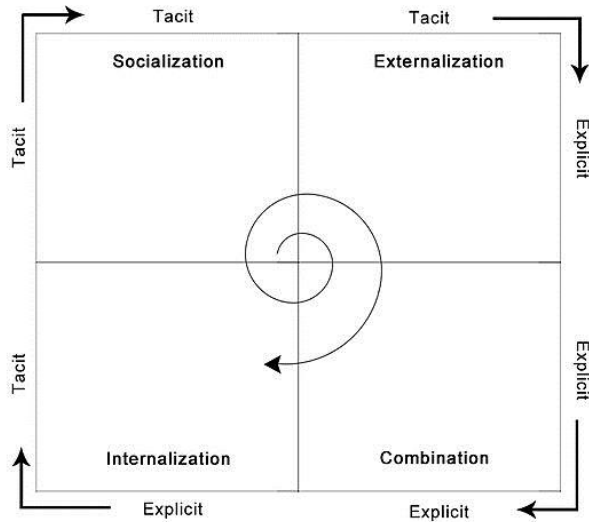
Yksilön osaaminen koostuu tiedoista, taidoista, kokemuksesta ja verkostoista sekä siitä kuinka hän osaa ja haluaa hyödyntää näitä. Arvot, asenteet ja motivaatio vaikuttavat kokonaisuuteen. (Kauhanen 2012, 28–29; Osaamisen johtaminen kuntasektorilla 2005, 17, 19; Ojala 2008, 47–50.) Ihmisellä on näkyvää tietoa ja taitoa jota voi kuvata sanoin, esimerkiksi toimenkuvaa määriteltäessä. Ihmisellä on myös hiljaiseksi tiedoksi kutsuttua (Polanyi 1966), vaikeasti kuvattavaa, kokemuksesta syntynyttä henkilökohtaista tietoa. (Ojala 2008, 52; Viitala 2005, 131–132.) Yksilöosaaminen voidaan nähdä kehityspotentialina mutta myös riskinä. Hiljaisen tiedon muodossa organisaatiosta voi poistua paljon osaamista yhden henkilön mukana. (Osaamisen johtaminen kuntasektorilla 2005, 18.)

Oppiminen on prosessina tiedon hankkimista, sen omaksumista ja soveltamista (Ojala 2008, 48). Aikuisen oppiminen pohjaa aiempaan kokemukseen ja edellyttää motivaatiota, opetettava asia tulisi kokea merkitykselliseksi (Ojala 2008, 66–67; Viitala 2005, 144–145). Merkityksien avaaminen työntekijöille onkin osaamisen johtamisen yksi tehtävä, kun opetellaan uutta asiaa. (Viitala 2005, 144). Koska organisaatio voi oppia vain yksilöiden kautta, tulee oppimista tukea ja ohjata sekä luoda sille suotuisa ympäristö. Tämä ei ole välttämättä yksinkertaista, sillä jokainen on sekä lähtökohdiltaan että oppijana erilainen. Luontaisin tapa tiedon sisäistämiseen vaihtelee. (Ojala 2008, 66–67, 69.; Viitala 2005, 149–151.)

Organisaation osaaminen on yksilöiden osaamista, hyviä käytäntöjä ja prosesseja. Organisaation oppimisella tarkoitetaan yksilöiden osaamisen muuttamista organisaation osaamiseksi. Tänä päivänä, jatkuvasti muuttuvassa toimintaympäristössä, organisaation oppiminen on jatkuvaa sekä ennakoivaa uusiutumista ja sopeutumista. Se on osaamisen jakamista, yhteisen näkemyksen luomista ja sen soveltamista tekemiseen. (Ojala 2008, 47, 53, 71–72, 239.) Organisaation oppiminen vaatii niin ihmisten välistä vuorovaikutusta kuin toimintaa ohjaavia järjestelmiä, toimintamalleja ja johtamistakin. Osaamisen siirtymistä rajapintojen, kuten yksilön ja ryhmän tai organisaation ja sidosryhmien välillä pitäisi pystyä tukemaan. (Ojala 2008, 280; Viitala 2005, 165–166.) Ojala (2008, 280) on sanonutkin, että hiljainen tieto siirtyy vain sellaisessa ympäristössä, jossa uskalletaan jakaa näkemyksiä ja kokemuksia.

Hiljaista tietoa ja osaamista voidaan jakaa useilla eri tavoilla. Ammatillaisen tekeminen ja sen taustalla olevat ajattelumallit voidaan tunnistaa ja mallintaa kysymällä riittävän usein, miksi. Pari- ja tiimityöskentely, varjostaminen ja esimerkiksi mentorointi voivat olla toimivia jakamisen keinoja. On tärkeää myös pohtia, onko osaaminen vielä ajankohtaista. (Ojala 2008, 248–250.)

Nonaka ja Takeuchi (1995, 70–71) ovat kuvanneet tiedon luomisprosessia (kuva 1). Osaamistarpeeseen vastataan tuomalla organisaatioon uutta tietoa yksilön kautta (Socialization). Uusi tieto jaetaan, siitä keskustellaan (Externalization) ja muodostetaan yhteinen näkemys (Combination), jonka pohjalta sovelletaan yhteinen tekeminen (Internalization). Näin tieto muuttuu hiljaisesta näkyväksi ja taas hiljaiseksi. (Nonaka & Takeuchi 1995, 70–71; Ojala 2008, 73–74; Viitala 2005, 168–169.)



Kuva 1. Tiedon luomisprosessi (Nonaka & Takeuchi, 1995, 71)

Oppivan organisaation käsitteellä tarkoitetaan sellaisia organisaatorakenteita jotka mahdollistavat organisaation uudistumisen ja oppimisen. Oppiva organisaatio on tulevaisuuteen katsova ja tavoitteita asettava, muuntautumiskykyinen, kaikkien jäsenten osaamista hyödyntävä, osaamista arvostava ja siihen panostava sekä innovatiivisuutta tukeva. (Ojala 2008, 47, 78–80, 278.)

2.1.2 Osaamisen arviointi ja kehittäminen

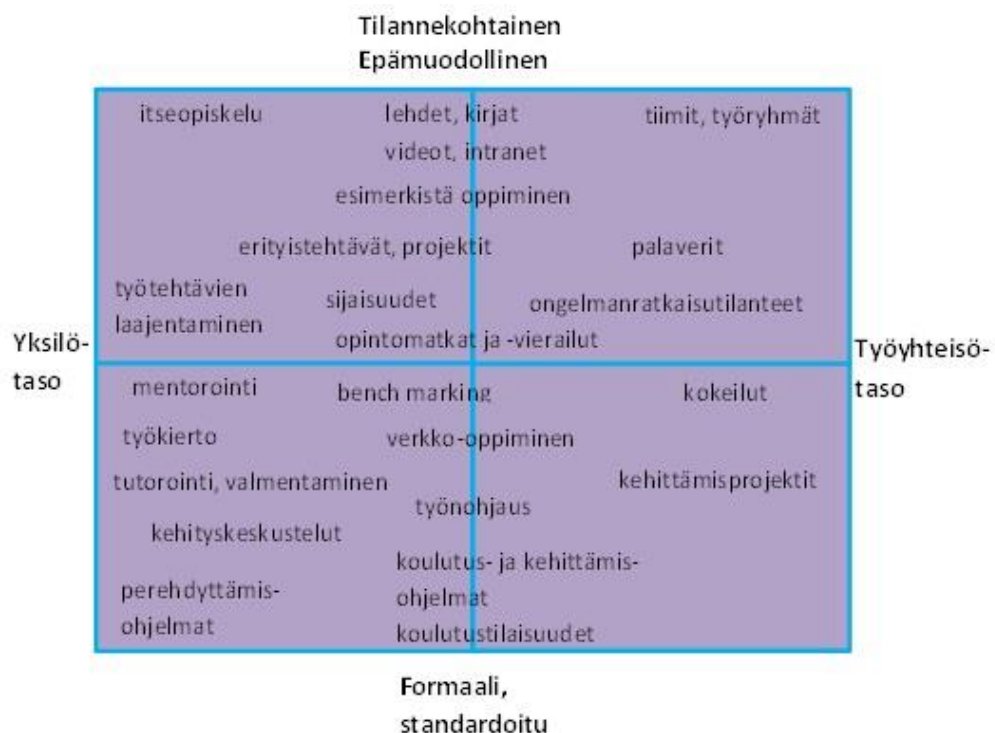
Osaamisen kehittäminen on osa osaamisen johtamista. Se on järjestelmällistä toimintaa, jolla haetaan työn tehostamista ja laadun parantamista, muutosten hallintaa, yksilön kehitystä ja pohjaa luovuudelle. (Viitala 2005, 254–255.)

Osaamisen kehittäminen keskittyy usein yksilöiden koulutukseen ja pätevyyteen sekä eri tehtävissä tarvittaviin osaamisiin. (Ojala 2008, 37–38; Tuomi & Sumkin 2012, 52). Esimiehelle voi olla vaikeaa hahmottaa eri tehtävissä tarvittavaa monipuolista osaamista ja panostaa niiden kehittämiseen. (Ojala 2008, 37–38). Henkilöstön kehittämisen tulee lähteä organisaation tarpeista. Kun aluksi selkeytetään toiminnan tavoitteet ja tunnistetaan sen kannalta tärkeät osaamistarpeet, voidaan osaamista arvioimalla tunnistaa kehittämistä tarvitsevat osaamisalueet ja suunnitella kehittämistoimia, jotka lisäävät organisaation osaamista. (Ojala 2008, 87–88; Viitala 2005, 109, 153, 258.)

Osaamista voidaan arvioida muun muassa osaamiskartoituksilla (Hätönen 2009, 39). Osaamista arvioidessa tulisi tehtäväkohtaisen osaamisen lisäksi

huomioida myös persoonallisia ominaisuuksia jotka vaikuttavat työsuoritukseen. Tällaisia ovat esimerkiksi kommunikointi- ja tiimityöskentelytaidot tai paineensietokyky. Näiden ominaisuuksien huomioiminen osaamistarpeina auttaa tuomaan ne myös kehityskeskusteluihin. Työntekijän itsensä asiasta tietoisemmaksi tuleminen mahdollistaa myös henkisen kasvun. Arvioinnilla voidaan viritellä myös henkilöiden oppimismotivaatiota. (Viitala 2005, 119, 121, 153, 155–156, 160.) Osaamiskartoitusta tehtäessä kannattaa selvittää myös organisaatiossa mahdollisesti olevaa käyttämätöntä osaamista. (Osaamisen johtaminen kuntasektorilla 2005, 42).

Kehitettävät alueet kirjataan kehittämissuunnitelmiin, joita voidaan laatia organisaation eri tasoille. Näihin määritellään myös kehittämisen tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi, vastuutahot ja se, kuinka kehittymistä arvioidaan. Työntekijän henkilökohtainen kehittämissuunnitelma tehdään yleensä kehityskeskustelussa yhdessä esimiehen kanssa. (Viitala 2005, 258; Osaamisen johtaminen kuntasektorilla 2005, 51.) Viitala (2005, 261) on jäsennellyt erilaisia henkilöstön kehittämisen muotoja (kuva 2) sen mukaan, ovatko ne lähinnä yksilön vai yhteisön kehittämiseen ja tapahtuvatko ne yleensä työssä vai sen ulkopuolella.



Kuva 2. Henkilöstön kehittämisen muotoja (Viitala 2005, 261)

Osaamisen johtaminen kuntasektorilla (2005, 44) -työkirjassa pohdittiin, että oppiminen työyhteisössä tulee yhä useammin korvaamaan perinteisen, työpaikan ulkopuolisen koulutuksen. Tällä tarkoitettiin esimerkiksi työkiertoa ja mentorointia, joiden etuina nähtiin molempien osapuolien uuden oppiminen.

2.2 Osaamisen johtaminen ja kuntatyönantaja

Julkisen sektorin pääoma on suurimmalta osin aineetonta. Organisaation aineettoman pääoman on määritetty koostuvan mm. henkilöstön osaamisesta (tiedot, taidot, tahto), prosesseista ja asiakassuhteista. (Viitala 2005, 97, 105; Ojala 2008, 30.) Vaalimalla ja kehittämällä tätä pääomaa voidaan vaikuttaa suoraan henkilöstökustannusten ja toiminnan tulosten suhteeseen (Ojala 2008, 35). Vaalimisen ja kehittämisen edellytyksenä on aineettoman pääoman määrittelemineen konkreettisempaan muotoon ja mitattavaksi esimerkiksi osaamiskartoituksilla, työ- tai asiakastyytyväisyydellä tai työntekijöiden terveydentilalla (Osaamisen johtaminen kuntasektorilla 2005, 17; Viitala 2005, 99).

Hyrkäs (2009, 3) toteaa, että osaamisen johtamista pidetään kunnissa tärkeänä kehitettävänä asiana, jonka avulla pyritään vastaamaan kehityksen myötä syntyviin haasteisiin. Hän kuvailee väitöskirjassaan osaamisen johtamisen tilannetta ja tavoitteita Suomen kunnissa. Vuonna 2004 toteutettuun kyselyyn vastasi noin puolet Suomen kunnista. Tuloksien mukaan kunnissa oltiin tuolloin hyvin eri tilanteessa osaamisen johtamisen suhteen. Vajaa kolmannes oli jo edistyneitä mutta suuri osa vielä alkuvaiheessa. Halua kehittämiseen oli yleisesti. Osaamisen johtamisen strategiaan liittyvänä asiana näki vain viidenes kunnista, kun se kirjallisuuden mukaan on osaamisen johtamisen onnistumisen kannalta keskeinen tekijä. (Hyrkäs 2009, 164–166.)

KT Kuntatyönantajat on kunta-alan työnantajajärjestö, joka tukee kuntien työnantajatoimintaa muun muassa antamalla tuloksellisuutta ja työelämän laatua koskevia suosituksia työvälaineiksi hyvään henkilöstöjohtamiseen (KT Kuntatyönantajat). Strategisesta henkilöstöjohtamisesta, tuloksellisesta toiminnasta ja osaamisen kehittämisestä on neljä voimassa olevaa suositusta ja kannanottoa. Kannanotto *Kuntapalvelujen strateginen toteuttaminen henkilöstö-*

johtamisen avulla on vuodelta 2007. Seuraavana vuonna julkaistiin *Kunnallisen henkilöstön osaamisen kehittämistä koskeva suositus sekä työ- ja virkaehtosopimus ammattiyhdistyskoulutuksesta ja Tuloksellisen toiminnan kehittämistä koskeva suositus*. Viimeisin, *Henkilöstövoimavarjojen arviointi - suositus henkilöstöraportoinnin kehittämiseen*, on vuodelta 2013. Karkeasti tiivistettynä suosituksissa korostetaan strategisuuden tärkeyttä kuntien osaamisen johtamisessa. Muutokset palveluissa ja rakenteissa vaikuttavat myös henkilöstöön ja tarvittavaan osaamiseen. Henkilöstöjohtamisen ja sen osana osaamisen johtamisen tulisikin ennakoida sitä osaamista, mitä tarvitaan kun tuotetaan tulevaisuuden palveluita. Onnistuakseen tämä vaatii henkilöstövoimavarojen tuntemista.

Jyväskylän kaupunki oli toimijana Osaamisen ennakointi kuntapalveluissa - hankkeen (2011 – 2014) Keski-Suomen pilotissa. Hankkeessa kehitettiin osaamisen ennakoinnin käytäntöjä tukemaan osaamisen johtamista ja kehittämistä. Kunta-alalla tarvittava osaaminen muuttuu mm. kunta-, palvelu-, ja väestörakenteen muutoksen, työvoiman eläköitymisen sekä taloudellisten resurssien niukkuuden vuoksi. Jyväskylän kaupungissa pilotin aikana kehitettiin ennakoivan ja osaamislähtöisen henkilöstösuunnittelun käytäntöjä. Työelämäkeskustelut uudistettiin ja sisäisen liikkuvuuden mahdollisuuksia kehitettiin tukemaan henkilöstösuunnittelua ja osaamisen kehittämistä. Esimiehille järjestettiin valmennusta henkilöstösuunnitteluun. (Osaamisen ennakointi kuntapalveluissa 2014, 4, 9, 26–27.) Osaamisen ennakointi ja kehittäminen lisättiin osaksi talousarvioon sidottuun henkilöstösuunnitelmaa. Laadullisessa osiossa arvioidaan osaamisen kehittämistarpeita ja -toimia, henkilöstön työkiertoa ja uudelleen sijoittumisia. (Sivonen & Uotila 2014, 253–254.)

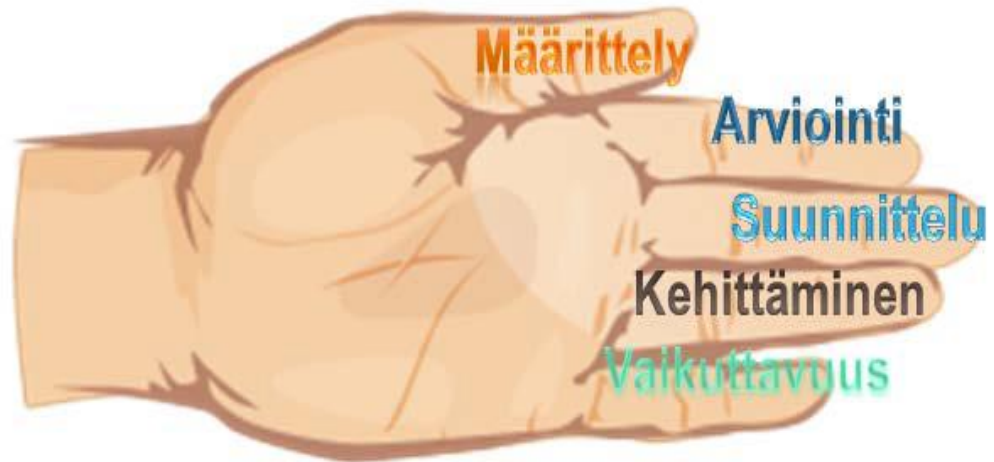
Jyväskylän kaupungin suunnitelmallinen osaamisen kehittäminen vastaa myös uuden osaamisen kehittämisen edistämistä koskevan lainsäädännön kunnilta edellyttämää toimintaa. Vuoden 2014 alusta voimaan tullut lakipaketti sisältää lain taloudellisesti tuetusta ammatillisen osaamisen kehittämisestä (20.12.2013/1136), lain työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa annetun lain muuttamisesta (20.12.2013/1138) ja lain koulutuksen korvaamisesta (20.12.2013/1140). Käytännössä kuntien tulee laatia vuosittain henkilöstö- ja koulutussuunnitelma, josta tulee käydä ilmi muun muassa arvio henkilöstön ammatillisesta osaamisesta sekä sen vaatimuksissa tapahtuvista

muutoksista ja näiden syistä. Suunnitelman pohjalta toteutettujen koulutuspäivien palkkakustannuksiin kunta voi hakea työttömyysvakuutusrahastolta koulutuskorvausta, joka vähennetään sille määrätystä työttömyysvakuutusmaksusta.

2.3 Jyväskylän kaupungin osaamisen kehittämisen toimintamalli

Kehitystyön tuloksena Jyväskylässä on syntynyt myös uusi osaamisen kehittämisen toimintamalli, jota mukailten opinnäytetyö toteutetaan. Toimintamallin mukainen osaamisen kehittäminen on tavoitteellista sekä suunnitelmallista ja se auttaa hallitsemaan kokonaisuutta. Mallin avulla tuetaan esimiehiä ja se mahdollistaa koko organisaatiossa yhtenäiset toimintatavat. Kaikilla organisaation tasoilla sovellettavissa oleva osaamisen kehittämisen malli on viisivaiheinen (kuva 3; Uotila & Adenius-Jokivuori 2014):

1. Määritellään perustehtävän edellyttämät ensisijaisesti kehitettävät eli kriittiset osaamiset. Huomioidaan strategia, katsotaan tämän päivän tehtäviä ja ennakoitaan tulevaa. Asetetaan kehittämiselle tavoitteita.
2. Tunnistetaan olemassa oleva osaaminen ja sen kehittämistarpeet hyödyntämällä työelämäkeskusteluja ja osaamiskartoituksia.
3. Laaditaan kehittämissuunnitelmia tarpeen mukaan ylemmältä organisaation tasolta aina yksilötasolle saakka. Suunnitelma sisältää toimenpiteet ja aikataulut ja se on sidottu talousarvioon.
4. Toteutetaan suunniteltua ja muutetaan suunnitelmaa tarvittaessa.
5. Arvioidaan kehittämisen onnistumista arvioimalla suunnitelmien toteutumista ja toteutuksen vaikuttavuutta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.



Kuva 3. Visuaalinen kuvaus osaamisen kehittämisen toimintamallista (Uotila & Adenius-Jokivuori 2014)

Opinnäytetyöni puitteissa tehtävä työ keskittyy edellä kuvatun mallin kahteen ensimmäiseen vaiheeseen. Määrittelyn vaiheessa hyödynnetään mukaillen Jyväskylän kaupungissa käytettyä 3x3x3-mallia. Mallin idea on, että tunnisteetaan kolme kriittistä osaamisaluetta, jolle määritellään kolme tärkeintä osaamistarvetta ja tarpeen mukaan vielä näille kolme tarkennusta (Osaamista ennakoimaan! 2014, 24; Okko). Toisessa, eli arvioinnin vaiheessa, pyritään osaamisen sekä sen kehittämistarpeiden tunnistamiseen laatimalla osaamiskartoitus.

3 OIVA-KESKUKSEN KRIITTISTEN OSAAMISALUEIDEN MÄÄRITTELY

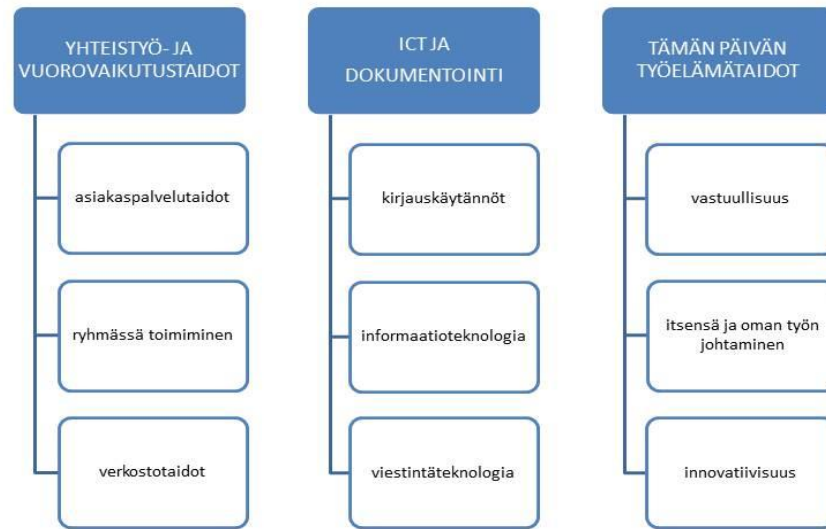
Kriittisten osaamisalueiden määrittelyä varten OIVA-keskuksen esimiehet kutsuttiin koolle parin tunnin tapaamiseen. Nykytilasta ja strategiasta nousee tarpeita, joiden tunnistaminen on lähtökohta kehittämiselle (Tuomi & Sumkin 2012, 57; Ojala 2008, 38). Tapaaminen alustettiin keskustelemalla strategian huomioimisesta kriittisten osaamisalueiden määrittelyssä. Esimiehet ovat osallistuneet strategioiden laatimiseen ja ne ohjaavat heidän vastuualueensa päivittäistä toimintaa. Osaamisen johtaminen kuntasektorilla -työkirjan (2005, 30) ja Ojalan (2008, 108 – 109) mukaan osaamistarpeita kartoittaessa voidaan pohtia myös yksikön perustehtävää, keitä asiakkaat ovat nyt ja tulevaisuudessa, minkälaisia vaatimuksia heillä on palveluista, kuinka toimintaympäristö muuttuu ja niin edelleen. Keskustelua näistä aiheista käytiin myös tässä

tapaamisessa. OIVA-keskuksen osaamistarpeita puettiin sanoiksi liimalapuille, joita tulikin runsaasti. Osaamistarpeilla tarkoitetaan organisaation tällä hetkellä ja tulevaisuudessa tarvitsemaa osaamista (Ojala 2008, 105).

Kun osaamiset määritellään riittävän korkealla organisaatiotasolla, löytyvät yhteisesti tarvittavat osaamiset. Hänen mukaansa liian alhaisella tasolla määritellyt osaamiset voivat olla hajanaisia ja liian korkealla määritellyt taas vaikeita hyödyntää. Tällaiset seikat tekevät osaamisen kehittämisestä hankalaa. (Sydänmaanlakka 2014, 90 – 91.) Kohderyhmän moninaiset työnkuvat ohjasivat pohtimaan tehtäväkohtaisen osaamisen sijasta osaamistarpeita, jotka koskettavat kaikkia sen jäseniä yhteisesti. Tämän nähtiin mahdollistavan myös yhteisen, samaan suuntaan kohdistetun kehittymisen. Osaamistarpeita yhdisteltiin, karsittiin ja laitettiin tärkeys- sekä kiireellisyysjärjestykseen. Tavoitteena oli löytää kaupungin mallin mukaisesti kolme kriittistä osaamisaluetta ja näiden kolme osaamistarvetta. Ojalan (2008, 119) mukaan osaamistarpeita voidaan kuvata osaamiskartalla. Tapaamisen lopuksi kasassa olikin ensimmäinen ajatus OIVA-keskuksen osaamiskartasta.

Hätönen (2009, 15) korostaa tiedotuksen ja henkilöstön mukaan ottamisen tärkeyttä kehittämisen onnistumisessa. Jotta henkilöstö saatiin mukaan osaamiskartan laadintaan, esiteltiin opinnäytetyösuunnitelma ja alustava versio osaamiskartasta OIVA-keskuksen viikkopalaverissa. Henkilöstöpäällikkö alusti tilaisuuden kertomalla osaamisen kehittämisestä Jyväskylän kaupungissa. Osaamiskarttaan liittyen tuli tilaisuudessa ja sen jälkeen reilut kymmenen kannanottoa sekä lisäys- ja tarkennuspyyntöä. Näiden perusteella osaamiskartta muokattiin lopulliseen muotoonsa (kuva 4). Sydänmaanlakka (2014, 90–91) on todennut, että valitut osaamiset kertovat organisaation arvostamasta osaamisesta ja käyttäytymisestä.

OIVA-keskuksen yhteiset kriittiset osaamisalueet sekä osaamistarpeet



Kuva 4. OIVA-keskuksen osaamiskartta. Yhteiset kriittiset osaamisalueet sekä niiden osaamistarpeet.

Koska kirjatut osaamistarpeet voi käsittää hyvin laajasti, OIVA-keskuksen esimies määritteli osaamistarpeille vielä tässä yhteydessä tarkasteltavan näkökulman. Ojala (2008, 145–146) kuvaa priorisointia osaamistarpeiden selvittämisen ”kakkoskierroksena” jonka tuloksena on nähtävissä ne osaamistarpeet, joiden kehittäminen nähdään tällä hetkellä tärkeimpänä.

3.1 Yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot

3.1.1 Asiakaspalvelutaidot

Asiakkaalla tarkoitetaan kaikkia OIVA-keskuksessa asioivia henkilöitä. Asiakas kohdataan puhelimitse tai kasvotusten, asiakkaan kotona, sairaalassa tai muussa ympäristössä. Asiakaspalvelu on asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen kohtaaminen, jossa asiakaspalvelija tuo toiminnallaan esiin edustamansa organisaation arvoja ja suhdetta asiakkaaseen (Aarnikoivu 2005,16). Kohtaamisen taito on kaikkien sosiaali- ja terveysalan ammattien tärkeimpiä osaa-

misvaatimuksia. Aito kohtaaminen on kaiken auttamisen perusta, se tapahtuu vuorovaikutuksessa, edellyttää välittämistä ja siinä on läsnä luottamus, läheisyys ja toiselta oppiminen. Työntekijän ja asiakkaan tasavertaisuuden kunnioittaminen on kohtaamisen perusedellytys. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija, työntekijä taas tiettyjen asioiden asiantuntija. Auttaja – autettava-suhteessa on kuitenkin läsnä myös vallan elementti. Ammatillaisen asenne määrää, käytetäänkö asiantuntijuuden suomaa auktoriteettiasemaa väärin. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 7, 37, 167–168, 211.)

Palvelutilanteessa kohtaamisen ja siinä vuorovaikutuksen tilanne on aina uusi (Ojala 2008, 19; Mäkisalo-Ropponen 2012, 7). Asiakasta ei voi koskaan ymmärtää täysin tai ennakoida, hänen edessään on oltava nöyrä ja valmiina yllätyksiin. Näin osoitetaan asiakaslähtöisyyttä ja oikeanlaista asiakaspalveluasennetta, jota ovat myös kunnioitus, ystävällisyys, empatia ja vaivannäkö asiakkaan puolesta. Asiakkaan huomioiminen muun muassa reagoit nopeudella ja kielenkäytöllisesti voi synnyttää positiivisia kokemuksia, kuuntelemalla ja kysymällä herätetään luottamusta ja asiakkaan huomioiminen yksilönä mahdollistuu. Laadukasta ja huomioivaa asiakaspalvelua on myös se, että palvelun sisältö tehdään näkyväksi. Halu palvella on asiakaspalvelijan tärkein ominaisuus. (Aarnikoivu 2005, 14–15, 51, 59, 82.)

Asiakasta tulisi kohdella persoonana, ei tapauksena tai ongelmana. Perehtymällä asiakkaaseen, mikä edellyttää työntekijältä halua kuunnella, pystytään kohtelevaan häntä yksilönä ja vastaamaan hänen odotuksiinsa. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 37; Aarnikoivu 2005, 59.) Muun muassa käytännöt ja lainsäädäntö raamittavat palvelutilanteen mutta jokainen työntekijä vastaa henkilökohtaisesti vuorovaikutuksesta. Lopulta se, miten asiakas kokee tulleen kohdatuksi ihmisenä, merkitsee. (Pohjola 2002, 48.) Kuulluksi tuleminen mahdollistaa arvostetuksi tulemisen kokemuksen (Mäkisalo-Ropponen 2012, 37).

Asiakaspalveluun tulee, ja siihen kannattaa panostaa myös julkisella sektorilla. Palvelutilanteessa asiakas heijastaa saamansa palvelun työntekijään ja syntynyt mielikuva koskee asiakkaan mielessä myös koko organisaatiota. Jokainen työntekijä mainostaakin asiakaskontaktissa niin työyhteisöä kuin koko organisaatiota. Maine vaikuttaa siihen, millä asenteella asiakas yleensä tulee palvelutilanteeseen ja arvostetaanko organisaatiossa tehtävää työtä. Hyvä palvelu tuo arvoa asiakkaalle ja palvelee organisaation jäseniä. (Aarnikoivu

2014, 4; Mäkisalo-Ropponen 2012, 124.) Hyvään palvelukokemukseen liittyy asiakkaan kokemus luottamus, mikä syntyy teoista kuten maine ja laatu. Ammattitaito ja positiivinen asennoituminen asiakkaaseen vaikuttavat luottavuuskuvan syntymiseen. (Aarnikoivu 2005, 59, 82.)

Organisaatiossa työntekijät tekevät asiakaspalvelutyötä erilaisista asemista. Puhutaan sisäisestä ja ulkoisesta asiakaspalvelusta. Asiakasrajapinnassa työ on erilaista kuin esimerkiksi kehittämistyössä. Kumpikin työ kuitenkin tehdään asiakkaan vuoksi ja työn tavoitteena on tyytyväinen asiakas. Tärkeää on, että työntekijä ymmärtää tekevänsä asiakaspalvelutyötä. (Aarnikoivu 2005, 5, 58.)

Tie erinomaiseen ulkoiseen asiakaspalveluun rakentuu sisäisen asiakaspalvelun kautta. Sisäinen asiakaspalvelu käsittää kaikki työkavereiden ja sidosryhmien väliset kontaktit joiden avulla perustehtävä saadaan tehtyä. (Miller 2002.) Organisaation sidosryhmiksi voidaan lukea kaikki ne ryhmät, joilla on vuorovaikutussuhde organisaatioon. Näitä ovat muun muassa asiakkaat, yhteistyökumppanit ja työntekijät. (Aula & Jokinen 2007, 62.) Sisäinen asiakaspalvelu on tavoitteellista yhteistyötä sekä vuorovaikutusta, huomaavaisuutta, sisäisen asiakkaan arvostusta, kiinnostusta hänen työtään kohtaan sekä vastuullisuutta omassa toiminnassa. (Aarnikoivu 2014, 5). Koko organisaation tulisi ymmärtää asiakaspalvelun periaatteet ja tapa hoitaa sidosryhmäsuhteita, jotta työskentelyprosessi voisi olla saumaton (Aula & Jokinen 2007, 66). Erilliset yksiköt ja yhteistyön puute saattavat synnyttää ”ei kuulu minulle” -tilanteita. Asiakkaan siirtäminen toiselle ilman perustelua, paremmin tietäminen ja epäluottamuksen osoittaminen ovat poiskäännyttämistä. Asiakas kärsii kuulemattomuudesta, huomiotta jättämisestä ja välinpitämättömyydestä. Pitkittyessään tämä syö asiakkaan voimavaroja. (Immonen & Kiikkala 2007, 70, 79.) Miller (2002) toteaa, että näkemällä sidosryhmien auttaminen osana työtä, autetaan omaa organisaatiota, ja Mäkisalo-Ropponen (2012, 124) mukaan yhteisöllisyyden avulla voidaan parantaa sosiaali- ja terveysalan sekä oman työyhteisön imagoa.

3.1.2 Ryhmässä toimiminen ja verkostotaidot

Tietoa ja osaamista tarvitaan nykyään niin paljon, ettei kukaan voi kuvitella hallitsevansa sitä yksin (Ojala 2008, 69; Mäkisalo-Ropponen 2012, 120).

Oman osaamisen lisäksi tulisi kyetä täydentämään ja hyödyntämään toisten osaamista (Osaamisen johtaminen kuntasektorilla 2005, 21). Asiantuntijuus on yhä enemmän tiimityötä ja verkostoitumista, myös keskeiset yhteistyökumppanit ja verkostot ovat siis osa organisaation osaamista. Voidaankin puhua hajaantuneesta osaamisesta. Monimutkaiset verkostot ja rakenteet edellyttävät työntekijältä asioiden välisten vaikutussuhteiden ymmärtämisen lisäksi vuorovaikutustaitoja. (Ojala 2008, 30, 47, 51, 130.) Ilman viestintää ja vuorovaikutusta organisaatio ei toimi (Aarnikoivu 2010, 123).

Vuorovaikutuksessa henkilöt vaikuttavat vuorotellen toisiinsa. Vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttaa se, että lähetetäänkö sanoma ymmärrettävässä muodossa, kuunnellaanko viestiä, kuullaanko viestiä ja miten se tulkitaan. Puhumisen lisäksi vuorovaikutus on siis myös kuuntelemista. Kuuntelu vaatii kärsivällisyyttä, rohkeutta ja avoimuutta. Parhaimmillaan vuorovaikutuksessa opitaan toisilta ja laajennetaan näkemyksiä. Erilaisten näkökulmien ymmärtäminen on onnistuneen vuorovaikutuksen edellytys. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 99–100, 102, 112; Ojala 2008, 70.) Kohtaaminen ja avoin vuorovaikutus ovat hyvän työyhteisön edellytyksiä. Ne mahdollistavat kehittämisen ja yhdessä oppimisen, yhteisöllisyyden edistämisen, yhteisten päämäärien luomisen sekä toisten auttamisen ja tukemisen. Henkilökohtainen kasvu ja kehitys mahdollistuvat kun pystytään antamaan ja saamaan palautetta. Ihminen voi ottaa vastuuta työyhteisön ilmapiiristä tai keskustelukulttuurista vain, jos hän uskaltaa pohtia oman toimintansa merkitystä niihin. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 103, 109.) Jokaisen kuulluksi tulemisen ja kunnioituksen kokemus on yksi oppimismyönteisen kulttuurin edellytys, kuten myös erilaisten näkemysten arvostus (Ojala 2008, 279)

Työyhteisön jäsenenä toimiminen edellyttää yhteistyötä ja ryhmässä toimimista erilaisten ihmisten kanssa. Työyhteisön jäsenet tuovat kukin ryhmään omat tietonsa ja taitonsa ja ryhmä antaa mahdollisuuden jalostaa ajatuksia. Ryhmässä toimiminen tuo lisäarvoa niin organisaatiolle kuin työntekijälle itselleenkin. Kokonaisuus on enemmän kuin osiensa summa. Se, kuinka kyetään toimimaan erilaisten ihmisten kanssa, vaikuttaa toiminnan tuloksellisuuteen ja jäsenten hyvinvointiin. Rakentava yhteistyö vaatii pyrkimystä ymmärtää toisen näkökantaa. (Aarnikoivu 2010, 117–118, 120.)

3.2 ICT ja dokumentointi

OIVA-keskuksessa työskentelee ammattilaisia, joilla on hyvin monenlaisia työtehtäviä ja runsaasti myös erilaista teknologiaa käytössä. Teknologian avulla pidetään muun muassa yllä asiakastietoja, tehdään asiakaspäätöksiä, viestitään ja tiedotetaan sisäisesti sekä ulkoisesti, hallitaan laskutusta ja pidetään yllä erilaisia ohjeita. Teknologian avulla muodostuu työtä tukeva tiedon verkosto ja jokaisella työntekijällä on oma roolinsa sen ylläpitämisessä. Opinnäytetyön puitteissa ei voida perehtyä kaikkeen yksikössä käytössä olevaan teknologiaan joten tässä kokonaisuudessa pohditaan teknologian merkitystä nykypäivässä ja mitä se käyttäjältään vaatii. Lisäksi paneudutaan asiakastyön kirjaamiseen, joka on iso ja tärkeä osa OIVA-keskuksen työtä.

Informaatio- ja viestintäteknologiasta käytetään suomessakin englanninkielistä ICT-lyhennettä (information and communications technology). *Informaatioteknologia* kattaa Kilkin (2015, 1) määritelmän mukaan laitteet, kuten tietokoneet sekä niiden avulla tehtävän tiedon muokkaamisen, siirron, tallentamisen ja hakemisen. Esimerkkeinä informaatioteknologiasta hän luettelee muun muassa Internetin, älypuhelimet, tietojärjestelmät, langattomat lähiverkot, hakukoneet, sovellukset ja pilvipalvelut. *Viestintäteknologioilla* Jokinen, Aula ja Matikainen (2008, 198) tarkoittavat verkossa tapahtuvaan kommunikointiin ja viestintään käytettäviä teknologioita kuten inteiärnet, sähköpostia, pikaviestimiä ja intranetiä. Nämä määritelmät sopivat hyvin myös tämän teoriaosuuden pohjaksi.

3.2.1 Informaatio- ja viestintäteknologia

Muun muassa taloudelliset seikat ja kasvava palveluntarve edellyttävät uudenlaista sosiaali- ja terveystalouden organisointia sekä tuotantoa, joilla pyritään tehokkaampaan palvelurakenteeseen. Tiedonhallinnan ratkaisuilla pystytään tukemaan sosiaali- ja terveystalouden ydintehtäviä, eli terveyden edistämistä, sairauksien ennaltaehkäisyä, yksilön elämänhallintaa, työ- ja toimintakykyä sekä omatoimisuutta. (Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena 2015, 7; Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 10.) Tietoyhteiskunnan kehitys vaikuttaa vahvasti myös sosi-

aalityöhön, mikä voidaan luokitella tietotyöksi jossa tietoa tuotetaan, käsitellään, jäsennellään sekä hyödynnetään (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 10–11).

Asiakkaan ja ammattilaisen roolit muuttuvat. Asiakkaat ovat entistä aktiivisempia toimijoita ja odottavat sähköisiä palveluita niiden yleistyessä. Tarjoamalla näitä palveluita tuetaan muutosta ja vapautetaan henkilöstö- sekä tilaresursseja. Asiakkaan näkökulmasta verkkopalvelut parantavat saatavuutta ja esteettömyyttä kun ei tarvitse matkustaa, jonottaa, tai seurata aukioloaikoja. (Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena 2015, 13, 16–17; Aula & Jokinen 2007, 15, 74.) Sote-tieto hyötykäyttöön 2020 -strategisiin tavoitteisiin on kirjattu, että kansalaiset voivat asioida palveluiden antajien kanssa sähköisesti. Saatavilla tulisi olla myös luotettavaa hyvinvointitietoa sekä sähköisiä omahoitopalveluita, jotka voivat tukea terveysongelmien ennaltaehkäisyä, palveluntarpeen itsearviointia ja itsenäistä selviytymistä. Sähköisiä ratkaisuja kehitetään myös hallinnollisiin taustaprosesseihin kuten asiakasmaksujen hallintaan ja todistusten välittämiseen poikkialueellisesti. (Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena 2015, 10,13, 16–17.) Teknologian haasteiksi voi luetella käytäntöön soveltuvuuden, käytettävyyden, käyttäjien tasavertaisuuden, eettisyyden ja tietoturvan (Pohjola ym. 2010, 10–11). Myös oleellisen tiedon löytäminen voi olla haastavaa, kun tietoa on runsaasti tarjolla (Aula & Jokinen 2007, 18).

Teknologiaan perustuvien palveluiden ja toimintojen lisääntymisen vuoksi teknologian osuus työstä kasvaa ja sen hallitseminen on yhä oleellisempi osa työntekijän osaamista (Ojala 2008, 19). Teknologian kehitys ja lisääntynyt käyttö ovat uusineet ja tehostaneet työtä, toisaalta niiden käyttö on lisännyt tehokkaan työn vaatimuksia (Aula & Jokinen 2007, 15, 18). Teknologian avulla pystytään hoitamaan älyllisiä prosesseja, kuten muistaminen ja tiedonhakeminen (Hakkarainen 2005, 6; Sydänmaanlakka 2014, 27). Se lisääkin työntekijän osaamista tarjoamalla sen hallitsevalle lähes rajattomasti tietoa ja tuoden muita osaajia lähelle (Ojala 2008, 51; Pohjola ym. 2010, 10–11).

Teknologioiden hallinnan merkitystä voi pohtia myös *hajautetun kognition* kautta. Se on Hutchinsin kollegoineen 1980-luvulla synnyttämä kognitiotieteen lähestymistapa, jossa kognitiota tarkastellaan ihmisten ja materiaalsen ympäristön, kuten työkalujen ja laitteiden välille hajautuneena prosessina. Älyllistä

toimintaa ei voida rajoittaa ihmisen mieleen vaan se tapahtuu myös älykkään toiminnan apuvälineiden verkostossa. Kyse on kokonaisuudesta. (Hakkarainen 2005, 6; Paavola 2013.) Myös Clark (2003) kuvaa teknologiaa samoin. Puhelinta hän ajattelee ikään kuin raajana, jonka avulla ihminen pystyy toimimaan toisin kuin ilman sitä. Hakkaraisen (2005, 6) mukaan Clark (2003) nimitääkin keinotekoisien älyllisten toiminnan välineitä älyllisiksi proteeseiksi, koska ihmiset kykenevät ratkomaan niiden avulla vaativampia ongelmia kuin heille muutoin olisi mahdollista. Tekniikan peittämisen kokemusta hän kuvaakin näin ajatellen virtuaalisena amputaationa.

Käytettävyydeltään hyvät järjestelmät tukevat työtä ja toimintaprosesseja mikä lisää työn mielekkyyttä, laatua ja vaikuttavuutta. Tekniset sovellukset eivät saisi toimia työn määrittäjinä. Työntekijöiden mukanaolo toimintamallien suunnittelussa ja järjestelmien hankinnoissa mahdollistaa omista lähtökohdista tapahtuvan kehittämistyön. Tavoiteltavaa on, että ammattilaiset olisivat motivoituneita käyttämään tietojärjestelmiä ja sähköisiä sovelluksia. (Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena 2015, 5, 13; Pohjola ym. 2010, 11, 12; Aula & Jokinen 2007, 23, 57.) Organisaatioissa tulisi tehdä selkeät päätökset siitä, mitä ja missä laajuudessa teknologiaa hyödynnetään. Hyvienkin järjestelmien edut jäävät saavuttamatta, mikäli niitä ei käytetä. Tutkimuksen mukaan organisaatioissa kiinnitetään hyvin eri tavoin huomiota sovelluksien hyödyntämiseen ja käyttämättä jättämiseen. (Aula & Jokinen 2007, 17.)

Teknologian uusiutuminen vaatii työntekijöiltä uudenlaista ja mukautuvaa osaamista sekä ennakkoluulotonta asennetta (Pohjola ym. 2010, 11). Tiedonhallinnan osaamista tulee vahvistaa ja uusiin järjestelmiin sekä toimintamalleihin tulee antaa hyvä työpaikkakoulutus (Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena 2015, 13). Koska uusi teknologia otetaan usein käyttöön kiireisen työrytmin keskellä, liittyvät käyttöönoton suurimmat haasteet yleensä muutosjohtamiseen (Aula & Jokinen 2007, 60).

Verkkoviestintä on kiinteä osa organisaatioiden toimintaa, se on kustannustehokasta ja ajasta sekä paikasta riippumatonta. Verkkoviestinnän myötä ydinosaamisen keskittyminen, yhteyksien, yhteistyökumppanuuksien ja verkosto- maisten organisaatioiden syntyminen sekä ylläpito ovat helpottuneet. Myös tiedon hallinnassa, ja jakamisessa sillä on merkittävä rooli. (Aula & Jokinen 2007, 82; Jokinen ym. 2008, 200.) Sidosryhmät odottavat enemmän yhteistyö-

tä verkkoympäristössä. Tämä tarjoaa lisää mahdollisuuksia mutta myös uusia haasteita, sillä rajapinta sidosryhmiin on laajentunut. Verkossa toimimisen ja verkkoviestinnän avulla yhteydenpito on mahdollista koko organisaatiolle perinteisten vastuuhenkilöiden sijasta. Esimerkiksi sähköpostiviesteissä edustetaan koko organisaatiota. (Aula & Jokinen 2007, 62 ja 66.) Viestintäteknologian vaikutukset toimintaan riippuvat ja muuntautuvat itse teknologian lisäksi toimintakulttuurista, henkilöstön käyttötaidoista ja motivaatiosta (Aula & Jokinen 2007, 3, 13, 79, 82; Nurmela 2008, 47–48). Verkkoviestimen heikkoutena pidetään sosiaalisten vihjeiden vähyyttä, jolloin tulkinnalle jää enemmän varaa. Työntekijöiltä vaaditaan teknisten valmiuksien lisäksi itsensä ilmaiseamiseen liittyviä viestintätaitoja. (Aula & Jokinen 2007, 19, 26, 44.)

3.2.2 Kirjauskäytännöt

Asiakirja on sosiaalihuoltoon liittyvä asiakirja, joka sisältää asiakasta tai muuta yksityistä henkilöä koskevia tietoja. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta 22.9.2000/812, 3. §). Dokumentointi on asiakirjojen laatimista, kirjoittamista ja tiedon tallentamista. Kirjaamisella tarkoitetaan tietojen vientiä asiakirjoihin kirjaamalla. (Laaksonen ym. 2011, 14.)

Sosiaalihuollon asiakastyöhön osallistuva henkilöstö on velvollinen kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot asiakirjoihin viipymättä asiakkaan asian käsittelyn jälkeen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos antaa tarkemmat määräykset mitä tulee asiakasasiakirjojen rakenteisiin ja niihin merkittäviin tietoihin. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254, 4.–5. §.) Hallintolaissa 6.6.2003/434 säädetään mm. hallintopäätöksen sisällöstä ja perusteluista.

Asiakirjatekstit kuvaavat asiakkaan asioiden käsittelyä ja tapahtumia, ne syntyvät työstä, muodostavat työtä ohjaavaa tietoa ja niihin voidaan palata myöhemmin uudelleen (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005, Laaksosen ym. 2011, 43 mukaan). Teksteillä on suuri merkitys tiedon tuottamisessa. Arvioinnit, suunnitelmat ja päätöksien tekeminen mahdollistuvat, kun työtä dokumentoidaan koko asiakasprosessin ajan. Dokumenttien ajantasaisuus varmistaa, että tieto ei ole työntekijän muistin varassa. Tämä mahdollistaa työskentelyn suju-

vuuden myös työntekijöiden vaihtuessa. Myös velvoitteiden todentamiseksi asiakastietojen dokumentointi on tärkeää. (Laaksonen ym. 2011, 12–13, 21.) Esimerkiksi lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 7. §:ssä velvoitetaan laatimaan suunnitelma kun toteutetaan sosiaalihuoltoa.

Asiakastyön dokumentoinnilla voidaan kehittää työtä sekä parantaa sen laatua ja vaikuttavuutta (Laaksonen ym. 2011, 7). Tiedon on oltava kattavaa ja luotettavaa, jotta sen avulla voitaisiin paremmin ennakoida väestön terveydentilaa ja hyvinvointipalveluiden tarvetta. Näin pystytään vastaamaan muuttuviin tarpeisiin palveluiden kehittämisellä. (Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena 2015, 20.)

Dokumentointiosaaminen asiakastyössä edellyttää ymmärrystä omasta vastuusta ja roolista asiakirjojen laatijana. Vastuullisesti asiakastyötä dokumentoiva kuvaa mahdollisimman hyvin tehtyä työtä, ottaa asiakkaat huomioon tietoa muodostaessaan, suhtautuu vastuullisesti kirjoitettuun tietoon ja ymmärtää sen merkityksen asiakasta koskevassa päätöksenteossa. Asiakastyön jatkuva muuttuminen asettaa vaatimuksia myös dokumentointiosaamiselle. Tietojen käsittely vaatii aina ammatillista harkintaa, mitä tietoja todella tarvitaan työtehtävän hoitamiseen. Osaamista voi kehittää koulutuksella, seuraamalla ajantasaista lainsäädäntöä ja työyhteisön aktiivisella kiinnostuksella syntyviä tekstejä kohtaan. Kehittymisen kannalta tärkeää on pysähtyä arvioimaan, kuinka itse suhtautuu asiakastyönsä dokumentointiin. Dokumentointi on luonnollinen, huolellisuutta ja osaamista sekä aikaa vaativa osa asiakastyötä. Toisinaan se saatetaan kuitenkin nähdä asiakastyöstä irrallisena, ylimääräisenä ja aikaa vievänä tehtävänä. (Laaksonen ym. 2011, 6–7, 11, 13, 38, 53.)

Dokumentoinnin kehittämiseen tulee kiinnittää huomiota koko organisaation tasolla (Laaksonen ym. 2011, 13). Jyväskylän kaupungin vanhus- ja vammaispalveluihin on keväällä 2013 perustettu kirjaamisen kehittämisen työryhmä, joka on muun muassa laatinut hyvän kirjaamisen periaatteet (Hoidon ja palvelun kirjaaminen Jyväskylän kaupungin vanhus- ja vammaispalveluissa 2014, 1).

Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava asiallista, selkeää ja ymmärrettävää, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 6. §; Hallintolaki

6.6.2003/434, 9. §). Hyvän kirjaamisen tyyli on objektiivinen, kirjatut asiat pohjautuvat todellisiin havaintoihin, ei työntekijän omiin tulkintoihin. Asiakasta kunnioittava ja asiallinen tyyli kestää ulkopuolisen tarkastelun vielä vuosien päästäkin. (Hoidon ja palvelun kirjaaminen Jyväskylän kaupungin vanhus- ja vammaispalveluissa 2014, 6.) Työntekijän olisi tärkeää tiedostaa oman elämänhistorian ja ympäristön luomat lähtökohdat, jotka vaikuttavat tehtyjen havaintojen käsitteellistämiseen. Ammatilainen kuvaa itseään havaitsijana, tulkitsejana ja päätöksentekijänä kirjoittaessaan asiakasasiakirjaa. (Laaksonen ym. 2011, 11–12; Kääriäinen 2003, 24.) Myös lukija tekee omiin käsityksiinsä pohjautuvan tulkinnan. Tekstit olisikin hyvä kirjoittaa sillä ajatuksella että asiakas on niiden lukija. Näin pyritään turvaamaan kielen selkeys ja ymmärrettävyys sekä se, että kirjoitetaan asiakkaan kanssa sovituista asioista. Näkemykset asiakkaan kanssa voivat poiketa, jolloin molemmat näkemykset kirjataan ja työntekijä perustelee kantansa. (Laaksonen ym. 2011, 39 ja 41.)

Lainsäädännöllä ohjataan myös asiakastietojen käsittelyä, tiedon saantia, niiden käyttöä ja luovuttamista. Tällaisia lakeja ovat mm. henkilötietolaki (22.4.1999/523), julkisuuslaki (21.5.1999/621), sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (9.2.2007/159). (Laaksonen ym. 16.)

3.3 Tämän päivän työelämätaidot

Puhuttaessa osaamisesta ja ammattitaidosta työelämässä ne usein liitetään työtehtäviin ja ammattiin. Työelämätaidoilla tarkoitetaan työtehtäviin tai ammattiin liittyvän osaamisen lisäksi tarvittavia muita taitoja, joiden avulla menestytään työelämässä ja voidaan hyvin. Työelämätaitojen käsittelyn ja kehittämisen tarve ovat seurausta työelämän haastavuudesta. Näkökulmana on että jokainen voi halutessaan kehittää taitojaan. (Aarnikoivu 2010, 16, 148–149.)

Kommentointikierroksella henkilöstö nosti vastuullisuuden jopa tärkeimmäksi osaamistarpeeksi. Opinnäytetyön edetessä valkeni, että vastuullisuus korostuu oikeastaan kaikissa osaamisalueissa joten sitä ei käsitellä erillisenä asiana. Tämän päivän työelämätaitoihin pureudutaan tässä kirjallisuutta mukailien itsensä johtamisen kautta.

Työntekijän toimintaa työssä ohjaavat organisaation perustehtävä ja tavoitteet. Työssä hyvin onnistuminen vaatii työntekijältä itsensä johtamista, johon liittyy omasta jaksamisesta, motivaatiosta ja ammattitaidosta huolehtiminen. (Aarnikoivu 2010, 95.) Itsensä johtaminen on laaja käsite. Siinä korostuu ajankäytön hallinta, oman työn haltuunotto eli muun muassa kehittäminen ja urakehityksestä huolehtiminen, elinikäinen oppiminen ja kyky tunnistaa sekä hyödyntää omia vahvuuksia ja osaamista (Mäkisalo-Ropponen 2012, 82). Työntekijä vastaa itse että tiedot, taidot ja valmiudet pysyvät ajan tasalla koko työuran (Mäkisalo-Ropponen 2012, 84; Osaamisen johtaminen kuntasektorilla 2005, 25; Viitala 2005, 23). Itsensä johtaminen näyttäytyy myös oman vastuullisuuden sisäistämisenä sekä yhteisiin päätöksiin sitoutumisena. Itsensä johtaja ottaa vastuun myös työyhteisön ilmapiiristä. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 82.) Sydänmaanlakka (2014, 94) on todennut, että tulevaisuudessa korostuvat työntekijän kyky johtaa itseään ja kyky antaa täysi panoksensa yhteistyössä muiden kanssa.

Jaksamisen ja motivaation kannalta on tärkeää, että osaamistaso ja töiden haastavuus ovat tasapainossa (Aarnikoivu 2010, 101). Yli- tai alisuoriutuminen voi aiheuttaa työstressiä, joka pitkittyessään johtaa uupumiseen. Ylisuoriutumisessa työntekijä kokee, että häneltä vaaditaan liikaa suhteessa osaamiseen ja jaksamiseen, alisuoriutumisessa työtehtävät tuntuvat taas vaatimattomilta ja helpoilta jolloin työntekijä turhautuu. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 65.; Osaamisen johtaminen kuntasektorilla 2005,19.) Pätevyyden kokemuksen haasteellisen tehtävän edessä voivat synnyttää oppimisen ja työn iloa jopa siinä määrin, että voidaan puhua virtauskokemuksesta (engl. flow) (Lonka 2005, 319). Otalan (2008) mukaan psykologian professori Mihaly Csikszentmihalyi on päätenyt keräämiensä, huippusuorituksista kertovien kertomuksien myötä käyttämään tätä sanaa kuvaamaan suoritusmotivaation parasta tilaa. Paras suoritus saavutetaan, kun haasteet ja osaaminen ovat sopusoinnussa ja jatkuvassa kasvussa. Myös ”työn imuna” kutsuttu tila vetää ihmistä kohtaamaan vaativampia haasteita ja täten saavuttamaan paremman osaamistason. (Otala 2008, 269–270.)

Tulevaisuus on muuttunut yllätyksellisemmäksi. Muutokselle voi syntyä tarve erilaisten asioiden seurauksena. Teknologiset, taloudelliset, sosiaaliset ja poliittiset muutokset tapahtuvat nopeasti ja niitä on jatkuvasti. On tärkeää ym-

märtää, mitä nykyajan yllätyksellinen toimintaympäristö tarkoittaa. (Sydänmaanlakka 2014, 19.; Hänninen 2014, 100.) Muutos on nykyään normaali tila ja kilpailukyky syntyy sopeutumiskyvystä. Jatkuva uudistuminen vaatii innovatiivisuutta, tiedon hankkimisen, yhdistelemisen ja jakamisen taitoja, oppimista ja osaamisen kehittämistä sekä uudistavaa johtamista. (Hänninen 2014, 100.) Toimintaympäristön muuttumisen vuoksi myös organisaation toiminta edellyttää muutoksia. Nykyään työntekijöiltä edellytetäänkin kykyä toimia muutoksessa ja sopeutua nopeasti uuteen tilanteeseen. Esimiehellä on tärkeä rooli muutoksessa, mutta työntekijänkin tulisi olla aktiivinen. Muutokseen suuntautumisessa ja sitoutumisessa on olennaista itsensä motivointi ymmärryksen kautta, muutosprosessin vaiheiden hyväksyminen, vanhasta luopuminen ja uuden hyväksyminen. (Aarnikoivu 2010, 140–141.) Muutoksia käynnistettäessä tulisi tilannetta pohtia myös oppimisenäkökulmasta, sillä ihmiset ovat muutoksen toteuttajia ja heidän oppimisensa on olennainen osa muutosta (Viitala 2005, 30).

Hännisen (2014, 99) mukaan on asenteesta kiinni, koetaanko asiat uhkina vai mahdollisuuksina, uudistutaanko vai jäädäänkö paikalleen. Mäkisalo-Ropponen (2012, 154) on taas kirjoittanut, että muutosprosesseissa työntekijöiden erilaisuus on organisaation vahvuus, sillä nämä suhtautuvat uusiin asioihin eri tavalla ja eri näkökulmista. Hänen mukaansa erotettavissa on usein uudistajia, nopeasti uudistukseen syttyviä, hitaammin lämpeneviä pohtijoita ja terveellä tavalla kriittisesti suhtautuvia ryhmiä, joita kaikkia tarvitaan työyhteisössä ja joiden sitoutuminen uuteen asiaan tapahtuu eri vaiheessa.

Kokemus kiireestä on yhä yleisemmin syynä siihen, että työ ei tunnu hallittavalta. Tämä synnyttää riittämättömyyden tunteen mikä puolestaan vaikuttaa pidemmällä aikavälillä työhyvinvointiin ja työstä suoriutumiseen. (Aarnikoivu 2010, 109.) Kasaantuneet tekemättömät tehtävät voivat vaikeuttaa keskittymistä mikä puolestaan aiheuttaa tehottomuutta. Työn suunnittelu on tärkeää. Hallittuna stressikin voi olla myönteistä, kun ihminen kokee itseluottamusta haasteiden edessä. Jatkuvana ja hallitsemattomana stressi on kuitenkin uuvuttavaa. (Mäkisalo-Ropponen 2012, 64, 83–84.) Asioiden priorisointi ja kyky siirtyä nopeasti tehtävästä toiseen ovatkin tarpeellisia työelämätaitoja (Ojala 2008, 130–131).

Osaamisen johtaminen kuntasektorilla (2005, 7) on todettu että kunnissa tarvittaisiin uusia työtapoja sekä innovatiivisuutta tuottavuuden parantamiseksi ja että tämä edellyttää työntekijöiltä mm. motivaatiota. Luovuudella ja kokeilunhalulla voidaan tuottaa uutta ja löytää vaihtoehtoja, kehittäminen edellyttää työyhteisöltä tällaisten piirteiden arvostamista (Mäkisalo-Ropponen 2012, 123). Innovatiivisuus ei välttämättä tarkoita aina uutta tuotetta tai palvelua vaan voi olla myös ihmisten kekseliäisyyttä – uusi tapa tehdä asioita vielä paremmin, toisin. Innovatiivisuus on yhteydessä oppimiseen ja oivaltamiseen ja sitä voidaan johtamisen keinoin tukea luomalla olosuhteet jossa halutaan oppia uutta, jakaa opittua ja uskalletaan kyseenalaistaa olemassa olevaa. Innovatiivisuus vaatii paljon vuorovaikutusta ja monia näkökulmia, yksin se on vaikeaa. Luovuus ja arjen kekseliäisyys vaativat myös aikaa sekä tilaa. Se voi olla vaikeaa tietotulvassa erityisesti silloin, jos työtä ja ajattelua ohjaavat vaatimukset tehokkuudesta. (Ojala 2008, 24, 59, 131.)

4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMAT

Tutkimuksen tarkoituksena on tunnistaa OIVA-keskuksen henkilöstön yhteiset kehittämistä kaipaavat osaamiset. Tietoa voidaan käyttää organisaatiossa hyväksi toimintaa kehittäessä. Tutkimukselle asetettiin seuraava tutkimusongelma:

Minkälaiseksi OIVA-keskuksen henkilöstö arvioi osaamisensa sen kriittisillä osaamisalueilla?

Tutkimuksen pääongelmasta hahmottuu tutkittava kokonaisuus. Sen täsmenämiseksi luodaan alaongelmia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 126, 128.) Alaongelmat muodostuivat määritellyistä OIVA-keskuksen kriittisistä osaamisalueista ja näiden osaamistarpeista.

- Yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot
 - *Kuinka asiakas kohdataan palvelutilanteessa?*
 - *Nähdäänkö oma työ osana suurempaa kokonaisuutta?*
 - *Omataanko vuorovaikutustaitoja?*
- ICT- ja dokumentointitaidot:
 - *Kuinka informaatio- ja viestintäteknologia hallitaan?*
 - *Ymmärretäänkö vastuu dokumentoinnissa?*
- Tämän päivän työelämätaidot:
 - *Osataanko johtaa itseä ja omaa työtä?*

- *Onko OIVA-keskuksessa innovatiivisuutta?*

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimusmenetelmä ja kyselylomakkeen laadinta

Survey-tutkimus on perinteinen tutkimusstrategia, jolle tyypillistä on, että joukolta ihmisiä kerätään tietoa standardoidussa, eli kaikille samanlaisessa muodossa ja saadun aineiston avulla pyritään esimerkiksi kuvailemaan tutkittavaa ilmiötä (Hirsjärvi ym. 2009, 134, 193). OIVA-keskuksen osaamiskartoitus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena jossa tutkittavaa tietoa tarkastellaan numeerisesti. Tutkimustyyppiltään kuvaileva tutkimus esittää tutkittavan asian keskeisiä piirteitä (Vilkkä 2007, 14, 20). Osaamiskartoitus sisältää myös avoimia kysymyksiä, joilla täydennetään tutkimusta.

Aineiston keruumenetelmänä käytettiin kyselyä. Kyselytutkimuksen etuina pidetään sitä, että menetelmällä voidaan saada paljon tietoa tehokkaasti ja huolellisesti suunniteltu aineisto voidaan käsitellä sekä analysoida nopeasti tietokoneella. Heikkouksina voidaan pitää tulosten tulkinnan ongelmia sekä katoa. Myös vastaajien suhtautumisesta sekä vastausvaihtojen onnistuneisuudesta voi olla vaikea saada tietoa. Hyvä lomake vaatii laatijaltaan aikaa, ja siltikin aineistoa saatetaan pitää pinnallisena. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.) Kyselylomake (liite 2) rakentui teorian avulla. Operationalisointi on teoreettisten käsitteiden muuttamista arkikielelle ja mitattavaksi (Vilkkä 2007, 36). Eri lähteitä tutkimalla löytyi käsitteisiin liittyviä keskeisiä seikkoja, joita kannattaisi kysyä. Tarkoituksena oli saada vastaus tutkimusongelmiin. Kyselylomake täytyi pitää kohtuullisen mittaisena, joten kysymysten valinnassa sekä muotoilussa kiinnitettiin huomiota laatuun. Laaditut kysymykset esitettiin opinnäytetyön ohjaajille, joiden kokemukseen perustuvien havaintojen perusteella tehtiin vielä joitain muutoksia niiden muotoiluun.

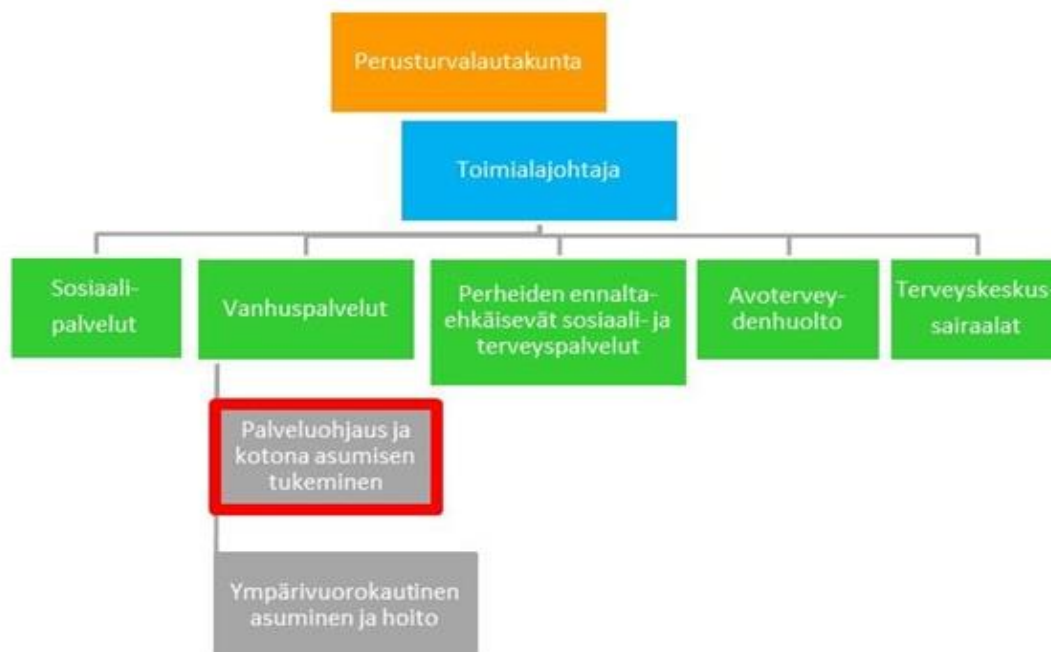
Tässä tutkimuksessa arvio osaamisesta perustui vastaajan omaan kokemukseen. Kysely otsikoitiin kolmeen pääteemaan aiemmin määriteltyjen OIVA-keskuksen kriittisten osaamisalueiden mukaan. Kysely oli monipuolinen, sisältäen monivalintakysymyksiä, sekamuotoisia kysymyksiä sekä avoimia kysy-

myksiä. Monivalintakysymyksissä vastausvaihtoehdot on ennalta määrätty. Avoimissa kysymyksissä ”sana on vapaa”, joten vastaukset on ryhmiteltävä jälkeinpäin. Sekamuotoiset kysymykset ovat edellä mainittujen yhdistelmä, jolloin vastaaja voi tuoda uuden vaihtoehdon, mikäli ei löydä itselleen sopivaa olemassa olevien joukosta. Suurimmalta osin kysely koostui väittämistä joiden mittarina käytettiin mielipideväittämissä paljon käytettyä Likertin asenneasteikkoa. (Vilkkä 2007, 32, 46, 67–69.) Viisiportainen asteikko sisälsi vaihtoehdot: en osaa sanoa, täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä.

5.2 Kohderyhmä ja otanta

OIVA-keskus on vuonna 2012 toimintansa aloittanut niin sanottu matalan kynnyksen palvelukeskus, johon ovat keskitetty vanhuspalveluiden hyvinvointia ja terveyttä edistävät neuvontapalvelut, palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi. OIVA-keskus on kehitetty moniammatillisesti, yhteistyössä sen työntekijöiden kanssa. (Soidinmäki 2014, 16–18.) OIVA-keskuksen toiminta-ajatus on ”Asiakkaiden jokapäiväistä elämää ohjaavat ja tukevat OIVA-keskuksen vanhus- ja vammaispalveluiden monipuoliset ammattilaiset asiakaslähtöisyyttä ja ennaltaehkäisyä painottaen.” (OIVA-keskuksen omavalvontasuunnitelma) OIVA-keskuksen suunnittelusta ja rakentumisesta voi lukea valmisteluvastaavan, Pirkko Soidinmäen opinnäytetyöstä OIVA-keskus – neuvontaa, ohjausta ja palvelutarpeen arviointia.

Tutkimuksen kohderyhmä koostuu OIVA-keskuksen henkilöstöstä. Tarkoituksena oli, että kaikki keskuksen työntekijät vastaavat kyselyyn yksikön lähiesimiestä lukuun ottamatta. Keskuksessa työskentelee palveluohjaajia, sosiaalityöntekijöitä ja -neuvoja, lähi- ja sairaanhoitajia sekä palveluesimiehiä. Reilut 20 työntekijää jakaantuvat palvelujen mukaan tiimeihin, palveluohjaukseen ja vanhussosiaalityöhön, omaishoidontukeen, muistipoliklinikkaan, veteraanien sosiaalineuvontaan ja yksityisten palveluntuottajien valvontaan. OIVA-keskus sijoittuu organisaatiossa Vanhuspalveluiden palvelualueelle, Palveluohjaus ja kotona asumisen tukeminen -palveluyksikköön (kuva 5).



Kuva 5. OIVA-keskuksen sijoittuminen Jyväskylän kaupungin perusturvan toimialan organisaatiossa (Perusturvan toimiala, mukaillen)

Tutkimus on kokonaistutkimus, joten siinä mitataan kaikki perusjoukkoon kuuluvat (Vilka 2007, 51). Kokonaisotantaa on suositeltavaa käyttää jos perusjoukko on pieni, eli havaintoyksiköiden määrä on alle 100 (Heikkilä 2004, 43; Nummenmaa 2006, 22, Vilkan 2007, 52 mukaan).

5.3 Aineiston keruu

Kysely toteutettiin sähköisesti Webropol-kyselynä. Kysymykset esitettiin kaikille samaan aikaan ja samalla tavalla eli vakioidusti (Vilka 2007, 27 - 28). Saatekirje (liite 1) ja henkilökohtainen linkki lomakkeelle lähetettiin sähköpostiviestinä työntekijöille. Vastausaikaa annettiin aluksi 4 arkipäivää, jonka jälkeen sitä pidennettiin vielä viikolla. Muistutusviestejä lähetettiin kaksi niille, jotka eivät olleet vielä vastanneet.

Aineiston käsittelyyn kuuluu kerätyn aineiston tarkistaminen (Vilka 2007, 106). Kysely lähetettiin 51 työntekijälle joista 35 eli 68,6 % vastasi. Tarkastusvaiheessa 14 vastausta jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle organisaatiomuutoksen vuoksi. Muutoksessa mm. vammaispalvelut ja toimistotyö siirtyivät toiseen kokonaisuuteen. Uuteen kokonaisuuteen katsotaan kuuluvaksi 23 henkilöä,

joista 21 vastasi, joten tutkimuksen vastausprosentiksi muodostuu 91,3 %. Tutkimuksen ulkopuolelle jätetyistä tiimeistä vastasi vain 50 %. Tästä voi päätellä että tulevan organisaatiomuutoksen vuoksi kyselyyn vastaamisesta ei ehkä arveltu olevan sen tavoittelemaa hyötyä. Aineisto on muutettava numeerisesti tarkasteltavaan muotoon (Vilka 2007, 106). Webropol on verkossa toimiva kysely- ja raportointityökalu, josta aineisto on helposti siirrettävissä erilaisiin ohjelmiin. Tässä tapauksessa aineisto siirrettiin ilman vastaajien tunnistetietoja havaintomatriisiksi laskentataulukko-ohjelma Excelliin jossa myös avoimien kysymyksien vastaukset oli helposti järjesteltävissä ja luokiteltavissa. Väittämiä koskeva havaintomatriisi on liitteenä (liite 3).

5.4 Aineiston analyysi ja tulosten esittäminen

Tutkimuksen tuloksia esitetään pääosin suhteellisella frekvenssijakaumalla. Näin kuvataan, kuinka monta prosenttia kaikista vastauksista sijoittuu tietylle vastausvaihtoehdolle (Opetushallitus). Myös aritmeettista keskiarvoa käytetään helpottamaan vertailua. Keskiarvo kertoo havaintojen keskimääräisen suuruuden (Nummenmaa 2006, Vilkan 2007, 122 mukaan). Kyselylomakkeen kaikki väittämät asetettiin positiivisessa sävyssä jolloin tulosten tulkintaa helpottaa se, että antamalla vastausvaihtoehdoille ”täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä” arvosanat 1 - 4, voidaan ajatella, että arvo 4 on aina väittämän paras arvosana. Tuloksille ei asetettu tavoitetasoa. Kysely sisälsi myös avoimia kysymyksiä, joiden vastauksia ei muuteta numeeriseen muotoon, vaan niitä on ryhmitelty ja tulokset on purettu sanallisesti. Nämä tulokset antavat tutkimukselle lisätietoa.

5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen *reliability* arvioitaessa pohditaan, antaako tutkimus sattumanvaraisia tuloksia (Vilka 2007, 149–150). Tutkimus on kokonaisotos ja siihen vastasi selkeästi enemmistö, 91,3 %. Lomake oli rakennettu niin, että kahta ei päässyt syntymään puuttuvien muuttujien vuoksi. Tietojen siirtäminen Webropolista Excelliin tapahtui automaattisesti, joten inhimillisen näppäilyvirheen mahdollisuus pieneni. Tutkimus perustuu itsearviointiin, eli vastaajan

omaan kokemukseen. Jos tutkimus toistettaisiin, tulokset luultavasti poikkeaisivat ainakin hiukan verrattuna ensimmäiseen hallitsemattomien tekijöiden, kuten vastaajan mielialan, vuoksi. Työpaikkakokouksessa keskusteltiin osamiskartan käsitteet auki, toivottavasti tämä on auttanut ymmärtämään kysymykset oikein. Tutkimuksen reliabiliuden voi todeta olevan hyvä.

Tutkimuksen *validiutta* arvioitaessa pohditaan, mittaako tutkimus sitä, mitä sen oli tarkoitus mitata. Validiutta lisää kun teoreettisten käsitteiden operationalisointi, eli arkikielelle muuttaminen ja kyselylomakkeelle siirtäminen on onnistunut (Vilkkä 2007, 150). Tutkimusta voi pitää melko validina, tulokset vastaavat tutkimusongelmiin. Hirsjärvi ym. (2009, 203) huomioivat asennemittauksiin liittyvän ongelman. Vastaajalla voi olla taipumus vastata niin, minkä hän arvelee olevan yleisesti suotava vastaus. Tältä osin tuloksien luotettavuutta heikentää vielä se, että tutkittavien tuli vastata kyselyyn omalla nimellä.

Valmis kyselylomake testattiin ja hyväksytettiin OIVA-keskuksen esimiehellä ennen sen julkaisua. ”En osaa sanoa” -vaihtoehtoa oli käytetty vain kaksi kertaa, ja kahdesta kysymyksestä tuli yksittäinen palaute sen vaikeasti ymmärrettävyydestä. Voidaankin olettaa, että kysymykset oli muotoiltu ymmärrettävästi ja kysymykset oli oikeita juuri tälle ryhmälle (Vilkkä 2007, 106).

Tutkimus on eettisesti hyvä, kun noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä (Hirsjärvi ym. 2009, 23–27). Tutkimuksen vaiheet on pyritty toteuttamaan huolellisesti ja niistä on raportoitu avoimesti. Hyvää tieteellistä käytäntöä on se, että ihmiset saavat itse päättää, osallistuvatko tutkimukseen (Hirsjärvi 2009, 25). Tämän kanssa ristiriidassa on, että OIVA-keskuksessa kaikkien oli tarkoitus vastata kyselyyn. Päätös oli kuitenkin tietoinen. Osaamiskartoitukseen osallistumisen katsottiin kuuluvan työtehtäviin ja sen tarkoituksena on tukea yksilöiden, tiimien sekä koko yhteisön kehittymistä. Tutkimusaineisto käsiteltiin ilman vastaajien tunnistetietoja. Alkuperäinen aineisto jää OIVA-keskuksen esimiehen käyttöön ja sitä käytetään OIVA-keskuksen kehittämiseksi

Tutkimuslupaa hakiessa on tuotu esiin tutkimuksen tarkoitus, ajankohtaisuus, kohderyhmä, käytettävät menetelmät ja aineiston säilytys. Tutkimuslupan on myöntänyt vanhus- ja vammaispalveluiden vastuualuejohtaja. Tutkimuksen teolle oli perusteet. Se vastaa OIVA-keskuksen omaan kehittämistavoitteeseen

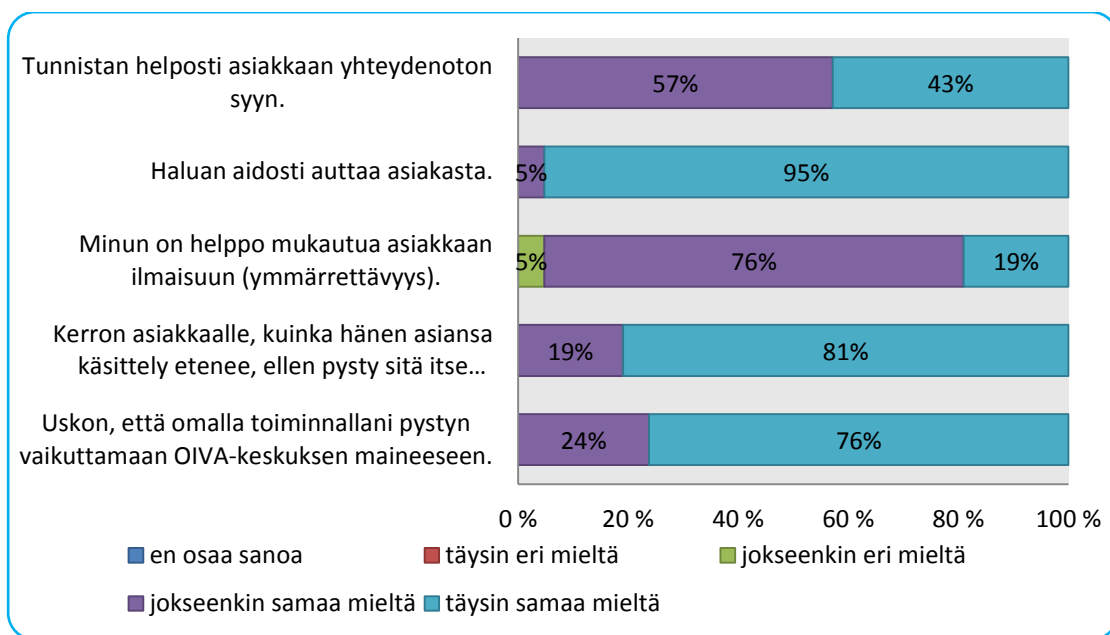
seen, toteuttaa Jyväskylän kaupungin osaamisen kehittämisen käytäntöä noudattaen myös annettuja suosituksia ja säädettyjä lakeja.

Vaikka työnantaja oli antanut kaikille tehtäväksi vastata osaamiskartoitukseen, oli selvää, että katoa voi syntyä esimerkiksi poissaolojen vuoksi. Katoa pyrittiin minimoimaan kartoituksesta tiedottamalla ja kysymällä henkilökunnan mielipidettä kyselyn toteutuksen ajankohtaan. Kyselymuodoista sähköisen kyselyn oletettiin olevan sopivin tietokoneita työssään käyttävälle ryhmälle. Kysely pyrittiin pitämään tiiviinä ja laadukkaana jotta vastaajien mielenkiinto kyselyä kohtaan säilyisi lomakkeen loppuun saakka. Lomakkeen ulkoasussa tavoiteltiin selkeyttä.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot

Asiakaspalvelutaitoja selvitettiin viidellä kysymyksellä. Kyselyyn vastanneista peräti 95 % (n = 20) oli täysin samaa mieltä väittämän ”Haluan aidosti auttaa asiakasta” kanssa ja loput 5 %:kin (n = 1) jokseenkin samaa mieltä (kuva 6). Vastausten keskiarvo oli 3,95. Väittämän ”Tunnistan helposti asiakkaan yhteydenoton syyn” kanssa täysin samaa mieltä oli 43 % (n = 9) vastanneista ja jokseenkin samaa mieltä 57 % (n = 12) (kuva 6). Vastausten keskiarvo oli 3,43. Noin joka viides (n = 4) koki, että asiakkaan ilmaisuun on helppo mukautua, jokseenkin samaa mieltä oli 76 % (n = 16) ja jokseenkin eri mieltä 5 % (n = 1) (kuva 6). Vastausten keskiarvo oli 3,14. Kyselyyn vastanneista 81 % (n = 17) kertoo asiakkaalle, kuinka hänen asiansa käsittely etenee, ellei pysty sitä itse hoitamaan loppuun, 19 % (n = 4) oli jokseenkin samaa mieltä (kuva 6). Vastausten keskiarvo oli 3,81. 76 % (n = 16) oli sitä mieltä, että omalla toiminnalla pystyy vaikuttamaan OIVA-keskuksen maineeseen, loput (n = 5) oli jokseenkin samaa mieltä (kuva 6). Vastausten keskiarvo oli 3,76.

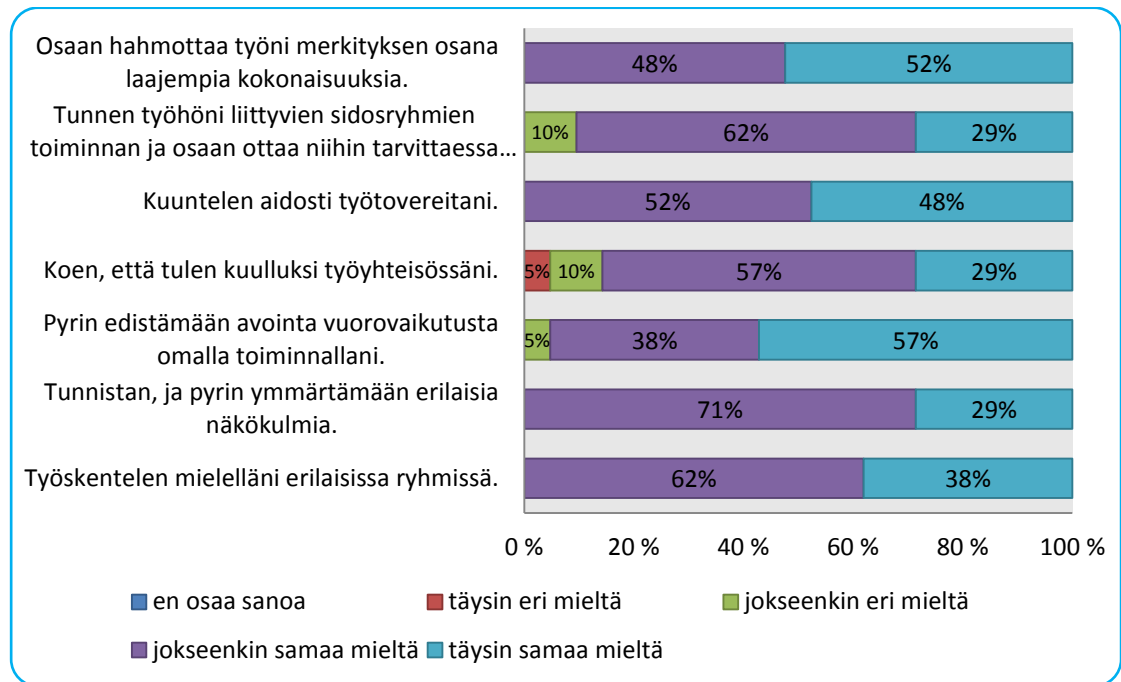


Kuva 6. Vastausprosentit asiakaspalvelutaitoihin liittyviin väittämiin (N = 21)

Seuraavat väittämät liittyivät ryhmässä työskentely – ja verkostotaitoihin. Väittämän ”Osaan hahmottaa työni merkityksen osana laajempia kokonaisuuksia (osana vanhus- ja vammaispalveluita, osana yhteistyötahojen toimintaa)” kanssa samaa mieltä oli 52 % (n = 11) ja jokseenkin samaa mieltä 48 % (n = 10) (kuva 7). Vastausten keskiarvo oli 3,52. Työhön liittyvien sidosryhmien toiminnan koki tuntevansa hiukan alle kolmannes vastanneista (n = 6), 62 % (n = 13) tunsu sen jokseenkin ja 10 % (n = 2) oli jokseenkin eri mieltä (kuva 7). Vastausten keskiarvo oli 3,19. Sidoryhmillä tarkoitettiin OIVA-keskuksen toimintaan liittyviä tahoja. Esimerkkinä sisäisistä sidoryhmistä lueteltiin kotihoito, laskutus ja henkilöstöyksikkö, ulkoisista yksityiset palveluntuottajat, maistraatti, Kela ja tavarantoimittajat. Erilaisissa ryhmissä mielellään työskenteli 38 % (n = 8) vastanneista, 62 % (n = 13) samaistui väittämään jokseenkin (kuva 7). Vastausten keskiarvoksi muodostui 3,38. Kommentteissa toivottiin palveluohjaustiimien välille enemmän yhteistyötä.

Väittämän ”Kuuntelen aidosti työtovereitani” kanssa täysin samaa mieltä oli liki puolet (n = 10) ja jokseenkin samaa mieltä loput vastanneista (n = 11) (kuva 7). Vastausten keskiarvo on 3,48. Lähes kolmannes (n = 6) koki tulevansa kuulluksi työyhteisössään, 57 % (n = 12) oli jokseenkin samaa mieltä asiasta. 15 % (n = 3) oli jokseenkin tai täysin eri mieltä (kuva 7). Vastausten keskiarvo oli 3,10. Avointa vuorovaikutusta omalla toiminnallaan pyrki edistämään 57 %

(n = 12) vastanneista. 38 % (n = 8) oli jokseenkin samaa mieltä ja 5 % (n = 1) jokseenkin eri mieltä (kuva 7). Vastausten keskiarvo oli 3,52. Hiukan alle kolmannes (n = 6) vastanneista arvioi tunnistavansa erilaisia näkökulmia ja pyrkivänsä ymmärtämään näitä, 71 % (n = 15) oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä (kuva 7). Vastausten keskiarvo oli 3,29.



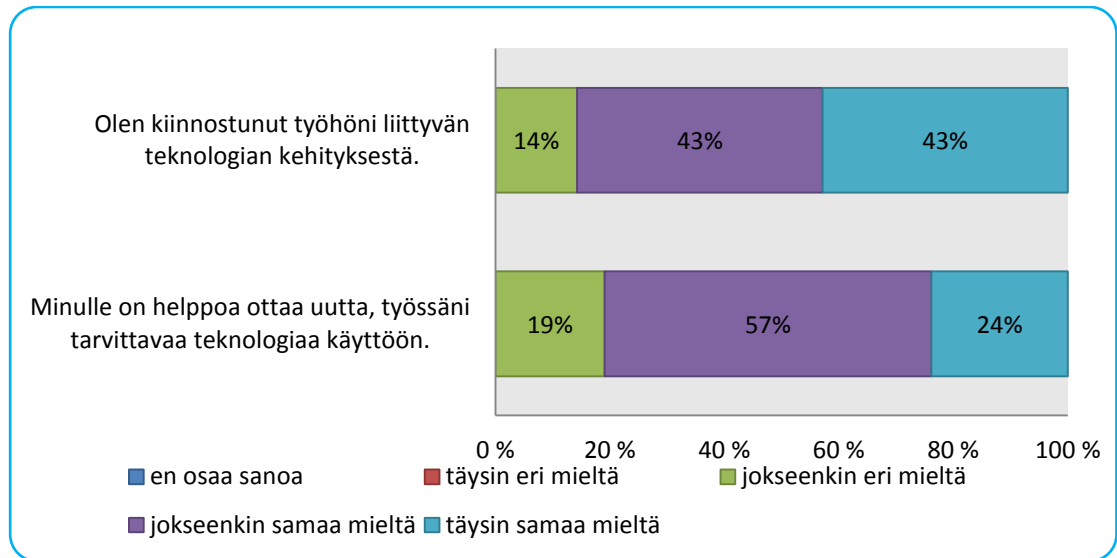
Kuva 7. Vastausprosentit ryhmässä työskentely- ja verkostotaitoihin liittyviin väittämiin (N = 21)

6.2 ICT ja dokumentointi

Avoimella kysymyksellä kysyttiin, onko joitain ohjelmia tai järjestelmiä joiden käyttöön haluttaisiin opastusta. Ohjelmat ja järjestelmät rajattiin koskemaan niitä, joita tarvitaan tai haluttaisiin käyttää työssä. Vastauksia tuli yksitoista (11), joista kuudessa (6) toivottiin Raisoft-koulutusta ja viidessä (5) Microsoft Office -ohjelmien käyttöä koskevaa opastusta. Mainittuina olivat Word, Excel, PowerPoint. Lisäksi toivottiin opastusta kysely- ja raportointityökalu Webropolin käyttöön ja sähköpostin laajempaan käyttöön. Kymmenen (10) kyselyyn osallistuneista jätti kohdan tyhjäksi. Kaikki vastanneet kertoivat käyttävänsä tiedonhakuun internetiä.

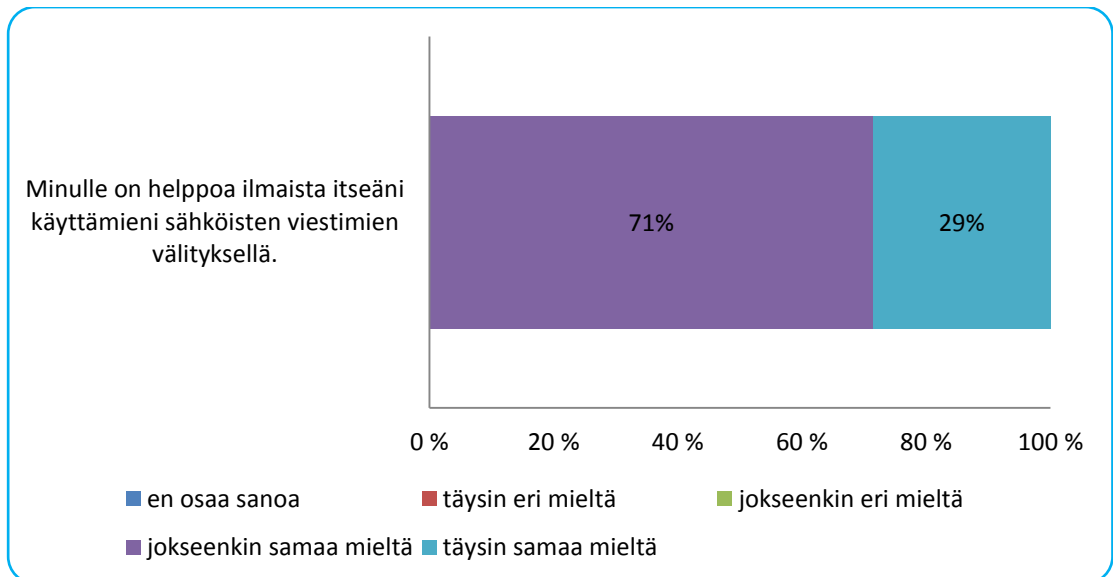
Teknologian käyttöön liittyvän väittämän ”Olen kiinnostunut työhöni liittyvän teknologian kehityksestä” kanssa täysin samaa mieltä oli 43 % (n = 9), yhtä

suuri määrä (n = 9) oli jokseenkin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä oli 14 % (n = 3) vastanneista (kuva 8). Vastausten keskiarvo oli 3,29. Teknologia tarkennettiin tässä koskemaan kaikkia sähköisiä laitteita, ohjelmia ja järjestelmiä. 24 % (n = 5) vastanneista koki, että on helppoa ottaa uutta työssä tarvittavaa teknologiaa käyttöön, 57 % (n = 12) oli jokseenkin samaa mieltä ja 19 % (n = 4) jokseenkin eri mieltä (kuva 8). Vastausten keskiarvo oli 3,05.



Kuva 8. Vastausprosentit teknologian käyttöön liittyviin väittämiin (N = 21)

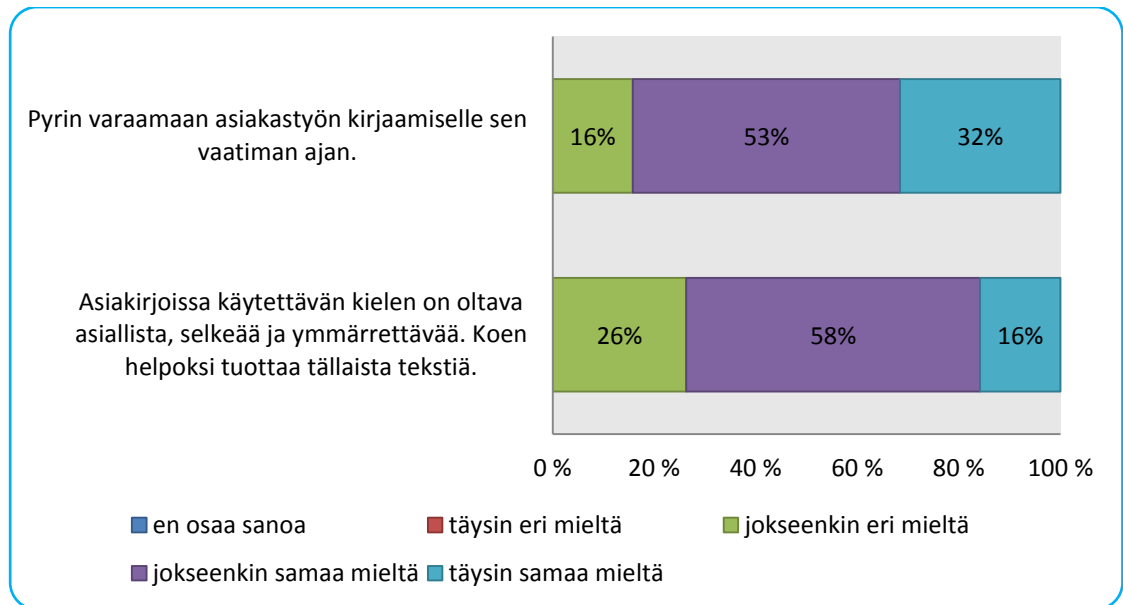
Kaikki vastanneet (N = 21) käyttivät työssään sähköpostia, 90 % (n = 19) käytti tekstiviestejä ja 60 % (n = 13) pikaviestin Lynciä. Lähes kolmannes (n = 6) vastanneista kertoi käyttävänsä myös jotain muuta viestintä, tarkennettuna postilastietojärjestelmä Efficassa lähetettäviä viestejä. Alle kolmannes (n = 6) oli väittämän ”Minulle on helppoa ilmaista itseäni käyttämieni sähköisten viestimien välityksellä” kanssa täysin samaa mieltä. Jokseenkin samaa mieltä oli 71 % (n = 15) (kuva 9). Tämän väittämän vastauksien keskiarvo oli 3,29.



Kuva 9. Vastausprosentit liittyen itsensä ilmaisuun sähköisten viestimien välityksellä (N = 21)

Kyselyyn vastanneista (N = 21) 90 % (n = 19) kertoi käyttävänsä asiakastietojärjestelmä Efficaa asiakastietojen kirjaamiseen. Loput 10 % (n = 2), jotka käyttävät järjestelmää ainoastaan tiedon hakuun, ohittivat kyselylomakkeella asiakastyön kirjaaminen -osion.

Dokumentointiosaamista selvitettiin asiakastyön kirjaamiseen ja käsittelyyn liittyvillä väittämillä. Lisäksi selvitettiin, minkälaisin keinoin pidetään tiedot asiakastietojen käsittelyyn liittyvästä lainsäädännöstä ajan tasalla. Asiakastyön kirjaamiseen liittyvissä väittämissä noin kolmannes (n = 6) vastanneista pyrki varamaan asiakastyön kirjaamiselle sen vaatiman ajan, hiukan yli puolet (n = 10) oli jokseenkin samaa mieltä ja 16 % (n = 3) jokseenkin eri mieltä (kuva 10). Vastausten keskiarvo oli 3,16. Vastanneista 16 % (n = 3) koki, että asiakirjoihin on helppoa tuottaa asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä, 58 % (n = 10) oli jokseenkin samaa mieltä ja 26 % (n = 5) jokseenkin eri mieltä (kuva 10). Vastausten keskiarvoksi muodostui 2,89.

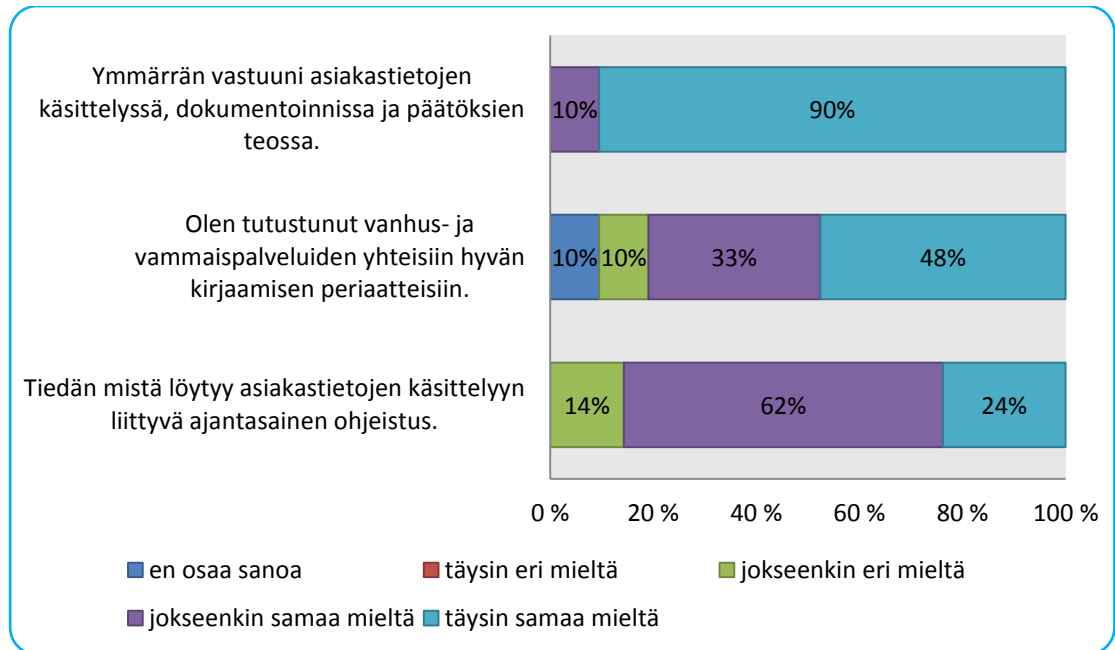


Kuva 10. Vastausprosentit asiakastyön kirjaamiseen liittyviin väittämiin (N = 19)

Asiakastietojen käsittelyyn liittyvän ajantasaisen lainsäädännön tietämystä kysyttiin monivalintakysymyksellä, valita sai useamman vaihtoehdon. Asiakastietojen käsittelyllä tarkoitettiin tässä kirjaamista, katselua, säilyttämistä ja luovuttamista. Vastanneista (N = 21) 95 % (n = 20) kertoi seuraavansa aiheeseen liittyviä sisäisiä tiedotteita, 67 % (n = 14) sai tietoa työkavereilta. Noin neljännes vastanneista (n = 5) kertoi etsivänsä aktiivisesti ja itsenäisesti ajankohtaista tietoa. Keinoina mainittiin kontaktit sovellusasiantuntijoihin ja tietosuojavastaavaan, ammattilehdet sekä sisäiset ohjeet ja koulutukset. 10 % vastanneista (n = 2) koki että tiedot eivät ole ajan tasalla.

Asiakastietojen käsittelyyn liittyen väittämän ”Ymmärrän vastuuni asiakastietojen käsittelyssä, dokumentoinnissa ja päätöksien teossa” kanssa täysin samaa mieltä oli 90 % (n = 19) vastanneista, 10 % (n = 2) oli jokseenkin samaa mieltä (kuva 11). Vastausten keskiarvo on 3,90. Kun kysyttiin vanhus- ja vammaispalveluiden yhteiseen kirjaamisohjeeseen tutustumisesta, oli hajontaa enemmän. Lähes puolet (n = 10) oli tutustunut ohjeeseen, ja kolmannes (n = 7) oli jokseenkin samaa mieltä. 10 % (n = 2) vastanneista oli jokseenkin eri mieltä ja 10 % (n = 2) ei osannut sanoa, onko tutustunut (kuva 11). Vastausten keskiarvo, jossa ei ole huomioitu ”en osaa sanoa” valinnoita, on 3,42. Noin neljännes (n = 5) tiesi, mistä asiakastietojen käsittelyyn liittyvä ajantasainen ohjeistus löytyy, 62 % (n = 13) vastanneista oli jokseenkin samaa mieltä.

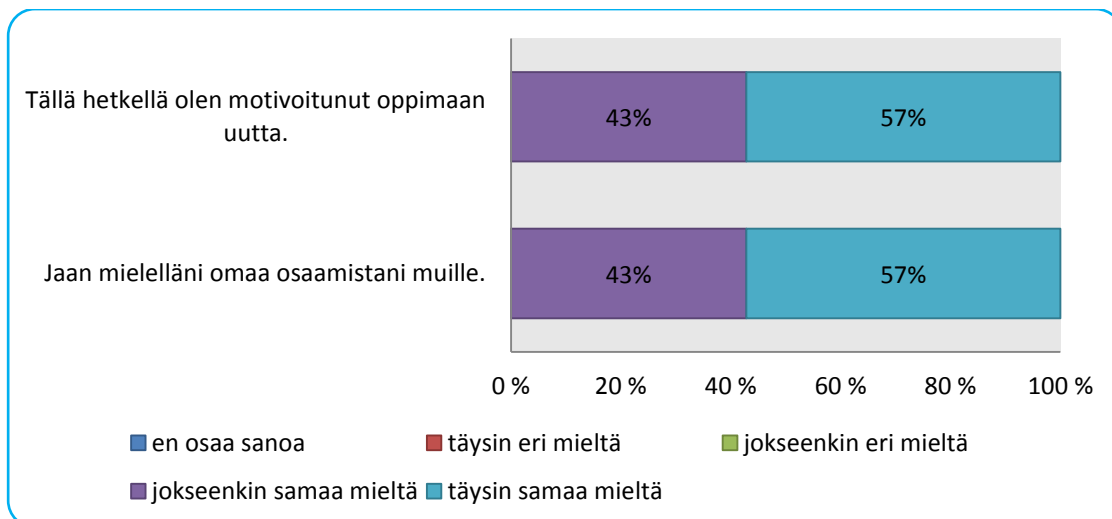
14 % (n = 3) oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa (kuva 11). Vastausten keskiarvo oli 3,10.



Kuva 11. Vastausprosentit asiakastietojen käsittelyyn liittyviin väittämiin (N = 21)

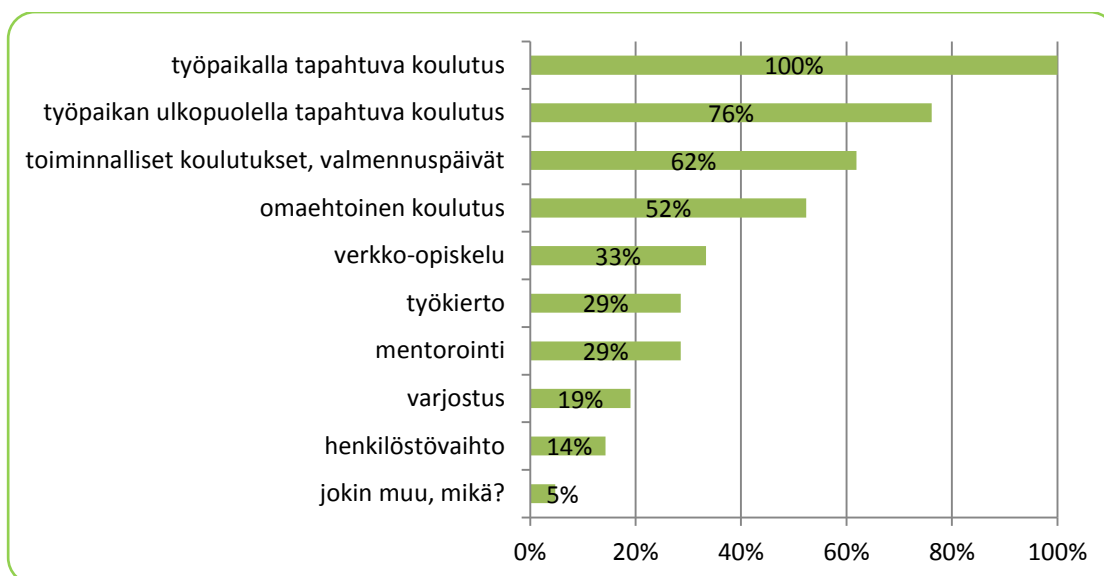
6.3 Tämän päivän työelämätaidot

Elinikäiseen oppimiseen liittyen asetettiin väittämä ”Tällä hetkellä olen motivoitunut oppimaan uutta”, jonka kanssa täysin samaa mieltä oli yli puolet, 57 % (n = 12) vastanneista, jokseenkin samaa mieltä oli 43 % (n = 9) (kuva 12). Vastausten keskiarvo on 3,57. Kyselyyn vastanneista 57 % (n = 12) kertoi jatkavansa mielellään omaa osaamistaan. Jokseenkin samaa mieltä oli 43 % (n = 9) (kuva 12). Väittämän kohdalla vastausten keskiarvo on 3,29.



Kuva 12. Vastausprosentit elinikäiseen oppimiseen liittyviin väittämiin (N = 21)

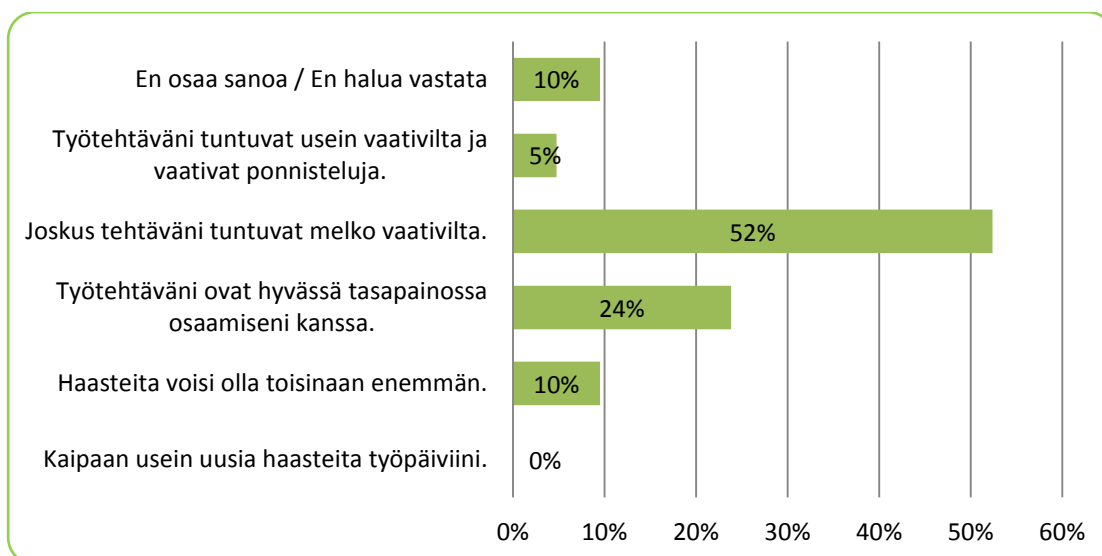
Kysyttäessä itselle mieluisimpia uuden oppimisen tapoja, suosituimmaksi nousi työpaikalla tapahtuva koulutus. Kaikki vastanneet (n = 21) olivat valinneet tämän vaihtoehdon. Noin kolme neljästä (n = 16) koki mieluisaksi myös työpaikan ulkopuolella tapahtuvan koulutukset. Toiminnalliset koulutukset mieluisana koki 62 % (n = 13) vastanneista ja omaehtoisen koulutuksen yli puolet (n = 11) vastanneista. Noin kolmannes piti mieluisana vaihtoehtona verkko-opiskelua (n = 7), työkiertoa (n = 6) ja mentorointia (n = 6). Pieni määrä vastanneista piti myös varjostusta (n = 4) ja henkilöstövaihtoa (n = 3) mieluisana (kuva 13). Kommenteissa työnantajalta toivottiin enemmän omaan työhön kohdistuvaa koulutustarjontaa. Oppiminen ja opiskelu koettiin mielenkiintoisena ja tärkeänä osana työelämää.



Kuva 13. Vastausprosentit kysyttäessä mieluisimpia tapoja oppia uutta (N = 21)

Avoimella kysymyksellä kysyttiin, onko vastaajalla jotain sellaista osaamista, mitä voisi hyödyntää OIVA-keskuksessa, mutta ei vielä hyödynnetä. Vastauksia tähän tuli vain yksi joten sitä ei julkaista tässä raportissa. Kysyttäessä tiedossa olevista tulevaisuuden osaamisvaatimuksista tai jostain muusta työhön liittyvästä johon tarvitsisi koulutusta, yhdeksän (9) oli vastannut. OIVA-keskuksessa tulevaisuuden osaamisvaatimuksiksi koettiin päihde- ja mielen-terveysasiakkaiden kohtaaminen, sosiaalityö ja gerontologinen osaaminen sekä uuden tekniikan, kuten tablettien, käyttö. Koulutusta kaivattiin kouluttajana toimimiseen, asiakasmaksupäätösten tekoon ja hoitotyön osaamisen sekä oman tutkinnon päivittämiseen. Tukea kaivattiin vertaisista sekä nopeasti etenevän ja kehittyvän työelämän hallintaan.

Työn vaativuuden ja oman osaamisen suhteeseen liittyen vastaajia pyydettiin valitsemaan omia tuntemuksia parhaiten kuvaava vaihtoehto. Liki neljännes (n = 5) koki, että työtehtävät ovat hyvässä tasapainossa oman osaamisen kanssa. Hiukan yli puolet (n = 11) vastasi, että joskus tehtävät tuntuvat melko vaativilta, ja 10 % (n = 2) kaipaasi toisinaan enemmänkin haasteita. 5 % (n = 1) vastanneista koki työtehtävät usein vaativiksi (kuva 14).



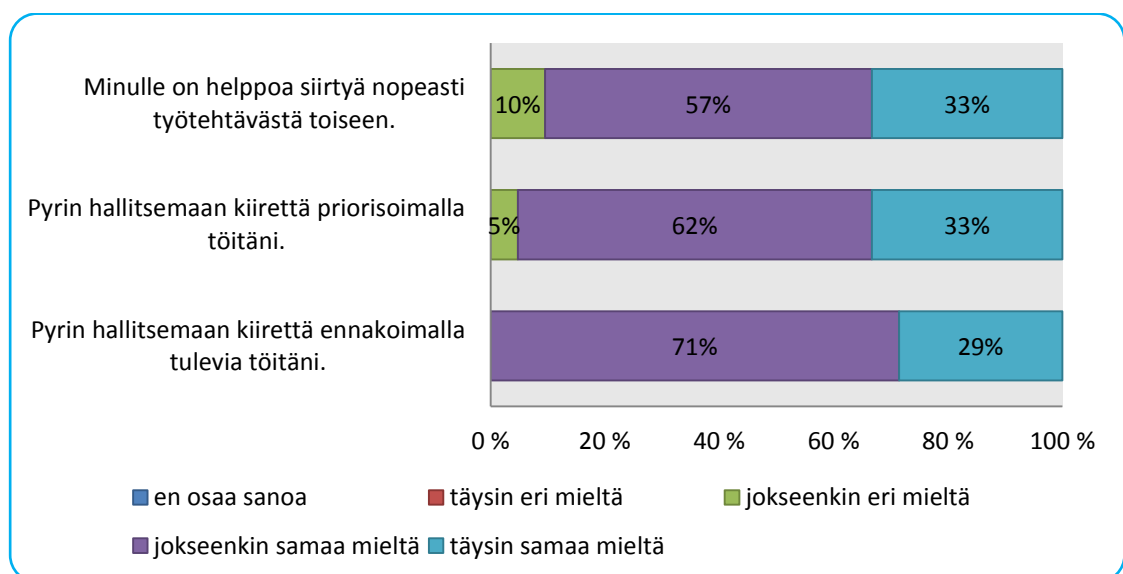
Kuva 14. Vastausprosentit työn vaativuuden ja oman osaamisen suhteesta (N = 21)

Avoin kysymys urakehitykseen tai yleensä työelämään liittyvistä suunnitelmista ja haaveista oli vapaaehtoinen. Vastata pystyi kolmeen eri aikaa kuvaavaan kohtaan. Juuri nyt ajankohtaiseksi koettiin kahdeksassa (8) kommentissa omassa työssä hyvin pärjääminen ja sen kehittäminen. Toiveissa oli että työt jatkuvat. Yksi (1) vastannut ajatteli jatko- tai lisäkoulutusta ja työkiertoa tässä vaiheessa. Ajateltaessa aikaa noin vuoden kuluttua viiden (5) kommentin perusteella työltä toivottiin monipuolisuutta, organisaatiomuutoksen jälkeistä toimintojen vakiintumista ja oman roolin vahvistumista työyhteisössä. Kolme (3) henkilöä piti jatko- tai lisäkoulutusta ja työkiertoa ajankohtaisena tässä vaiheessa. Ajatuksiaan ajasta noin kolmen vuoden päästä ja siitä eteenpäin oli avannut yhdeksän (9) vastannutta. Tässä vaiheessa ajateltiin muun muassa oman työn edelleen kehittämistä. Näin kauaksi ajatteleminen tuntui vaikealta. Jatko- tai lisäkoulutusta ja työkiertoa tässä vaiheessa ajatteli neljä (4) vastannutta.

Vastaajia (N = 21) pyydettiin kuvailemaan muutamalla sanalla tuntemuksiaan kohdatessaan muutoksia työelämässä. Ajatukset olivat hyvin erilaisia, mutta niistä oli karkeasti jaotellen tunnistettavissa kolme erilaista ryhmää. Innokkaasti ja energisesti muutokseen suhtautui 29 % (n = 6) vastanneista. Tuntemuksiaan he kuvailivat sanoilla luottamus, virkistys ja motivaatio, haltuunotto ja pelottomuus. Muutos nähtiin mahdollisuutena ja sen onnistumisesta haluttiin kantaa vastuuta. Hiukan yli puolet, 52 % (n = 11) suhtautui muutokseen hiukan neutraalimmin. Alun muutosvastarintaa ja epävarmuutta tunnistettiin

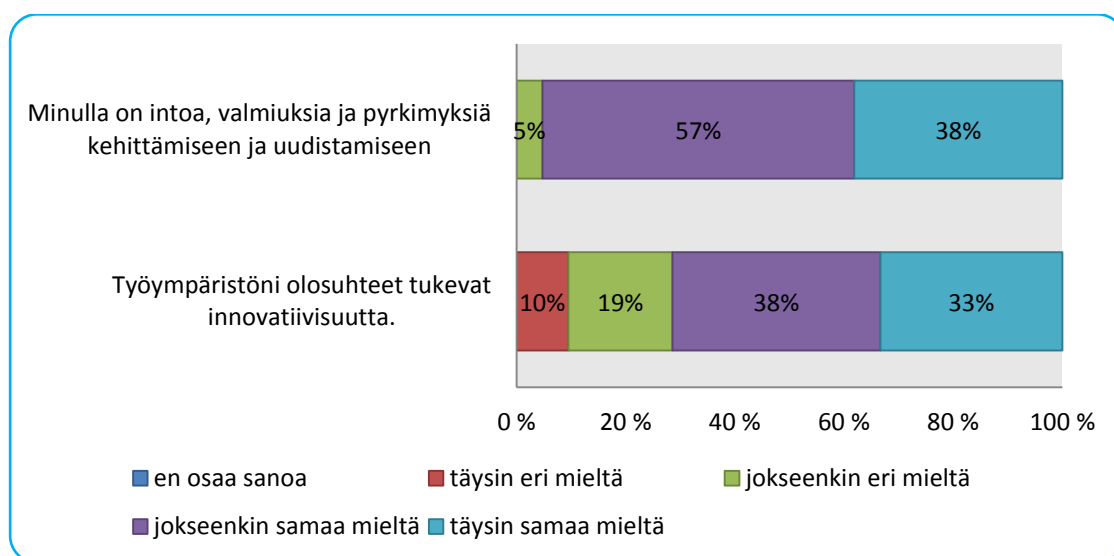
mutta sisällöltään järkeväksi koetut, kuten työn ja organisaation toimivuutta parantavat muutokset koettiin hyväksi ja helpoksi hyväksyä sekä mukautua. Muutoksien toivottiin olevan hallittuja. Tuntemuksia kuvailtiin seuraavasti: avoimin mielin, muutos on nykypäivää, vie voimavaroja mutta tuo uutta intoa. Vajaa viidennes (n = 4) vastanneista suhtautui muutokseen kriittisesti. Muuttumisen tarve nähtiin, mutta liian usein tai liian kevyin perustein käynnistetyt, päämäärättömät muutokset, koettiin työntekoa häiritsevänä. Tässä ryhmässä muutos koettiin haasteen kohtaamisena ja energiaa vievänä asiana, johon tulee kuitenkin lopulta tyydyttyä.

Ajanhallinnan osaamista kartoitettiin kolmella väittämällä. Kolmannes (n = 7) vastanneista koki nopean siirtymisen työtehtävästä toiseen helpoksi, jokseenkin samaa mieltä oli 57 % (n = 12) ja jokseenkin eri mieltä 10 % (n = 2) (kuva 15). Vastausten keskiarvo oli 3,24. Väittämän ”Pyrin hallitsemaan kiirettä priorisoimalla töitani” kanssa täysin samaa mieltä oli kolmannes (n = 7) vastanneista, jokseenkin samaa mieltä oli 62 % (n = 13). 5 % (n = 1) oli asiasta jokseenkin eri mieltä (kuva 15). Vastausten keskiarvoksi muodostui 3,29. Tulevia töitä ennakoimalla kiirettä hallitsemaan pyrki 29 % (n = 6) vastanneista, loput 71 % (n = 15) oli jokseenkin samaa mieltä (kuva 15). Vastausten keskiarvo oli 3,29. Kommentteissa tuotiin esiin että palveluohjaustyössä aikaa on vaikea hallita, koska kaikkia tilanteita ei voi ennakoida.



Kuva 15. Vastausprosentit ajanhallintaa koskeviin väittämiin (N = 21)

Innovatiivisuuteen liittyvän väittämän ”Minulla on intoa, valmiuksia ja pyrkimyksiä kehittämiseen ja uudistamiseen” kanssa täysin samaa mieltä oli 38 % (n = 8), jokseenkin samaa mieltä oli valtaosa, 57 % (n = 12). Jokseenkin eri mieltä asiassa oli 5 % (n = 1) (kuva 16). Vastausten keskiarvo on 3,33. Työympäristön olosuhteet innovatiivisuutta tukevaksi koki kolmannes (n = 7) vastanneista, 38 % (n = 8) oli asiassa jokseenkin samaa mieltä. 19 % (n = 4) vastanneista oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä ja 10 % (n = 2) täysin eri mieltä (kuva 16). Vastausten keskiarvoksi tulee 2,95.



Kuva 16. Vastausprosentit innovatiivisuuteen liittyviin väittämiin (N = 21)

7 POHDINTA

Asiakaspalvelutaitoja arvioitaessa kaksi väittämää (asiakkaan yhteydenoton syyn tunnistaminen ja asiakkaan ilmaisuun mukautuminen) kuvasivat tilannetta jossa asiakas kohdataan ja hänen kanssaan ollaan vuorovaikutuksessa. Näissä osaaminen oli arvioitu heikommaksi kuin muissa saman kysymyspatterin väittämässä, jotka olivat vahvemmin työntekijästä itsestään lähteviä. Annettaessa vastausvaihtoehdoille arvot 1 - 4 niin että paras tulos on 4, tuli asiakaskontaktissa osaamisen keskiarvoksi 3,29 ja muulle osaamiselle 3,84. Käyttämällä samaa kieltä asiakkaan kanssa helpotetaan ymmärretyksi tuleamista. Aarnikoivun (2014, 14) mukaan asiakkaan huomioiminen mm. reagoitinopeudella ja kielenkäytöllisesti voi synnyttää positiivisia kokemuksia, kuuntelemalla ja kysymällä herätetään luottamusta ja asiakkaan huomioiminen yksilö-

nä mahdollistuu. Laadukasta ja huomioivaa asiakaspalvelua on myös se, että palvelun sisältö tehdään näkyväksi (Aarnikoivu 2014, 15). Asiakkaan eteen voi nähdä vaivaa esimerkiksi kertomalla, kuinka hänen asiansa käsittely etenee, mikäli asiaa ei voi siinä hetkessä hoitaa valmiiksi. Kaikki vastanneet olivat joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä että toimivat näin.

Kirjallisuus korosti (mm. Ojala 2008, 19), että asiakkaan kohtaamisen ja siinä vuorovaikutuksen tilanne on aina uusi ja ennalta arvaamaton. Kuuntelemalla ja kysymällä mahdollistetaan asiakkaan yksilönä huomioiminen, toimitaan asiakaslähtöisesti (Aarnikoivu 2005, 51,59). OIVA-keskuksen toiminnan tavoitteena on ollut asiakaslähtöisyys, ja se on kirjattuna myös toiminta-ajatukseen (Soidinmäki 2014, 41–42). Asiakaspalvelutaitoja arvioitaessa selvisi, että asiakkaan yhteydenoton syyn tunnistamisen ja hänen ilmaisuunsa mukautumisen ei koettu olevan täysin helppoa. Työyhteisössä voi pohtia syitä tämän takana. Tuloksien perusteella tämä ei ole asenteista kiinni, niihin liittyvien vastausten keskiarvo on todella hyvä (3,84). Asiakasta halutaan auttaa aidosti. Tähän liittyvä väittämä sai koko kyselyn parhaan arvion. Aarnikoivu (2005, 59) on todennut halun palvella asiakaspalvelijan tärkeimmäksi ominaisuudeksi.

Tähän osaamisalueeseen kuuluvan kahden kysymyspatterin välillä voi tehdä havainnon, että itsearviointi ulkoisesta asiakaspalvelusta (ka 3,62), näyttäytyi positiivisemmassa valossa kuin ryhmässä työskentely- ja verkostotaidot, joka on myös sisäistä asiakaspalvelua (ka 3,35). Teoriaosuudessa todettiin, että tie erinomaiseen ulkoiseen asiakaspalveluun rakentuu sisäisen asiakaspalvelun kautta (Miller 2002). Kommenteissa olikin oivaltavasti huomioitu sisäisen tiedonkulun vaikuttavan siihen, voiko asiakkaalle kertoa kuinka hänen asiansa etenee. Ei voi kertoa, ellei itsekään tiedä. Omat vuorovaikutustaidot (Kuunteleminen aidosti työtovereitani, pyrin edistämään avointa vuorovaikutusta omalla toiminnallani ja tunnistan ja pyrin ymmärtämään erilaisia näkökulmia) oli arvioitu keskimäärin hyväksi (ka 3,43), kun taas oma kokemus kuulluksi tulemisesta sai huonomman arvion (ka 3,10). Jokaisen kuulluksi tulemisen ja kunnioituksen kokemus on yksi oppimisyönteisen kulttuurin edellytys, kuten myös erilaisten näkemysten arvostus (Ojala 2008, 279)

Oma toiminta osana suurempia kokonaisuuksia ymmärrettiin hyvin (ka 3,52) mutta sidosryhmien toiminta hiukan heikommin (ka 3,19). Verkostotaitoja voisi mahdollisesti syventää tekemällä ne näkyväksi. Työyhteisössä voidaan pohtia,

minkälaisten sidosryhmien kanssa toimitaan, miksi ja miten. Teoriaosuuden mukaan ryhmissä ja verkostoissa työskentelyn tarve korostuu kun työssä täytyy hallita isoja kokonaisuuksia (mm. Ojala 2008, 69). OIVA-keskuksen henkilöstö työskenteleeekin erilaisissa ryhmissä melko mielellään (ka 3,38).

Muun muassa Ojalan (2008, 19) mukaan teknologioiden hallinta työelämässä tulee entistä tärkeämmäksi. Toteama saikin tuekseen perusteluita eri näkökulmista. Hyvä lähtökohta uuden teknologian käyttöönottoon on motivoituneet, ennakkoluulottomat työntekijät jotka saavat hyvän käyttöönottokoulutuksen (Pohjola ym. 2010, 11; Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena 2015, 13). Kyselyn tuloksista selviää, että työntekijät ottavat uutta teknologiaa käyttöön hyvin erilaisista lähtökohdista. Toisia kehitys kiinnostaa, toisia ei. Toiselle uuden opettelu on helppoa, toiselle ei. Ohjelmia, joiden käyttöön tarvittaisiin opastusta, oli listattu. Jyväskylän kaupungilla on henkilöstölleen tarjolla tietotekniikkakoulutusta, jota kannattaa hyödyntää taitojensa parantamiseksi. Kursseja pyörii mm. Office-ohjelmien käyttöön ja tietohallinnosta luvataan järjestää resurssien puitteissa räätälöityjä koulutuksia ryhmille sekä tarvittaessa yksilöopetusta konkreettisten työtehtävien hoitamiseen (Tietotekniikkakoulutus). Ohjelmilla ja järjestelmillä on nimetyt vastuutahot, joiden puoleen voi kääntyä, kun tarvitsee tukea.

Verkkoviestinnällä on tärkeä rooli yhteydenpidossa ja tiedon jakamisessa (Aula & Jokinen 2007, 82). Teknologiset viestinnän välineet olivat kattavasti käytössä ja itsensä ilmaiseminen sähköisten viestimien välityksellä koettiin melko helpoksi. Tässä kohdassa olisi ollut syytä tarkastella Intran ja kaupungin verkkosivujenkin hyödyntämistä mm. ohjeiden, tiedon ja hyvien käytäntöjen jakamiseen. Tältä osin tutkimukseen jää nyt epämieluisa aukko.

Asiakastietojen käsittelyyn liittyvä vastuu ymmärrettiin todella hyvin, vastauksien keskiarvoksi muodostui 3,9. Vastuullista työskentelyä tällä alueella voi tukea käytännössä eri keinoin, kuten varaamalla kirjaamistyölle aikaa ja perehtymällä ajantasaiseen ohjeistukseen. Näiden keinojen hyödyntämistä tiedustellessa vastaukset hajaantuivat ja niiden keskiarvoksi muodostui 3,23. Sama koski myös asiakirjatekstien tuottamisen helppoutta, mikä koettiin keskimääräisesti myös koko kyselyn haastavimpana (ka 2,89). Kirjaaminen on iso osa monen vastanneen työpäivää, joten voisi olla paikallaan miettiä keinoja tekstien tuottamisen helpottamiseksi. Olisiko kirjaamiskoulutuksesta ryhmässä tai

yksilönä hyötyä? Myös suunnitelmallinen vertaisohjaus käytännön tilanteissa voisi toimia. Ainoastaan neljännes oli täysin samaa mieltä, että tietää mistä asiakastietojen käsittelyyn liittyvä ajantasainen ohjeistus löytyy. Syyt tämän takana eivät selviä tässä kyselyssä. Laaditut ohjeet ovat tärkeä työkalu ja niistä tietoisuutta kannattaisi pyrkiä lisäämään. Asiakastietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön kehitystä seurattiin kattavasti ja useilla eri keinoilla.

Kirjallisuus painotti työntekijän itsensä vastuuta tietojen ja taitojen ajan tasalla pysymisestä koko työuran ajan (Mäkisalo-Ropponen 2012, 84; Osaamisen johtaminen kuntasektorilla 2005, 25; Viitala 2005, 23). OIVA-keskuksessa ollaan motivoituneita uuden oppimiseen ja tiedon jakamiseen (ka 3,57). Hyvin erilaisia tulevaisuuden osaamistarpeita oli tunnistettu, ja nämä kannattaakin ottaa lähempään tarkasteluun kehittämissuunnitelmia laatiessa. Osaamisen johtaminen kuntasektorilla (2005, 44) -työkirjassa pohdittiin kymmenen vuotta sitten, että työyhteisössä tapahtuva oppiminen tulee yhä useammin korvamaan perinteisen, työpaikan ulkopuolella tapahtuvan koulutuksen. Tällä tarkoitettiin esimerkiksi työkiertoa ja mentorointia, joiden etuina nähtiin molempien osapuolien uuden oppiminen. Tässä tutkimuksessa perinteinen koulutus vaikuttaa vielä pitävän pintansa suosittuna uuden oppimisen muotona. Voi myös olla, että muita vaihtoehtoja ei tunneta. Käsitteet ainakin olisi pitänyt avata loimakkeelle, sillä kommentteihin oli mainittu, että oli valittu niitä vaihtoehtoja, joista oli tietoa. Mieluisia oppimisen muotoja kysyttäessä lähes kaikki olivat valinneet useamman kuin yhden vaihtoehdon.

Työn vaatimuksen ja osaamistason suhdetta tarkastellessa noin puolet vastanneista koki että tehtävät tuntuvat joskus melko vaativilta. Jos työn haasteista päästään kuitenkin eteenpäin, voi tätä tulosta voi ajatella positiivisessa sävyssä. Esimerkiksi Otalan (2008, 269–270) mukaan paras suoritus saavutetaan, kun haasteet ja osaaminen ovat tasapainossa sekä jatkuvassa kasvussa. Positiivinen kierre voi syntyä kun haasteet lisäävät osaamista ja osaaminen vetää kohtaamaan uusia haasteita.

Vastaajat kuvailivat tuntemuksiaan kohdatessaan muutoksen. Muutoksen tarkoitusta tai laajuutta ei määritely. Kommenttien perusteella oli nähtävissä kolme erilaista ryhmää: innokkaasti, maltillisesti ja kriittisesti muutokseen suhtautuvat. Mäkisalo-Ropponen (2012, 154) mukaan muutosprosesseissa työntekijöiden erilaisuus on organisaation vahvuus. Muutoksia käynnistettäessä tu-

lisi tilannetta pohtia myös oppimisenäkökulmasta sillä ihmiset ovat muutoksen toteuttajia ja heidän oppimisensa on olennainen osa muutosta (Viitala 2005, 30). Kuten jo aiemmin mainittiin, jotta aikuiselle syntyisi motivaatio ja tarve oppia, tarvitsee hän tietoa ja ymmärrystä siitä, miksi kyseistä oppia tarvitaan (ks. Ojala 2008, 66–67; Viitala 2005, 144–145). Kommenteissa esiin noussut kritiikki kohdistuikin huonosti perusteltuihin, hallitsemattomiksi ja päämäärättömiksi koettuihin muutoksiin.

Urakehitykseen tai yleensä työelämään liittyviä suunnitelmia ja haaveita oli avannut moni. Kahdeksan (8) ei vastannut mutta tästä ei tietenkään voida tehdä johtopäätöstä, että heillä ei ole työelämään liittyviä suunnitelmia. Kysymys oli muotoiltu tarkoituksella hyvin avoimeksi ja sillä pyrittiin herättelemään vastaajia ajattelemaan omaa uraansa, mikä liittyy itsensä ja oman työn johtamiseen. Vastauksista voi tehdä yhteenvedon, että OIVA-keskuksessa ollaan eteenpäin pyrkiviä. Yli puolet vastanneista oli maininnut itsensä kehittämisen jossain vaiheessa ja loput oman työn kehittämisen.

Osaamisen johtaminen kuntasektorilla (2005, 7) todettiin, että kunnissa tarvittaisiin uusia työtapoja sekä innovatiivisuutta tuottavuuden parantamiseksi ja että tämä edellyttää työntekijöiltä muun muassa motivaatiota. Tuloksien mukaan vastaajat ovat motivoituneita oppimaan uutta ja jakamaan osaamista (3,57). Myös intoa, valmiuksia ja pyrkimyksiä on (ka 3,33) mutta kokemukset työympäristön innovatiivisuudesta vaihtelivat voimakkaasti (ka 2,95). Kommenteissa tuotiin esiin, että luovuutta ja uudistamisen halua on mutta jatkuvat muutokset ja kiireinen työtahti estävät olemasta innovatiivinen. Ojala (2008, 131) on todennut, että toteutuakseen luovuus ja arjen kekseliäisyys vaativat aikaa sekä tilaa, se voi olla vaikeaa tietotulvassa ja mikäli työtä ja ajattelua ohjaavat vaatimukset tehokkuudesta. Ehkä yllättäväkin huomio on, että kiirekokemuksesta oli maininta ainoastaan tässä innovatiivisuuden yhteydessä. Vastanneiden hyvistä ajanhallintataidoista kertoi myös tulokset joiden mukaan kiirettä pyritään hallitsemaan ja tehtävästä toiseen kyettiin siirtymään nopeasti.

Viitala (2005, 121) on sanonut, että kartoittaessa työssä tarvittavaa osaamisista, jää sosiaalisten taitojen ja persoonallisten valmiuksien yksityiskohtainen määrittely vähemmälle. OIVA-keskuksen osaamisista määrittellessä nämä nousivat nopeasti ja luonnollisesti esimiesten tarkastelun kohteeksi. Koko yksikköä koskeva kartoitus vapautti pohtimasta tarkkoja tehtäväkohtaisia osaamisista

ja esimiehet olivat sisäistäneet jatkuvasti kehittyvän ympäristön asettavan vaatimuksia työelämätaidoille. Viitalan (2005, 119, 121) mukaan näiden ominaisuuksien huomioiminen osaamistarpeina auttaa tuomaan ne myös kehityskeskusteluihin ja työntekijän itsensä asiasta tietoisemmaksi tuleminen mahdollistaa henkisen kasvun.

Kokonaisuutta ajatellen voi sanoa, että kaikilla alueilla oli paljon osaamista. Numeerisesti esitettynä, asteikolla 1 - 4 kaikkien osaamisalueiden itsearvioitu osaaminen oli keskiarvoltaan 3,37. Keskimäärin heikoimmin hallittavaksi arvioitiin ICT ja dokumentointi, parhaimman arvioinnin sai yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot. Kaikkien osaamisalueiden sisällä oli tuloksissa paljon vaihtelua joten keskiarvojen mittaaminen tällä tasolla ei oikeastaan kerro juuri mitään.

Tutkimusongelma ”*Minkälaiseksi OIVA-keskuksen henkilöstö arvioi osaamisensa sen kriittisillä osaamisalueilla?*” oli pilkottava pienempiin osiin sen selvittämiseksi. Alaongelmat jaettiin kolmeen osaan OIVA-keskuksen kriittisten osaamisalueiden mukaan. Tutkimuksen edetessä kasvoi tietoisuus siitä, miten kiinteästi määritellyt osaamistarpeet ovat sidoksissa ja vaikutuksessa toisiinsa. Esimerkkeinä voisi mainita, että innovatiivisuus ja organisaation oppiminen tarvitsevat avointa vuorovaikutusta ja verkostoissa toimiminen, myös sisäisen asiakaspalvelun näkökulmasta, asettaa vaatimuksia myös ICT-osaamiselle. Juuri tästä syystä osaamistarpeista vastuullisuutta ei käsitelty erikseen, sillä oli jo jokaisessa osaamistarpeessa oma merkityksensä. Aluksi nämä yhteydet aiheuttivat hämmennystä sillä tutkittavaa oli paljon. Osaamisalueita on käsitelty erillisinä läpi tämän tutkimuksen, mikä toivottavasti näkyy kirjallisessa osuudessa selkeytenä. Teoriaan perehtymisen vaiheessa tämä auttoi tekemään rajauksia. Johtopäätöksissä näitä yhteyksiä pystyi jo tuomaan enemmän esiin ja tämä pohdinta toivottavasti jatkuu OIVA-keskuksessa kun tuloksia käsitellään.

Tuloksillehan ei asetettu tavoitetasoja, minkä vuoksi ei voida todeta, että jokin tulos olisi absoluuttisen hyvä tai huono. Tuloksia onkin analysoitu esimerkiksi vertaamalla niitä toisiinsa ja peilaamalla niitä teoriaan. Tämän vaiheen jälkeen olisi tärkeää purkaa kyselyn tuloksia esimerkiksi ryhmäkehityskeskusteluissa, jolloin työyhteisössä päästäisiin tuloksien taakse. Minkälaiset eri seikat vaikuttavat esimerkiksi siihen, että moni ei työskentele aivan täysin mielellään ryhmässä tai minkälaisia hankaluuksia asiakirjatekstien kirjoittamisessa on? Näin etenemällä voidaan löytää oikeat konkreettiset keinot osaamisen lisäämiseen.

Osaamiskartoitus määrällisenä tutkimuksena on mietityttänyt varsinkin tutkimuksen loppuvaiheessa. Tutkimuksen kokonaisluotettavuus ja eettisyys saavat väistämättä särön, kun tutkittavat vastaavat omalla nimellään. Omalla nimellä vastaaminen oli tarpeellista, jotta työ saisi jatkoa muun muassa kehityskeskusteluissa. Olen pohtinut, pyhittääkö tarkoitus keinot vai olisiko työ pitänytkin toteuttaa kyselynä ilman tutkimusta. Palaan aina siihen lopputulemaan, että pidän kyselyä laadukkaana ja se on seurausta huolellisesta operationalisoinnista. Ilman tutkimuksen menetelmiä kysymykset eivät olisi yhtä perusteltuja. Hirsjärvi ym. (2009, 20) ovatkin todenneet että tieteellinen tieto auttaa syventämään arkitietoa (Hirsjärvi ym. 2009, 20) Operationalisointi olisi voinut mennä syvemmällekin. Tutkittavan kokonaisuuden laajuus ja toisaalta neuvo pitää kysely kohtuullisen mittaisena ovat vaikuttaneet siihen, että osaamisalueita käsittelevä osuus on rajattu juuri niin kuin se on. Monta asiahaaraa, jotka olisi ollut mielekästä ottaa mukaan työhön, oli jätettävä pois. Avoimet kysymykset, kuten tarvitaanko joidenkin ohjelmien käyttöön opastusta, koin välttämättömänä. Näin saatiin näkyviin myös mahdollisia tehtäväkohtaiseen osaamiseen liittyviä kehittämistarpeita. Mielestäni opinnäytetyö täyttää sen tarkoituksen ja työvaiheissa on pyritty huolellisuuteen. Pidän työtä onnistuneena.

Tehtävään ryhtyminen oli haaste. Osaamisen johtaminen oli aivan vieras asia ja tiedossa oli, että asiaan perehtyminen vaatii paljon työtä. Haaste oli kuitenkin innostava ja sellainen johon vastaamalla kasvan ammatillisesti haluamaani suuntaan. Opinnäytetyöni on sekä toimintana että sisällöltään ajankohtainen. Silloinen vastuualuejohtaja neuvoi kysymään opinnäytetyölle ohjaajaa henkilöstöpalveluista heidän kokemuksensa vuoksi. Siinä vaiheessa en vielä ymmärtänyt, miten paljon lisäarvoa se toisi työlleni ja mitä kaikkea oppisin tämän prosessin aikana. Yhteistyö on laajentanut näkemyksiäni ja auttanut hahmottamaan tämän opinnäytetyön taustoja. Olen työskennellyt vanhuspalveluiden eri tehtävissä ja oman työkentän katseleminen henkilöstöpalveluiden näkökulmasta oli mielenkiintoista sekä opettavaista. Geronomiopinnat antavat minulle hyvät valmiudet kohdata työelämän uusia haasteita, joita toivon löytyvän esimiestyöstä tai kehittämisen tehtävistä. Tähän tavoiteltavaan seikkaan nähdessä opimani asiat voi nähdä pisteenä i:n päällä.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY

Aarnikoivu, H. 2010. Työelämätaidot – menesty & voi hyvin. Helsinki: WSOY Pro Oy

Aarnikoivu, H. 2014. Minä asiakaspalvelijana – omat asiakaspalvelu-, vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot. PowerPoint-diaesitys 23.9.2014. Jyväskylän kaupungin henkilöstökoulutusmateriaalia.

Aula, P. & Jokinen, K. 2007. Organisaatioiden verkkoelämä: viestintäteknologianäkemykset ja organisaatioviestintä. Helsingin yliopisto. Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Saatavissa:

http://www.mv.helsinki.fi/home/aula/Organisaatioiden_verkkoelama.pdf [viitattu: 22.4.2015].

Clark, A. 2003. Natural-born cyborgs. Minds, Technologies, and the Future of Human Intelligence. Intro. Saatavissa:

<http://faculty.georgetown.edu/irvinem/theory/Clark-Natural-Born-Cyborgs-Intro.pdf> [viitattu 15.4.2015].

Hakkarainen, K. 2005. Asiantuntijuus ja oppiminen työelämässä –psykologisia näkökulmia. Saatavissa:

<http://www.helsinki.fi/science/networkedlearning/material/HakkarainenEsitelm a2005a.pdf> [viitattu 15.4.2015].

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.

Hoidon ja palvelun kirjaaminen Jyväskylän kaupungin vanhus- ja vammaispalveluissa. 21.3.2014.

Hyrkäs, E. 2009. Osaamisen johtaminen Suomen kunnissa. Saatavissa:

<https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/43678/isbn9789522147172.pdf> [viitattu 7.10.2015]

Hänninen, M. 2014. Muutoksesta jatkuvaan uudistukseen teoksessa Tulevaisuuden johtaminen 2020, toim. Sydänmaanlakka, P. 98–109.

Hätönen, H. 2009. Mistä liikkeelle? kehitystarveanalyysi oppivan organisaation kehittämiseen. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.

Immonen, T. & Kiikkala, I. 2007. Sopimaton systeemiin. Teoksessa Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva, toim. Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lehtelä, K-M., 55–85.

Jokinen, K., Aula, P. & Matikainen, J. 2008. Näkökulmia organisaatioiden verkkoviestintään Teoksessa Verkkoviestintäkirja toim. Aula, P., Matikainen, J. & Villi, M. s. 197–213.

Kauhanen, J. 2012. Suorituksen johtaminen ja palkitseminen. 2. painos. Helsinki: MIF Oy.

Kilki, K. 2015. Informaatioteknologian perusteet. Saatavissa: https://noppa.aalto.fi/noppa/kurssi/elec-c7110/materiaali/ELEC-C7110_luku_1._johdanto.pdf [viitattu 23.4.2015].

KT Kuntatyönantajat. Saatavissa: <http://www.kuntatyonantajat.fi/fi/mika-kt/Sivut/default.aspx> [viitattu 7.10.2015].

Kuntatyönantajat. Sopimuksia ja suosituksia työelämän kehittämiseksi. Saatavissa: <http://www.kuntatyonantajat.fi/fi/sopimukset/tyoelaman-kehittaminen/Sivut/default.aspx> [viitattu 27.2.2015].

Kääriäinen, A. 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23445/lastensu.pdf?sequence=2> [viitattu 2.5.2015].

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti 54/2011. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1> [viitattu 2.5.2015].

Laki koulutuksen korvaamisesta 20.12.2013/1140.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki taloudellisesti tuetusta ammatillisen osaamisen kehittämisestä
20.12.2013/1136.

Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa annetun
lain muuttamisesta. 20.12.2013/1138.

Lonka, K. 2005. Mitä tarinat voivat opettaa äidin ja terveydenhuollon kohtaamisesta? Teoksessa Leijonaemojen tarinat, toim. Heinonen, Kantoluoto, Lehtomäki, Lähdemäki, Paganus, Sandelin & Lonka, 315–358.

Miller, S. 2002. Internal Customer Service: Getting Your Organization to Work Together. Saatavissa: <http://www.entrepreneur.com/article/51804> [viitattu 2.5.2015].

Mäkisalo-Ropponen, M. 2012. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Nonaka, I & Takeuchi, H. 1995. The Knowledge-Creating Company - How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. Oxford University Press: New York.

Nurmela, J. 2008. Suomalaisten tieto- ja viestintätekniikan käyttö – sosiologisia näkökulmia verkkoviestintään. Teoksessa Verkkoviestintäkirja, 2. painos, toim. Aula, P., Matikainen, J. & Villi, M., 43 – 68.

OIVA-keskuksen omavalvontasuunnitelma.

Okko, S. Tarinoita työpaikoilta - Jyväskylän kaupunki: Osaajista osaamiseen. Työelämä 2020. Saatavissa: http://tyoelama2020.fi/tyopaikoille/tarinoita_tyopaikoilta/jyvaskylan_kaupunki_osaajista_osaamiseen.1413.news?1407_o=24 [viitattu 30.9.2015].

Opetushallitus. Tilastollisia menetelmiä. Saatavissa: http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/tilastomatikka/sanasto.html#Suhteellinen_frekvenssi [viitattu 16.10.2015].

Osaamisen ennakointi kuntapalveluissa –loppuraportti. 2014. KT Kuntatyönantajat. Saatavissa: <http://shop.kuntatyonantajat.fi/uploads/osaamisen-ennakointi-raportti.pdf> [viitattu 27.9.2015].

Osaamisen johtaminen kuntasektorilla. Kuntaosaaja 2012 – työkirja. 2005. 2.painos. Helsinki: Efeko Oy.

Osaamista ennakoimaan! 2014. Kuntatyönantajat. Saatavissa: <http://shop.kuntatyönantajat.fi/uploads/osaamista-ennakoimaan.pdf> [viitattu 25.9.2015].

Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Helsinki: WSOY-pro.

Paavola, S. 2013. Hajautettu kognitio. Saatavissa: <https://wiki.helsinki.fi/display/hajkognitio/Hajautettu+kognitio> [viitattu 15.4.2015].

Perusturvan toimiala. Jyväskylän kaupunki. Saatavissa: http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/74452_organisaatio_perusturva_a.pdf [viitattu 25.10.2015].

Pohjola, A. Pahan säikeitä auttamistyössä. 2002. Teoksessa Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä, toim. Laitinen, M. & Hurtig, J. 42 – 62. Jyväskylä: PS-kustannus.

Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2002. Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Sosiaalityö, tieto ja teknologia, toim. Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S., 9–20.

Sivonen, S. & Uotila, S. 2014. Osaamisen ennakointi HR-toimintona. Teoksessa Henkilöstöjohtaminen kurkiauran kärkeen. Uudistumisen sykettä palveluihin, Toim. Pakarinen, T. & Mäki, T. Helsinki: Edita.

Soidinmäki, P. 2014. OIVA-keskus – Neuvontaa, ohjausta ja palvelutarpeen arviointia. Saatavissa: https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/85071/Soidinmaki_Pirkko.pdf?sequence=1 [viitattu 10.10.2015].

Sydänmaanlakka, P. 2014. Yllätyksellinen ja kompleksinen tulevaisuus; miten selvitä tulevaisuudesta. Teoksessa Tulevaisuuden johtaminen 2020, toim. Sydänmaanlakka, P. 9-37.

Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena. Sote-tieto hyötykäyttöön – strategia 2020.

Tietotekniikkakoulutus. Jyväskylän kaupungin intranet.

Toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen. OIVA-keskus. PowerPoint-diaesitys 18.2.2015. Jyväskylän kaupunki.

Tuomi, L. & Sumkin, T. 2012. Osaamisen ja työn johtaminen – organisaation oppimisen oivalluksia. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Uotila, S. & Adenius-Jokivuori, M. 2014. Ryhmän osaamiskeskustelu osaamisen kehittämisessä. PowerPoint-diaesitys 14.10.2014. Jyväskylän kaupunki.

Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä Oy

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

KUVALUETTELO

Kuva 1. Tiedon luomisprosessi (Nonaka & Takeuchi, 1995, 71).

Kuva 2. Henkilöstön kehittämisen muotoja (Viitala 2005, 261).

Kuva 3. Visuaalinen kuvaus osaamisen kehittämisen toimintamallista. (Uotila & Adenius-Jokivuori 2014).

Kuva 4. OIVA-keskuksen osaamiskartta. Yhteiset kriittiset osaamisalueet sekä niiden osaamistarpeet.

Kuva 5. OIVA-keskuksen sijoittuminen Jyväskylän kaupungin perusturvan toimialan organisaatiossa (Perusturvan toimiala, mukailen).

Kuva 6. Vastausprosentit asiakaspalvelutaitoihin liittyviin väittämiin (N = 21).

Kuva 7. Vastausprosentit ryhmässä työskentely- ja verkostotaitoihin liittyviin väittämiin (N = 21).

Kuva 8. Vastausprosentit teknologian käyttöön liittyviin väittämiin (N = 21).

Kuva 9. Vastausprosentit liittyen itsensä ilmaisuun sähköisten viestimien välityksellä (N = 21).

Kuva 10. Vastausprosentit asiakastyön kirjaamiseen liittyviin väittämiin (N = 19).

Kuva 11. Vastausprosentit asiakastietojen käsittelyyn liittyviin väittämiin (N = 21).

Kuva 12. Vastausprosentit elinikäiseen oppimiseen liittyviin väittämiin (N = 21).

Kuva 13. Vastausprosentit kysyttäessä mieluisimpia tapoja oppia uutta (N = 21).

Kuva 14. Vastausprosentit työn vaativuuden ja oman osaamisen suhteesta (N = 21).

Kuva 15. Vastausprosentit ajanhallintaa koskeviin väittämiin (N = 21).

Kuva 16. Vastausprosentit innovatiivisuuteen liittyviin väittämiin (N = 21).

SAATEKIRJE

XX.5.2015

Hei!

Keskustelimme osaamisesta ja osaamisen kehittämisestä viikkopalaverissanne joulukuussa 2014. Tuolloin käytiin läpi ne osaamisalueet, joiden koettiin olevan tärkeitä OIVA-keskuksen perustehtävän kannalta ja joiden voitiin nähdä koskevan pääasiassa kaikkia työntekijöitä yhteisesti (liite). Tämä itsearviointina toteutettava osaamiskartoitus pohjautuu noihin osaamisalueisiin.

Aihe on ajankohtainen. Yhdeksi OIVA-keskuksen kehittämistavoitteeksi on kirjattu osaamisen kartoittaminen ja kehittäminen. Tätä tavoitetta kohti on lähdetty etenemään Jyväskylän kaupungin osaamisen kehittämisen toimintamallin mukaisesti. Saan opinnäytetyöni puitteissa olla matkassanne tämän kyselyn tuloksien raportointiin saakka. Toivottavasti pystytte hyödyntämään tuloksia kehittämissuunnitelmia pohtiessanne.

Kysely täytetään omalla nimellä. Ennen vastauksienne käsittelyä poistan tunnistetietonne ja raportoin kyselyn tulokset opinnäytetyössäni koko OIVA-keskusta koskevana. Alkuperäiset tiedot jäävät esimiehellenne ja voitte palata niihin esimerkiksi kehityskeskusteluissa. Korostan, että koen kyselyn järjestämisen luottamustehtävänä ja käsittelen vastauksianne vastuullisesti sekä luottamuksellisesti.

Kysely on auki ajalla XXXXXXXX ja sen yhteenvedot ovat nähtävissänne kesälomien jälkeen.

Ystävällisin terveisin:

OIVA-keskuksen ja vammaispalveluiden osaamiskartoitus 2015 itsearviointi

1. Vastaajan tiedot *

Sukunimi

Etunimi

2. Pääasiallinen tiimisi *

- Asiakaspalvelupiste ja OIVA-keskuksen toimistotyö
- Henkilökohtaisen avun erityisavustajat
- Henkilökohtaisen avun palveluohjaus ja neuvonta
- Keskitetty palveluohjaus ja vanhussosiaalityö
- Palveluohjaus / ostopalvelut ja valvonta
- Muistineuvola ja muistipoliklinikka
- Omaishoidon lähihoitajat
- Omaishoidon palveluohjaus
- SAS
- Vammaispalvelulain mukainen sosiaalityö
- Vammaisten ja kehitysvammaisten palveluohjaus
- Vammaispalvelulain mukaisiin päätöksiin liittyvä toimistotyö
- Veteraanien sosiaalineuvonta
- Viestintä
- Muu, mikä?

Yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot - asiakaspalvelutaidot, ryhmässä toimiminen ja verkostotaidot

3. Mitä mieltä olet seuraavista ASIAKASPALVELUTAITOIHIN liittyvistä väittämistä omalla kohdallasi *

	en osaa sanoa	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Tunnistan helposti asiakkaan yhteydenoton syyn.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Haluan aidosti auttaa asiakasta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minun on helppo mukautua asiakkaan ilmaisuun (ymmärrettävyys).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kerron asiakkaalle, kuinka hänen asiansa käsittely etenee, ellen pysty sitä itse hoitamaan loppuun.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uskon, että omalla toiminnallani pystyn vaikuttamaan OIVA-keskuksen maineeseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Voit halutessasi kommentoida kohtaa 3.

Yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot - asiakaspalvelutaidot, ryhmässä toimiminen ja verkostotaidot

5. Mitä mieltä olet seuraavista RYHMÄSSÄ TYÖSKENTELY- JA VERKOSTOTAITOIHIN liittyvistä väittämistä omalla kohdallasi? *

(Sidosryhmillä tarkoitetaan OIVAn toimintaan liittyviä tahoja. Sisäisiä sidosryhmiä ovat esim. kotihoito, laskutus ja henkilöstöyksikkö; ulkoisia esim. yksityiset palveluntuottajat, maistraatti, Kela, tavarantoimittajat jne.)

	en osaa sanoa	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Osaan hahmottaa työni merkityksen osana laajempia kokonaisuuksia (osana vanhus- ja vammaispalveluita, osana yhteistyötahojen toimintaa).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen työhöni liittyvien sidosryhmien toiminnan ja osaan ottaa niihin tarvittaessa yhteyttä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuuntelen aidosti työtovereitani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että tulen kuulluksi työyhteisössäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pyrin edistämään avointa vuorovaikutusta omalla toiminnallani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnistan, ja pyrin ymmärtämään erilaisia näkökulmia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työskentelen mielelläni erilaisissa ryhmissä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Voit halutessasi kommentoida kohtaa 5.

ICT ja dokumentointi: kirjauskäytännöt, informaatio- ja viestintäteknologia

7. Onko joitain ohjelmia tai järjestelmiä (joita tarvitset tai haluaisit käyttää työssäsi) joiden käyttöön haluaisit saada opastusta?

8. Käytätkö tiedon hakuun internetiä? *

- En
 Kyllä

9. Mitä mieltä olet seuraavista TEKNOLOGIAN KÄYTTÖÖN liittyvistä väittämistä omalla kohdallasi. *

Teknologialla tarkoitetaan tässä sähköisiä laitteita, ohjelmia ja järjestelmiä.

	en osaa sanoa	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Minulle on helppoa ottaa uutta, työssäni tarvittavaa teknologiaa käyttöön.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kiinnostunut työhöni liittyvän teknologian kehityksestä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Työssäni käytän seuraavia sähköisiä viestimiä *

- tekstiviesti
 sähköposti
 pikaviestin Lync
 jotain muuta, mitä?
 en käytä lainkaan sähköisiä viestimiä työssäni

11. Minulle on helppoa ilmaista itseäni käyttämäni sähköisten viestimien välityksellä. *

- en osaa sanoa täysin eri mieltä jokseenkin eri mieltä jokseenkin samaa mieltä täysin samaa mieltä

12. Voit halutessasi kommentoida kohtia 7 - 11.

13. Käytätkö työssäsä Efficaa? *

- En käytä (ohitat asiakastietojen käsittely - osion)
 Kyllä, mutta vain tiedon hakuun (ohitat asiakastyön kirjaaminen -osion)
 Kyllä, kirjaan asiakastietoja ja esim. päätöksiä

ICT ja dokumentointi: kirjauskäytännöt, informaatio- ja viestintäteknologia

14. Mitä mieltä olet seuraavista ASIAKASTYÖN KIRJAAMISEEN liittyvistä väittämistä omalla kohdallasi? *

	en osaa sanoa	täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Asiakirjoissa käytettävän kielen on oltava asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Koen helpoksi tuottaa tällaista tekstiä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pyrin varaamaan asiakastyön kirjaamiselle sen vaatiman ajan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Millaisin keinoin pidät tietosi asiakastietojen käsittelyyn liittyvästä lainsäädännöstä ajantasalla? Pohdi asiaa työtehtävissäsi tarvitsemasi tiedon kannalta. *

(asiakastietojen käsittely = kirjaaminen, katselu, säilyttäminen, luovuttaminen) VOIT VALITA USEAMMAN VAIHTOEHDON

- Tietoni eivät ole ajantasalla
 Saan tietoa työkavereilta
 Seuraan aiheeseen liittyviä sisäisiä tiedotteita
 Etsin itse aktiivisesti asiasta ajankohtaista tietoa
 Jotenkin muuten, miten?

16. Mitä mieltä olet seuraavista ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELYYN liittyvistä väittämistä omalla kohdallasi? *

(asiakastietojen käsittely = kirjaaminen, katselu, säilyttäminen, luovuttaminen)

	en osaa sanoa	täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Tiedän mistä löytyy asiakastietojen käsittelyyn liittyvä ajantasainen ohjeistus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Olen tutustunut vanhus- ja vammaispalveluiden yhteisiin <i>hyvän kirjaamisen periaatteisiin</i> .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ymmärrän vastuuni asiakastietojen käsittelyssä, dokumentoinnissa ja päätöksien teossa. (siltä osin, kun ne kuuluvat työtehtäviini)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Voit halutessasi kommentoida kohtia 14 - 16.

Tämän päivän työelämätaidot - Vastuullisuus, itsensä ja oman työn johtaminen, innovatiivisuus

18. Mitä mieltä olet seuraavista ELINIKÄISEEN OPPIMISEEN liittyvistä väittämistä omalla kohdallasi? *

	en osaa sanoa	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Tällä hetkellä olen motivoitunut oppimaan uutta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jaan mielelläni omaa osaamistani muille.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Minulle itselleni mieluisia uuden oppimisen tapoja ovat: *

- työpaikan ulkopuolella tapahtuva koulutus
- työpaikalla tapahtuva koulutus
- verkko-opiskelu
- toiminnalliset koulutukset, valmennuspäivät
- varjostus
- mentorointi
- työkierto
- henkilöstövaihto
- omaehtoinen koulutus
- jokin muu, mikä?

20. Voit halutessasi kommentoida kohtia 18 - 19.

21. Osaaminen

Onko sinulla jotain sellaista osaamista, jota voisi hyödyntää OIVA-keskuksessa, mutta sitä ei vielä hyödynnetä? Mitä?

Onko tiedossasi jotain työhösi liittyvää, esimerkiksi tulevaisuuden osaamisvaatimusta, jonka vuoksi tarvitsisit lisäkoulutusta?

22. Työn vaatimusten ja osaamisen suhde vaikuttavat motivaatioon ja työhyvinvointiin. Valitse tämänhetkisiä tuntemuksiasi parhaiten kuvaava vaihtoehto. *

- Kaipaen usein uusia haasteita työpäiviini.
- Haasteita voisi olla toisinaan enemmän.
- Työtehtäväni ovat hyvässä tasapainossa osaamiseni kanssa.
- Joskus tehtäväni tuntuvat melko vaativilta.
- Työtehtäväni tuntuvat usein vaativilta ja vaativat ponnisteluja.
- En osaa sanoa / En halua vastata

23. Onko sinulla urakehitykseesi tai yleensä työelämään liittyviä suunnitelmia tai haaveita, joista haluaisit mainita tässä yhteydessä?

Juuri nyt ajankohtaista

Noin vuoden päästä

Noin kolmen vuoden päästä tai myöhemmin

Tämän päivän työelämätaidot - Vastuullisuus, itsensä ja oman työn johtaminen, innovatiivisuus

24. Toimintaympäristöt muuttuvat, niin myös organisaatio ja työtehtävät. Kohdatessasi työssä muutoksen, kuinka kuvailisit tuntemuksiasi muutamalla sanalla? *

25. Ajanhallinta *

	en osaa sanoa	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Pyrin hallitsemaan kiirettä ennakoimalla tulevia töitäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pyrin hallitsemaan kiirettä priorisoimalla töitäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle on helppoa siirtyä nopeasti työtehtävästä toiseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Innovatiivisuus *

	en osaa sanoa	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Minulla on intoa, valmiuksia ja pyrkimyksiä kehittämiseen ja uudistamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työympäristöni olosuhteet tukevat innovatiivisuutta: meillä halutaan oppia uutta ja jakaa opittua, meillä arvostetaan luovuutta ja kokeilunhalua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Voit halutessasi kommentoida kohtia 24 -26.

28. Kiitos vastauksistasi. Voit halutessasi jättää terveiset tai palautetta kyselyn laatijalle. Painathan lopuksi Lähetä-painiketta.

JYVÄSKYLÄ


Liite 3

Havaintomatriisi	eos	1	2	3	4	n	ka
Yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot							
Tunnistan helposti asiakkaan yhteydenoton syyn.	0 %	0 %	0 %	57 %	43 %	21	3,43
Haluan aidosti auttaa asiakasta.	0 %	0 %	0 %	5 %	95 %	21	3,95
Minun on helppo mukautua asiakkaan ilmaisuun (ymmärrettävyys).	0 %	0 %	5 %	76 %	19 %	21	3,14
Kerron asiakkaalle, kuinka hänen asiansa käsittely etenee, ellen pysty sitä itse hoitamaan loppuun.	0 %	0 %	0 %	19 %	81 %	21	3,81
Uskon, että omalla toiminnallani pystyn vaikuttamaan OIVA-keskuksen maineeseen.	0 %	0 %	0 %	24 %	76 %	21	3,76
Osaan hahmottaa työni merkityksen osana laajempia kokonaisuuksia (osana vanhus- ja vammaispalveluita, osana yhteistyötahojen toimintaa).	0 %	0 %	0 %	48 %	52 %	21	3,52
Tunnen työhöni liittyvien sidosryhmien toiminnan ja osaan ottaa niihin tarvittaessa yhteyttä.	0 %	0 %	10 %	62 %	29 %	21	3,19
Kuuntelen aidosti työtovereitani.	0 %	0 %	0 %	52 %	48 %	21	3,48
Koen, että tulen kuulluksi työyhteisössäni.	0 %	5 %	10 %	57 %	29 %	21	3,10
Pyrin edistämään avointa vuorovaikutusta omalla toiminnallani.	0 %	0 %	5 %	38 %	57 %	21	3,52
Tunnistan, ja pyrin ymmärtämään erilaisia näkökulmia.	0 %	0 %	0 %	71 %	29 %	21	3,29
Työskentelen mielelläni erilaisissa ryhmissä.	0 %	0 %	0 %	62 %	38 %	21	3,38
ICT ja dokumentointi							
Olen kiinnostunut työhöni liittyvän teknologian kehityksestä.	0 %	0 %	14 %	43 %	43 %	21	3,29
Minulle on helppoa ottaa uutta, työssäni tarvittavaa teknologiaa käyttöön.	0 %	0 %	19 %	57 %	24 %	21	3,05
Minulle on helppoa ilmaista itseäni käyttämäni sähköisten viestimien välityksellä.	0 %	0 %	0 %	71 %	29 %	21	3,29
Asiakirjoissa käytettävän kielen on oltava asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Koen helpoksi tuottaa tällaista tekstiä.	0 %	0 %	26 %	58 %	16 %	19	2,89
Pyrin varaamaan asiakastyön kirjaamiselle sen vaatiman ajan.	0 %	0 %	16 %	53 %	32 %	19	3,16
Ymmärrän vastuuni asiakastietojen käsittelyssä, dokumentoinnissa ja päätöksien teossa.	0 %	0 %	0 %	10 %	90 %	21	3,90
Olen tutustunut vanhus- ja vammaispalveluiden yhteisiin hyvän kirjaamisen periaatteisiin.	10 %	0 %	10 %	33 %	48 %	21	3,42 (N = 19)
Tiedän mistä löytyy asiakastietojen käsittelyyn liittyvä ajantasainen ohjeistus.	0 %	0 %	14 %	62 %	24 %	21	3,10
Tämän päivän työelämätaidot							
Tällä hetkellä olen motivoitunut oppimaan uutta.	0 %	0 %	0 %	43 %	57 %	21	3,57
Jaan mielelläni omaa osaamistani muille.	0 %	0 %	0 %	43 %	57 %	21	3,57
Minulle on helppoa siirtyä nopeasti työtehtävästä toiseen.	0 %	0 %	10 %	57 %	33 %	21	3,24
Pyrin hallitsemaan kiirettä priorisoimalla töitäni.	0 %	0 %	5 %	62 %	33 %	21	3,29
Pyrin hallitsemaan kiirettä ennakoimalla tulevia töitäni.	0 %	0 %	0 %	71 %	29 %	21	3,29
Minulla on intoa, valmiuksia ja pyrkimyksiä kehittämiseen ja uudistamiseen	0 %	0 %	5 %	57 %	38 %	21	3,33
Työympäristöni olosuhteet tukevat innovatiivisuutta.	0 %	10 %	19 %	38 %	33 %	21	2,95