



Kuusiokuntien sosiaalitoimen henkilöstön tietoteknisen osaamisen kehittäminen

Päivi Niiranen

**Kehittämishankeraportti
Toukokuu 2008**



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**

Tekijä(t) NIIRANEN, Päivi	Julkaisun laji Kehittämishankeraportti	
	Sivumäärä 55	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi KUUSIOKUNTIEN SOSIAALITOIMEN HENKILÖSTÖN TIETOTEKNISEN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN		
Koulutusohjelma Ammatillinen opettajakorkeakoulu		
Työn ohjaaja(t) LIETONEN, Raija		
Toimeksiantaja(t)		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Työn tavoitteena oli selvittää Kuusiokuntien (Alavus, Kuortane, Lehtimäki, Töysä, Ähtäri) sosiaalitoimen henkilöstön tietoteknistä osaamista ja koulutustarvetta.</p> <p>Teoreettisena viitekehystenä osaamiskartoituksessa oli kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007 – 2015, Sosiaali- ja terveysministeriön Tietoyhteiskunnan hyödyntämisstrategia, työssä tarvittavat kvalifikaatiot sekä osaamisen kartoittamiseen ja -johtamiseen liittyvät näkökulmat.</p> <p>Toimintaympäristössä ja toimintatavoissa tapahtuvat muutokset vaikuttavat sosiaalialalla toimivien työntekijöiden osaamisvaatimuksiin. Tämä lisää tarvetta henkilöstön tietoteknisen osaamisen tason selvittämiseen ja henkilöstön tietoteknisten käyttötaitojen- ja tiedonhallinnan parantamiseen koulutuksen avulla. Hallitsemalla riittävät perustaidot voidaan tietotekniikkaa hyödyntää ja omaksua uusia muuttuvia työtapoja. Keskeistä on tiedon lisääntyessä myös tiedonhankintataitojen osaaminen.</p> <p>Henkilöstön tietotekninen osaamiskartoitus toteutettiin kyselytutkimuksena käyttäen sekä sähköpostikyselyä että perinteistä lomakekyselyä. Kyselylomakkeita lähetettiin kuntiin yhteensä 488, joihin vastasi 333 työntekijää, vastausprosentin ollessa 68 %. Selvityksessä pyrittiin saamaan käsitys siitä, kuinka hyvin henkilöstö hallitsee ja osaa käyttää tietotekniikkaa, sekä miten se ymmärtää tietoteknologian hyödyntämisen mahdollisuudet työssään. Tavoitteena oli selvittää millainen tietotekniikkaosaamisen taso henkilöstöllä on, mihin tietoteknisiin taitoihin kaivataan koulutusta ja mitä tietotekniikkaan liittyviä kehittämistarpeita henkilöstöllä on.</p> <p>Tulokset osoittivat, että tietokoneen käyttö työvälineenä nähdään tärkeäksi. Tietotekniikan käyttö työssä keskittyy kuitenkin pääasiassa toimisto- ja hallintotehtäviä tekeville sekä sosiaalityöntekijöille, jotka myös arvioivat oman tietoteknisen osaamisensa parhaimmaksi. Tietotekniikkaa on jo enenevässä määrin otettu käyttöön vanhustyössä ja eritoten kotipalvelussa. Päivähoito ja erityisesti perhepäivähoitajat käyttävät vähiten tietotekniikkaa. Tietokoneen käyttötarve työtehtävissä vaikuttaa myös työnantajan kustantamaan täydennyskoulutukseen. Halukkuutta osallistua järjestettyihin koulutuksiin on, ja omaehtoinen kouluttautuminen vapaa-ajalla on luettavissa tuloksista. Henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan osalta oli havaittavissa puutteita.</p> <p>Osaamiskartoitus on johtanut seudulliseen koulutussuunnitelman laatimiseen ja henkilöstön koulutuksiin</p>		
Avainsanat (asiasanat) sosiaalitoimen henkilöstö, osaaminen, kvalifikaatiot, tietotekniikka, tietohallinto, koulutustarve		
Muut tiedot		

Author(s) NIIRANEN, Päivi	Type of Publication Development project report	
	Pages 55	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title DEVELOPING THE INFORMATION TECHNOLOGY COMPETENCE OF THE SOCIAL WELFARE PERSONNEL OF SIX MUNICIPALITIES		
Degree Programme Vocational Teacher Training College		
Tutor(s) LIETONEN, Raija		
Assigned by		
Abstract <p>The aim of the study was to find out the information technology competence and education needs of the social welfare personnel of the five of six municipalities (Alavus, Kuortane, Lehtimäki, Töysä, Ähtäri).</p> <p>The theoretical frame of reference in the charting of competence consisted of a National information society strategy 2007 – 2015, an Information society utilization strategy under the Department of Health and Social Affairs, qualifications needed in the work and viewpoints related to the charting and management of competence.</p> <p>Changes that take place in the work environment and methods of work affect the competence requirements of employees working in the social branch. This increases the need to find out the level of information technology competence reached by the personnel and to improve, through education, the personnel's skills of using information technology and information management. Through commanding sufficient basic skills it is possible to utilize information technology and to adopt new, changing methods of work. As knowledge increases, it is also of primary importance to know how to acquire information.</p> <p>The information technology charting of the personnel's competence was carried out as an enquiry by using both an e-mail enquiry and a traditional questionnaire enquiry. A total of 488 questionnaires was sent to the municipalities and 333 employees responded to them, the response rate thus being 68 %.The purpose of the study was to get a notion of how well the personnel know and are able to use information technology, and how they understand the possibilities of using information technology in their work. The objective was to discover the level of information technology competence of the personnel, what information technology skills need more education and what needs of developing information technology the personnel have.</p> <p>The results showed that using a computer as a tool is considered important. However, information technology at work is used mainly by persons who perform clerical and administrative duties and by social workers, who also estimated that their information technology competence was the best. Information technology has already been introduced to an increasing extent in work with aged people, and in particular, in home service. Day-care and especially private caretakers use information technology the least. The need of using a computer in work duties also affects readiness for studies paid by the employer. There is a willingness to participate in training sessions that are organized, and the results tell about the desire to acquire voluntary education in leisure hours. Defects were discovered as regards the treatment of personal data and data security.</p> <p>The charting of competence has resulted in drawing up a regional education plan and in organizing training sessions for the personnel.</p>		

Keywords

social welfare personnel, competence, qualifications, information technology

Miscellaneous

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	3
2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TAUSTA JA TARKOITUS	4
3 TIETOTEKNIikka SOSIAALIALALLA	6
3.1 Sosiaalihuollon tietoteknologian ja tiedonhallinnan historia ja kehitys	6
3.2 Tietoyhteiskunta ja sosiaalialan tietohallinnon kehitysnäkymät.....	7
4 SOSIAALIALAN KVALIFIKAATIOT MUUTTUVASSA TOIMINTAYMPÄRISTÖSSÄ.....	10
4.1 Kvalifikaatiot suhteessa sosiaalialan kehitysnäkymiin ja työelämän muutokseen	10
4.1.1 Tuotannollis- tekniset kvalifikaatiot	11
4.1.2 Motivaatiokvalifikaatiot.....	12
4.1.3 Mukautumiskvalifikaatiot	12
4.1.4 Sosiokulttuuriset kvalifikaatiot.....	13
4.1.5 Innovatiiviset kvalifikaatiot.....	14
4.1.6 Pehmeät osaamistarpeet sosiaalialalla	14
5 SOSIAALIALAN HENKILÖSTÖN TIETOTEKNINEN OSAAMINEN	15
5.1 Osaamisen johtaminen.....	17
5.2 Osaamiskartoitus osaamisen kuvaamisen ja arvioinnin välineenä.....	19
6 KUUSIOKUNTIEN SOSIAALITOIMEN TYÖNTEKIJÖIDEN OSAAMISKARTOITUS	20
6.1 Aineiston kerääminen	20
6.2 Aineiston kuvaus	21
7 TULOKSET	24
7.1 Vastaaajien tietotekninen tausta ja aikaisempi ATK-koulutus	24
7.2 Tietokoneen käyttö	25
7.3 Henkilötietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva-asioiden hallinta	27
7.4 Vastaaajien koulutushalukkuus ja –toiveet.....	28
8 JATKOTOIMENPITEET	29
9 POHDINTA.....	30
LÄHTEET.....	33
LIITTEET	36
Liite 1. Kuviot kyselyn tuloksista	36
Liite 2 .Taulukot kyselyn tuloksista	46
Liite 3. Kyselylomake	48

KUVIOT

KUVIO 1. Tiedonohjauksen tasot

KUVIO 2 Organisaation osaamisen johtamisen keskeiset elementit

KUVIO 3 Vastaajien ikäjakauma

KUVIO 4. Vastaajien koulutustausta

KUVIO 5. Työhistoria alalla

TAULUKOT

TAULUKKO 1: Vastaukset kunnittain (sekä sähköposti- että perinteinen kysely)

TAULUKKO 2. Vastaajien jakautuminen tehtävän mukaan

1 JOHDANTO

Kansallisen tietoyhteiskuntastrategia 2007 - 2015 vision mukaisesti tieto- ja viestintäteknikka on ajateltu olevan saumaton osa kansalaisten ja organisaatioiden arkipäivää vuonna 2015. Tieto, osaaminen ja teknologia ovat strategisia voimavaroja, joita hyödynnetään laaja-alaisesti elinkeinotoiminnassa ja julkishallinnossa

Strategian tavoitteena on jatkuva uudistuminen, palvelun parantaminen, tuloksellisuuden lisääminen sekä kilpailukyvyn ylläpito ja kehittäminen.

Julkishallinnon palvelurakenne ja toimintaympäristö muuttuvat ja palvelut tuotetaan jatkossa asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti, organisaatorajat ylittävinä prosesseina julkishallinnon sisällä ja yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa (Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007 - 2015). Sosiaalihuoltokaan ei voi jäädä irralleen muusta yhteiskunnallisesta kehityksestä. Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan hyödyntämisstrategian (1999), jonka keskeisenä sisältönä on parantaa tietotekniikan avulla sosiaaliturvan saatavuutta, laatua ja tehokkuutta.

Toimintaympäristössä ja toimintatavoissa tapahtuvat muutokset vaikuttavat myös sosiaalialalla toimivien työntekijöiden osaamisvaatimuksiin. Tämä lisää tarvetta henkilöstön tietoteknisen osaamisen tason selvittämiseen, henkilöstön tietoteknisten käyttötaitojen- ja tiedonhallinnan parantamiseen koulutuksen avulla. Hallitsemalla riittävät perustaidot, voidaan tietotekniikkaa hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla sekä omaksua uusia muuttuvia työtapoja. Keskeistä on tiedon lisääntyessä myös tiedonhankintataitojen osaaminen, koska tieto ei tule työntekijälle enää valmiina, vaan se on löydettävä itse, ja yhä useammin internetistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 1999.)

Sosiaalialan koulutus on painottunut substanssiosaamisen kehittämiseen, ja tietotekniikkaa ja tiedonhallintaa on sisällytetty koulutukseen kaikilla tasoilla varsin vähän. Lisäksi henkilöstö sosiaalihuollossa on keskimääräistä ikääntyneempää, mikä yhdessä lisääntyvien työn tuottavuusvaatimusten ja kehittyvän tietoteknologian käyttöönoton kanssa luo paineita työntekijöille.

Tässä kehittämistyössä paneudun Kuusiokuntien (Alavus, Kuortane, Lehtimäki, Töysä, Ähtäri) henkilöstön tietoteknisen osaamisen kartoittamiseen. Osaamiskartoitus toimii osaltaan taustaselvityksenä henkilöstön koulutussuunnitelman laatimiselle.

Osaamiskartoitus ja henkilöstökoulutus ovat osa Kuusiokunnissa toimivaa sosiaali- ja terveysministeriön ja seudun kuntien rahoittamaa sosiaalitoimen tietoteknologia hanketta (10.10.2006 -31.10.2008).

Osaamiskartoitusta aloittaessani toimin hankkeen projektipäällikkönä, joten oli luontevaa sisällyttää hankkeen tavoitteena oleva osaamiskartoitus osaksi ammatillisia opettajaopintojani. Olen myös ollut suunnittelemassa, laatimassa ja kirjoittamassa hankehakemusta Sosiaali- ja terveysministeriölle toimiessani Kuusiokunnissa sosiaalitoimen seutukoordinaattorina. Osaamiskartoituksen jälkeen olen suorittanut opintoihini liittyvän opetusharjoittelun kouluttamalla sosiaalitoimen henkilöstöä tietoturvan toteuttamisessa ja henkilötietojen käsittelyssä. Näin sekä sosiaalitoimen tietoteknologian kehittämishanke että pedagogisiin opintoihini liittyvät sisällöt ja harjoitustyöt muodostavat itselleni mielenkiintoisen jatkumon, joka on ollut erittäin opettavaista ja palkitsevaa.

2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TAUSTA JA TARKOITUS

Kuusiokuntien sosiaalitoimen seudullisella kehittämistyöllä on pitkät perinteet. Erilaista selvitystyötä on tehty aina vuodesta 2001 alkaen huipentuen kevääseen 2004, jolloin kunnat päättivät yhteisesti seutukunnallisen kehittämistyön jatkovalmistelusta. Yhteistyön tavoitteeksi oli määritelty sosiaalitoimen osalta kuntienvälisen yhteistyön lisääminen sopimus pohjaisesti. Tästä tavoitteesta syntyi Kuusiokuntien sosiaalitoimen seutukoordinaattori-hanke, joka toteutettiin 1.5.2004 - 31.10.2006. Seutukoordinaattori-hankkeen aikana laadittiin mm. Kuusiokuntien sosiaali- ja terveystoimen seudullinen strategia. Tämän yhtenä painopistealueena on palvelurakenteen kehittäminen ja tietoteknologian hyödyntäminen seutukunnassa. Sosiaalitoimen tietoteknologian kehittämiseen haettiin erillinen hanke, jota rahoittaa Sosiaali- ja terveysministeriö sekä seudun kunnat. Hanke toteutuu ajalla 10/2006 - 10/2008, ja se on osa valtakunnallista sosiaalialan kehittämishanketta ja tietoteknologian kehittämishanketta. (Niiranen 2006.)

Tämä kehittämistehtävä on osittain toteutettu osana Kuusiokuntien sosiaalitoimen tietoteknologia-hanketta. Kuusiokuntien sosiaalitoimen tietoteknologia- hankkeen yksi neljästä päätavoitteesta on **sosiaalihuollon henkilöstön tietotekniikkaosaamisen kehittämistarpeiden selvittäminen ja koulutussuunnitelman laatiminen.**

Kehittämistarpeiden selvittämisessä keskityttiin henkilöstön tietotekniikan tietohallinnon osaamiseen ja käyttötaitoihin. Osaamisen taso, koulutustarpeet ja tietotekniset kehittämistarpeet selvitettiin kyselytutkimuksella tietotekniikan osa-alueista, jotka ovat: sosiaalitoimen ohjelmistojen käyttö, taulukkolaskenta, tekstinkäsittely, internetin ja sähköpostin käyttö sekä tiedonhallintataidot.

Selvityksessä pyrittiin saamaan käsitys siitä kuinka hyvin henkilöstö hallitsee ja osaa käyttää tietotekniikkaa sekä miten he ymmärtävät tietoteknologian hyödyntämisen mahdollisuudet työssään. Tavoitteena oli selvittää millainen tietotekniikkaosaamisen taso henkilöstöllä on, mihin tietoteknisiin taitoihin kaivataan koulutusta ja mitä tietotekniikkaan liittyviä kehittämistarpeita henkilöstöllä on. Tietohallinnon osaamisen osalta selvitettiin millaista tietohallinnon osaamista löytyy eri tasoilla, miten asiakastietoja käsitellään, ja miten olemassa olevia resursseja sekä osaamista voidaan hyödyntää yli kuntarajojen tapahtuvassa seudullisessa yhteistyössä.

Henkilöstön tietotekninen - ja tietohallinnon osaaminen kartoitettiin pohjaksi muulle kehittämistyölle. Kartoituksen perusteella laadittiin kehittämis-/koulutussuunnitelma, jossa hyödynnettiin muissa hankkeissa saatuja kokemuksia koulutuksista ja koulutusohjelmien laatimisesta. Koulutukset on järjestetty ja järjestetään pääosin seutukunnallisina koulutuksina. Tarkoituksena on, että henkilöstön tietoteknistä osaamistasoa nostetaan pitkällä aikavälillä ja näin tietotekniikkaa hyödynnetään laajemmin sosiaalitoimen työtehtävissä. Henkilöstön osaaminen tulee esiin organisaatioiden välillä ja laajemmin seutukunnassa, jolloin toimijoiden keskinäinen verkostoituminen lisääntyy. Tiedontarpeiden tunnistaminen ja seutukunnallisen tietotuotannon yhdenmukaistaminen ja vertailtavuus ovat myös keskeisiä avaintehtäviä jatkossa.

3 TIETOTEKNIikka SOSIAALIALALLA

3.1 Sosiaalihuollon tietoteknologian ja tiedonhallinnan historia ja kehitys

Tietotekniikalla tarkoitetaan automaattista tietojenkäsittelyä ja tietoliikennettä sekä niihin perustuvaa palvelujen käyttöä. (Nykysuomen tietosanakirja 1993, 659).

Tietojärjestelmä koostuu tietokonelaitteista, ohjelmista, tietojärjestelmän käyttäjistä ja käyttöä varten laadituista ohjeista koostuvaksi kokonaisuudeksi. Tietojärjestelmät tuottavat organisaation johtamisessa ja toiminnassa tarvittavia tietoja. (Ruohonen & Salmela 1999, 65) Teknologialla tarkoitetaan tekniikan hyväksikäyttöä tai sen käyttömahdollisuuksien selvitystä. Teknologia käsitettä käytetään usein samassa merkityksessä kuin tekniikka. (Nykysuomen tietosanakirja 1993, 628.) Käsitteitä tietoteknologia ja tietotekniikka voidaan käyttää toistensa synonyymeina.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnolla ymmärretään julkisten ja yksityisten organisaatioiden tietoresurssien hyväksikäytön suunnittelua, johtamista, toteutusta ja seuranta. Tietoresursseihin luetaan tietovarastot, ohjelmistot, laitteet, tietoliikennejärjestelyt sekä ihmiset tietojen lähteinä ja hyväksikäyttäjinä. Lisäksi kokonaisuuteen sisältyy tiedon ja osaamisen johtaminen sekä tiedon kokonaisvaltaiseen hallintaan tarvittava hallinnointi. (Kuopion yliopisto 2003.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan käytöllä ja kehittämisellä on lyhyt historia. Sosiaalitoimen tiedonhallinta on ollut osa muuta kunnallishallintoa, ja sosiaalihuollon tietotekniikan kehitys liittyy läheisesti kunnallishallinnon kehitykseen. Valtakunnallinen tiedonhallinta alkoi 1920-luvulla, jolloin dokumentoinnin kehittyminen käynnistyi. Tiedonhallinnan katsotaan alkaneen lomakkeiden suunnittelusta dokumentoinnin tarpeisiin. (Kuusisto-Niemi 1999.)

Sosiaalihuollon tiedonhallinta on seurannut pidemmällä olevaa terveydenhuollon kehitystä ja pyrkinyt ottamaan toimintamalleja ja sovelluksia siltä. Kuitenkin viime vuosina on alettu keskustelemaan sosiaalihuollon omista kehittämistarpeista

3.2 Tietoyhteiskunta ja sosiaalialan tietohallinnon kehitysnäkymät

Tiedon määrän ja saavutettavuuden lisääntyessä voidaan puhua teollisuus-yhteiskunnan muutoksesta tieto- tai informaatioyhteiskuntaan, jossa korostuu tiedon ja tietotekniikan merkitys. Tietoyhteiskunta käsitteenä politisoitui Suomessa 1990-luvun aikana. Tätä aikaisemmin tietoyhteiskuntaa tarkasteltiin lähinnä tieteellisenä ilmiönä. Politisoitumisen myötä Suomeen luotiin kansallinen tietoyhteiskuntastrategia, joka ulottui koskemaan myös sosiaali- ja terveydenhuoltoa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 1999.)

Kansallisessa tietoyhteiskuntastrategiassa 2007- 2015 keskeisessä asemassa ovat palvelusektorin uudistumiseen, ihmisten elämänlaatuun sekä kansakunnan ja yritysten kestävästä kilpailukykyyn kehittämiseen tähtäävät linjaukset ja toimenpiteet. Strategiassa näitä teemoja lähestytään osaamisen kehittämisen, olemassa olevan ja uuden tiedon soveltamisen, luovuuden ja innovatiivisuuden, rakenteellisten ja toiminnallisten uudistusten, verkostoitumisen sekä teknologian hyödyntämisen ja kehittämisen näkökulmista. Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia luo yleisen strategisen viitekehyksen, jota hallinnonala- ja toimialakohtaisilla strategioilla täsmennetään ja syvennetään. Julkishallinto tarjoaa laajasti sähköisiä palveluita sekä yrityksille että kansalaisille, mutta etenkin vuorovaikutteisten asiointipalvelujen osalta kehitys on edelleen alkuvaiheessa. Tavoitteena on parantaa julkisen sektorin tuloksellisuutta uudistamalla rakenteita ja toimintamalleja sekä hyödyntämällä tietojohdantaa ja teknologiaa.

Kysynnän määrälliset ja laadulliset muutokset sekä julkisen sektorin rahoitukseen kohdistuvat haasteet edellyttävät merkittäviä rakenne- ja toimintatapauudistuksia.

Parina viime vuonna kunta-alan kehittämisessä on nostettu esille ns. Paras-hanke eli kunta- ja palvelurakenne uudistus. Hankkeen tavoitteena on uudistaa palvelurakennetta siten, että nykyisin kuntien vastuulla olevat palvelut saavat riittävän vahvan rakenteellisen ja taloudellisen perustan niiden järjestämisen ja tuottamisen turvaamiseksi tulevaisuudessa. Samanaikaisesti kiinnitetään entistä enemmän huomiota palvelujen laatuun ja vaikuttavuuteen, saavutettavuuteen ja tehokkuuteen sekä teknologiseen kehittämiseen (Kunta- ja palvelurakenne uudistus 2006).

Teknologian tehokkaalla käytöllä ja uusilla palveluiden tuotantotavoilla tehostetaan toimintaa ja vapautetaan henkilötyötä inhimillistä vuorovaikutusta edellyttäviin tehtäviin. Tulevaisuuden tietoyhteiskunta mahdollistaa täysin uudenlaisten tuotantomallien, palveluiden ja palveluyhdistelmien kehittämisen.

Sosiaalihuolto ei ole irrallaan muusta yhteiskunnasta eikä siinä tapahtuvasta kehityksestä. Sosiaalialan ammattilaisten työhön vaikuttavat monet maailmanlaajuiset ja paikalliset tekijät, jotka muuttavat toimintaympäristöjä. Taloudellinen globalisaatio ja poliittinen integraatio muokkaavat työmarkkinoista avoimempia. Alueellisen ja kansallisen päätöksenteon rinnalle on tullut uusia tasoja, jotka toimivat eri tavoin totutuista käytännöistä. (Lehikoinen, Saarniaho & Suikkanen 2002.)

Sosiaalialalla tämä merkinnee sitä, että palvelut pyritään järjestämään jatkossa laajempina kokonaisuuksina seutukunnallisina tai alueellisina palveluina. Sosiaalialan tiedonhallinnan näkökulmasta tiedon tuottamisen yhdenmukaistamiseen ja vertailtavuuteen on kiinnitettävä enemmän huomiota. Myös oikea-aikainen tiedon saatavuus nousee keskeiseksi kysymykseksi. Puhuttaessa sosiaalialan tiedoista on kyse useimmiten asiakkaan arkaluontoisista tiedoista, jolloin tietoturva- ja tietosuoja on otettava huomioon.

Toiminnan verkostoituminen mahdollistaa uudenlaisen työn ja tiedon jakamisen, jolloin puuttuva taito tai tieto voidaan korvata verkoston toisen jäsenen taidoilla ja tiedoilla. (Kansallinen tietoyhteiskuntastrategiassa 2007-2015.)

Valtioneuvoston periaatepäätös on vahvistanut sosiaalialan keskeiset kehittämissuunnitelmat aina vuoteen 2015 saakka. Keskeisenä ajatuksena sosiaalialan kehittämisessä on sosiaalipalvelujen saatavuuden ja laadun turvaaminen, palvelurakenteiden uudistaminen, henkilöstön osaamisen ja työolojen kehittäminen. (Hyssälä 2003.)

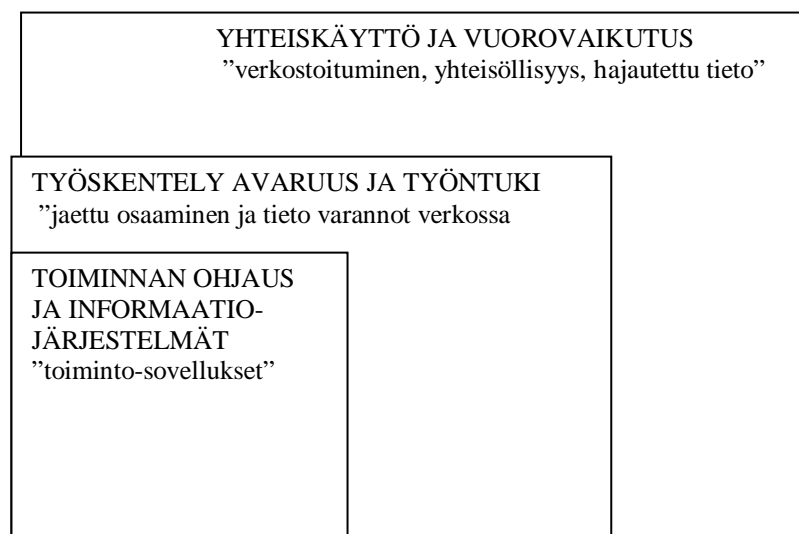
Keskeisinä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevana tietoyhteiskunta-asiakirjana voidaan pitää Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemaa sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan hyödyntämisstrategiaa. Toimintastrategian keskeinen sisältö on parantaa tietotekniikan avulla sosiaaliturvan saatavuutta, laatua ja tehokkuutta. Hallinnonalan tietoteknologian hyödyntämisstrategia perustuu niille tavoitteille ja toimintamallien uudistamiselle, joita sosiaaliturvasta vastaavat tahot ovat asettaneet

toimintansa kehittämiseksi. Uuden teknologian käyttöönotto on väline tavoitteiden toteuttamisessa, ei itsenäinen tavoite. (Sosiaali- ja terveysministeriö 1999.)

Tietoliikenne- ja käyttöliittymätekniikoiden kehittymisen tarkoituksena on vaikuttaa toimintatapojen joustavuuden kasvuun. Aineettoman pääoman ohjausta tukevat useat organisaation prosessien tietojärjestelmäratkaisut, kuten asiakastieto- ja henkilöhallintajärjestelmät sekä toiminnanohjausjärjestelmät. Erityisesti tietämyksen jakamista ja jalostamista helpottavat tietokannat, tietovarastointi ja dokumentointijärjestelmät samoin verkkoteknologioihin perustuvat keskustelu-, ilmoitustaulufoorumit, sähköposti ja ryhmätyöohjelmistot. (Rastas & Einola – Pekkinen 2001, 164.)

Sosiaali- ja terveysalan tulevaisuuteen vaikuttaa se millaista teknologiaa ihmisillä ja organisaatioilla on käytössä. Tietoteknologiaa käytetään yhä laajemmin mm. tietojärjestelmissä, internetin kautta erilaisina palveluina, itsenäisen selviytymisen tukemiseen. Tietomäärän lisääntyessä myös asiakkaat tulevat osallistumaan entistä enemmän omaa hoitoaan ja palveluaan koskevaan päätöksentekoon. (Metsämuuronen 2000, 35 – 38.)

Organisaatioiden sisäiset tietojärjestelmät ja intranetit mahdollistavat sen, että tieto voi olla lähes reaaliajassa kaikkien saatavilla. Kiristynvä työtahti saattaa johtaa kuitenkin siihen, ettei olemassaolevaa tietoa ehditä hakea. Myös tekniikan puuttuminen tai puutteelliset tiedonhaku-aidot asettavat esteitä tiedon hyödyntämiselle. Rastas & Einola – Pekkinen (2001, 164) ovat kuvanneet tiedonohjauksen tasoja seuraavasti



KUVIO1. Tiedonohjauksen tasot

Suomi on ollut edistyksellisimpiä televiestinnän ja tietotekniikan soveltajia maailmassa ja sosiaali- ja terveystalalla on nähty rajattomat sovellusmahdollisuudet. Ongelma on siinä, ettei käyttäjätasolla vielä osata hyödyntää kaikkea mitä voitaisiin jo tehdä. (Metsämuuronen 2000, 35-38.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon teknologian hyödyntäminen ja tietohallinnon tarve on perusteltavissa yleisten tietoyhteiskunnan kehittämistavoitteiden lisäksi näiden palvelualojen sisäisillä kehitysnäkymillä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ovat ydinpalveluja, joiden kehittämällä on merkitystä ihmisten hyvinvointiin. Palvelujärjestelmän ja organisaation sisäisiin haasteisiin vastaamisessa yhtenä keinona on nähty tietoteknologian sovellutusten laaja käyttö. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön työpanoksesta 40 - 70 % kuluu tietojen käsittelyyn eri muodoissaan. Tämän työpanoksen osittaisenkin automatisoinnin nähdään vapauttavan voimavaroja sellaisiin tehtäviin, joissa inhimillistä työpanosta ei voi korvata. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on paljon erillisiä, yhteensopimattomia ja vanhakantaisiakin tietojärjestelmiä ja -tekniikoita. Tietojärjestelmien parantaminen ja kehittäminen on nähtävä osana toiminnan ja palvelujärjestelmän yleistä kehittämistä ja muutosta. (Kuopion yliopisto 2006.)

4 SOSIAALIALAN KVALIFIKAATIOT MUUTTUVASSA TOIMINTAYMPÄRISTÖSSÄ

4.1 Kvalifikaatiot suhteessa sosiaalialan kehitysnäkymiin ja työelämän muutokseen

Tietoyhteiskunnassa yksilöiltä odotetaan entistä laajemmin uudenlaisia vahvuuksia ja taitoja, kuten nopeaa omaksumiskykyä, ongelmanratkaisutaitoja, kykyä itsenäiseen tiedonhankintaan ja tiedontuottamiseen, innovatiivisuutta sekä kriittisiä mediataitoja. Tämä puolestaan tuo haasteita opetussisältöihin jo esiopetuksesta lähtien.

Kvalifikaatiovaatimukset ovat vaatimuksia, joita työ tai työnantaja edellyttää työntekijältä. Kvalifikaatio ja kompetenssi ovat sitä millä työntekijä vastaa työnantajan tai työn asettamiin vaatimuksiin.

Metsämuurosen (2000, 43, 103 - 115) mukaan sosiaalialan ammattilaisten osaamistarpeista keskeisimmäksi nousee perusosaaminen sekä äänettömien ja pehmeiden taitojen osaaminen ja hallinta, kuten ihmisen kohtaaminen, arvo-osaaminen, eettinen osaaminen sekä oman persoonan käyttö työvälineenä. Tulevaisuuden osaamistarpeita ovat myös teknologian osaaminen, tiedonhankintaosaaminen, kansainvälisyysosaaminen ja yrittäjyysosaaminen

Hyvä ammattitaito koostuu erilaisista perusvalmiuksista, jotka auttavat selviytymään työtehtävistä. Näihin perusvalmiuksiin lukeutuvat myös tietotekniikkataidot, jotka ovat perustana myös aktiiviselle kansalaisuudelle. Keskeistä on myös tietoteknisen taitotiedon päivittäminen. (Kallio & Kontio 2007.)

Tulevaisuudessa korostuvat myös kyky toimia moniammatillisissa työryhmissä ja verkostoissa, kyky ja mahdollisuus elinikäiseen oppimiseen sekä käytettävissä olevan tiedon hallinta ja hahmottaminen.

Työelämässä näyttäytyviä kvalifikaatiotyyppejä on monenlaisia. Väärälä (1995) jakaa kvalifikaatiotyypit seuraavasti: tuotannollistekniset kvalifikaatiot, motivaatiokvalifikaatiot, mukautumiskvalifikaatiot, sosiokulttuuriset kvalifikaatiot ja innovatiiviset kvalifikaatiot

4.1.1 Tuotannollis- tekniset kvalifikaatiot

Tuotannollis- tekniset kvalifikaatiot ovat niitä perustaitoja, ammatillisia tietoja, taitoja ja pätevyyskykyjä, joita työntekijällä tulee olla suoriutuakseen perustyöstään. Sosiaalialalla on monentasoisia työtehtäviä, joihin jokaiseen on olemassa omat pätevyysvaatimuksensa. Tuotannollistekniset kvalifikaatiot ovat työntekijän ammattitaitoa ja osaamista, jonka sanotaan jopa automatisoituneen niin, että työntekijä kykenee toimimaan ja tekemään työssä tarvittavat ratkaisut osaamisensa ja kokemuksensa perusteella. Pitkäaikainen työkokemus vahvistaa tätä kvalifikaatiota. Väärälä. (1995, 43-46.)

4.1.2 Motivaatiokvalifikaatiot

Motivaatiokvalifikaatiot mielletään pysyväksi henkilökohtaiseksi ominaisuudeksi. Toisaalta nykyisin työ on usein abstraktia ja henkisesti tasolla olevaa, jolloin motivaatio voi olla myös kehitettävissä tiedon ja sitoutumisen kautta. (Väärälä (1995, 43-46.)

Sosiaalialalla motivaatiotekijät tulevat työn sisällöstä ja osin myös työn tuloksista. Ihmisten auttaminen ongelmatilanteissa tuo työntekijälle välittömän palautteen työn merkityksestä, vaikka asiakkaan ongelmat sinänsä voivat olla monitahoisia ja työntekijää henkisesti kuluttavia. Sosiaalialan työ on yksinäistä työtä ja vaatii tekijältään itseohjautuvuutta. Työntekijä on usein asiakkaan tai perheen kanssa kahden, ja hänen on voitava tehdä havainnot tilanteesta oma-aloitteisesti ja kyettävä itsenäisiin ja nopeisiin ratkaisuihin. Työntekijän motivoitumiseen vaikuttaa sitoutuminen työhön ja työyhteisöön. Tukeva työyhteisö ja työilmapiiri ovat keskeisiä tekijöitä työhön sitoutumisessa. Asiakassuhteet ovat usein myös pitkäaikaisia, ja työntekijä on mukana monissa asiakkaan elämänvaiheissa, mikä voi lisätä työntekijän sitoutumista työhön. Toisaalta pitkäaikainen asiakassuhde voi myös kuormittaa työntekijää kohtuuttomasti, jos työntekijän jaksamisesta ei ole huolehdittu esimerkiksi työnohjauksen tai parityöskentelyn/vertaistuen keinoin. Tietoteknologian hyödyntäminen erilaisten intranet- ja extranet -verkostojen vertaistuki- ja keskustelufoorumien muodossa mahdollistaa vertaistuen. Kuitenkin järjestelmän toimivuus vaatii, että toimijat ovat motivoituneita käyttöön ja hallitsevat tietotekniset perustaidot.

4.1.3 Mukautumiskvalifikaatiot

Mukautumiskvalifikaatiot ovat Väärälän (1993, 20; 1995, 45) mukaan työhön sopeutumisen ja suostumisen peruskysymyksiä. Monet näistä peruskysymyksistä on ratkaistu jo alan työehtosopimuksin, kuten työaika. Sosiaalialan työssä on laitoshoidon osalta noudatettu vuorotyön periaatetta, ja perinteinen sosiaalityöntekijän- sosiaalialan toimistotyö on noudattanut säännöllistä toimistotyöaikaa.

Suomalaisessa hyvinvointivaltiossa työntekijän työn ja vapaa-ajan raja on ollut erotettavissa ja se on työehtosopimuksessa edelleen määritelty. Kuitenkin työntekijöiden ylitöiden määrä on kasvanut, jopa siinä määrin, että ylitöiden

tekemisestä on tullut yleisesti hyväksytty asia. Ylitöiden määrän ajatellaan kertovan työntekijän joustavuudesta sekä lojaalisuudesta työnantajaansa kohtaan, ja siitä on tullut eräänlainen hyve. (Siltala 2004, 224 - 235). Työajat ovat muuttuneet myös epäsäännöllisemmiksi. Kunnat ovat viime vuosina perustaneet joko kunnallisia, seutukunnallisia tai alueellisia päivystysrenkaita, jolloin työntekijä vuorollaan on valmiudessa lähtemään ympärivuorokauden normaalia työaluettaan laajemmalle alueelle.

Alueellisten päivystysjärjestelmien luominen edellyttää myös joustavaa tiedonhallintaa ja ajantasaisen tiedon saamista työntekijälle myös silloin kun asiakas ei ole ennestään tuttu. Tietoteknologian hyödyntäminen sekä tietoturvan ja tietosuojan parantamiskysymykset ovat keskeisiä kehittämiskohteita. Myös työntekijöiden valmiudet käyttää uutta teknologiaa tulee ottaa huomioon. Tietotekniikan lisääntyvä käyttö sekä työntekijän työssä että asiakkaan selviytymisen tukemisessa lisäävät ja muokkaavat työntekijän työtehtäviä.

4.1.4 Sosiokulttuuriset kvalifikaatiot

Sosiokulttuuriset kvalifikaatiot tarkoittavat työntekijän suhdetta organisaatioon ja organisaation ulkopuolisia suhteita ja verkostoja sekä yksilön roolinottokykyä eri tilanteissa. Sosiaalikultuurinen ammattitaito tulee esille mm. tiimi- ja verkostokeskusteluissa, joissa on olemassa tarve yhdistellä totutusta poikkeavalla tavalla erilaisia osaamisen alueita ja erilaisten ihmisten osaamista. (Väärälä 1995, 43-46.)

Pyrkimys julkisella sektorilla entistä isompiin kunnallisiin, seutukunnallisiin tai alueellisiin yksiköihin edellyttää työntekijöiden valmiuksia erilaisiin siirtymiin työn ja työpaikan suhteen. Työntekijän on sopeuduttava vaihtuviin oloihin ja jatkuvaan epävarmuuteen. Yksin tehtävä työ on yhä harvinaisempaa. Työntekijät ja heidän työnsä on yhä kiinteämmässä vuorovaikutuksessa muiden työhön ja näin myös muiden työntekijöiden osaamiseen. Ihmisen työn ja työympäristön laitteiston yhteen nivomisesta on tullut uusi haaste työelämälle. Informaatiotulva, mm. internetin käyttömahdollisuuden myötä, edellyttää kykyä valikoida ja karsia tietoa. Työntekijän rooli tiedon etsijänä ja tietonsa päivittäjänä korostuu. (Jalava, Palonen, Keskinen & Kontkanen 1999, 8.)

Eräänä haasteena tulevaisuudessa voidaan pitää sitä, miten mekaanisluonteinen ja yksisuuntainen tiedottaminen saadaan muutettua kaksisuuntaiseksi prosessiksi, jossa kaikki osapuolet ovat tiedon tuottajia ja vastaanottajia sekä sen muokkaajia ja jalostajia. Pelkkä tiedon varastointi ei riitä, vaan tarvitaan tiedon jalostamista ja yhteisten merkitysten luomista. (Rastas & Einola- Pekkinen 2001, 116 - 117.)

Vaikka sosiaalialan työntekijä tekee työtänsä usein yksin asiakkaan kanssa, niin moniammatillisissa työryhmissä hänen tulee osata tuoda asiakkaan aseman ja ongelman parantamiseksi katsottu oleellinen tieto toisten ammattiryhmien tietoon. Toimipaikan ulkoiset kontaktit mitä erilaisimmilla foorumeilla (tiimit, kehittäjäryhmät, yhteistyöverkosto, asiakasryhmät, markkina-alueet) vaativat yhä enemmän työntekijältä suoraa yhteyttä toimipaikan ulkopuoliseen maailmaan. Tiedon vaihtamisessa työntekijän tulee hallita myös, mitä tietoa voi luovuttaa ja onko tiedon luovuttamisesta saatu asiakkaan suostumus. Erilaisten roolien ja tilanteiden ennakoimattomuudet korostavat työntekijöiden kyvykkyyttä tässä.

4.1.5 Innovatiiviset kvalifikaatiot

Innovatiiviset kvalifikaatiot liittyvät siihen, missä määrin työntekijä kykenee toimimaan työprosessin kehittämiseksi rutiineista poikkeavissa ja ennalta arvaamattomissa tilanteissa, ja miten hän kykenee aktiiviseen sekä itsenäiseen ongelmanratkaisuun. Innovatiiviset kvalifikaatiot tarkoittavat niitä rutiineista poikkeavia toimintoja, joilla työprosessin kehittäminen tulee mahdolliseksi. Monimutkaistuvassa työelämässä on ristiriita, jossa työntekijän tulee kyetä luomaan uutta, vaikkei entinenkään välttämättä täysin toimi. Tämä vaatii systeemistä ajattelukykyä sekä kykyä nähdä oma työ osana historiallista jatkumoa ja laajemmassa kokonaisuudessa osana omaa alaa. (Väärälä 1995, 43 - 46.)

4.1.6 Pehmeät osaamistarpeet sosiaalialalla

Metsämuuronen (1999, 134 - 136) on nostanut perinteisten kvalifikaatioluokitusten rinnalle ns. pehmeät kvalifikaatiot. Pehmeillä kvalifikaatioilla tarkoitetaan ihmistyössä tarvittavaa osaamista, jota on vaikea saada sopimaan perinteisiin kvalifikaatioluokituksiin. Edellä mainittuja taitoja voivat olla mm. empaattisuus ja

toisten huomioonottaminen, esteettisyydentaju, innostumisen ja innostamisen taidot, intuition käyttö, ilmapiiirin ja tunnelman luomisen taito.

Kirsti Kivinen (1998) on tarkastellut työssä tarvittavia osaamistarpeita ja tuonut esille ns. äänettömän ammattitaidon. Ääneton ammattitaito käsittää sellaisia automatisoituja taitoja tai persoonallisia ominaisuuksia, jotka ovat osa työn kokonaishallintaa ja eivät ole välttämättä työntekijän tiedostamia. Ne ilmenevät kykynä vaikuttaa toisiin ihmisiin monitaitoisuutena, rakentavana yhteistyökykynä, ihmissuhdetaitoina, tahdikkuutena, diplomatiana, vastuunkantamisena organisaation virheistä, kykynä ohjata ja kouluttaa muita.

Sosiaalialan työssä ns. pehmeät arvot korostuvat. Usein asiakas avun tarpeen keskellä havaitsee helposti, onko työntekijä aidosti läsnä. Pehmeiden osaamistarpeiden hallinta on asiakkaan kannalta katsottuna työn laatua.

Tiedonhallinnan ja teknologian hyödyntämisen näkökulmasta tullaan kysymykseen, kuinka paljon teknologiaa voidaan hyödyntää menettämättä kosketusta, läsnäolemisen ja välittämisen tunnetta asiakkaaseen. Tämä tulee esiin erityisesti tarkasteltaessa vanhusteknologian hyödyntämistä, jossa erilaisilla apuvälineillä ja turvalaitteilla pyritään lisäämään vanhuksen mahdollisuuksia selviytyä omassa kodissaan. Teknologia ei koskaan korvaa hoitotyössä ihmisen läsnäoloa. Tekniikka tulisi myös muussa sosiaalialan työssä olla helposti käytettävää, jotta huomio itse asiakas- ja auttamistapahtumasta ei keskittyisi teknisen sovelluksen toimintaan ja käyttöön.

5 SOSIAALIALAN HENKILÖSTÖN TIETOTEKNINEN OSAAMINEN

Työprosessien kehittyminen ja teknologian hyödyntäminen ovat merkittävästi vaikuttaneet organisaatioissa tarvittaviin osaamisalueisiin ja henkilöstön osaamisvaatimuksiin. Tietotekniikan kehitys ja käyttöönotto korostaa henkilöstön valmiuksia hyödyntää kehittyvää teknologiaa. (Hätönen 2003, 23.)

Uusien tietojärjestelmien hyödyntämistä jarruttaa kuitenkin henkilöstön puutteellinen tietotekniikan osaaminen. Sosiaalialan työntekijät ovat kouluttautuneet vahvasti substanssiosaamisessa. Monet alalla toimivat työntekijät ovat saaneet koulutuksensa

vuosia sitten, jolloin koulutukseen ei ole kuulunut juurikaan tietotekniikkaa tai tietohallintaa. Tämä on ollut osaltaan vaikuttamassa siihen, että tietotekniikkaan ei nähdä työtä helpottava tai tehostavana työkaluna. Tietotekniikan käyttöönotolle on olemassa sekä taidollisia että asenteellisia esteitä.

Rantasen & Lehtisen (1998, 35) kokoamien työterveysvaikutuksista on havaittu, että vaikka valtaosa tutkituista työntekijöistä on kokenut tietoteknisen muutoksen positiivisena, työtä rikastavana, samanaikaisesti lähes puolet on kokenut kohtalaisesti tai paljon stressiä tietotekniikan käyttöönoton aikana. Stressiä aiheutti erityisesti aikapaine, työn organisointi ja kompetenssivajaus.

Sosiaali- ja terveysalan henkilöstö on ikääntyneempää kuin työvoima keskimäärin. Työn tuottavuusvaatimukset ja kuormittavuus ovat kasvaneet selvästi. Tässä tilanteessa sopeutuminen uuteen teknologiaan, työn muutoksiin sekä uusien valmiuksien hankkiminen on henkilöstölle stressitekijä. Tämä on otettava huomioon tietoteknologian käyttöönotossa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 1999)

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus TIEKE on määritellyt kansalaisen tietotekniset valmiudet valmistellessaan tietokoneen ajokorttia. Perusvalmiuksiin katsotaan kuuluvan laitteiden käyttö, tekstinkäsittely, tiedonhaku ja sähköpostin käyttö. (Tieke 2007.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottaminen on ihmisläheistä ja korkeaa ammattitaitoa vaativaa tietointensiivistä toimintaa. Tietotekniikan ja tietotekniikkaa sisältävien laitteiden käytöllä on siinä merkittävä ja nopeasti kasvava osuus. Pelkkä tietoteknisten perusvalmiuksien hallitseminen ei tulevaisuudessa enää riitä. Osaavan henkilöstön tulee kyetä maksimaalisesti hyödyntämään nykyistä tietoteknologiaa ja sillä tulee olla sekä teoreettiset että käytännön valmiudet uuden omaksumiseen.

Tietotekniikassa tapahtuvat muutokset muuttavat myös töiden organisointia, työnkulkua ja työnjakoa. Tietotekniikan lisääntyvä käyttö on merkinnyt palvelualoilla kokonaisvaltaisempaa toimintaa ja työtehtävien laajentumista.

Käytetyn teknologian, palvelun ja työn organisoinnin on muodostettava yhteensopiva kokonaisuus. Teknologisten ratkaisujen ja välineiden valinta johdetaan palvelujen tarpeista ja sisällöstä ottaen huomioon sekä asiakkaiden että henkilöstön tarpeet. Muutostilanteisiin tulisi liittää koko henkilöstölle suunnattu koulutus sekä työmenetelmien ja johtamisjärjestelmien kehittäminen. Koulutuksen tulisi olla ennen uusien menetelmien ja sovellutusten käyttöönottoa.

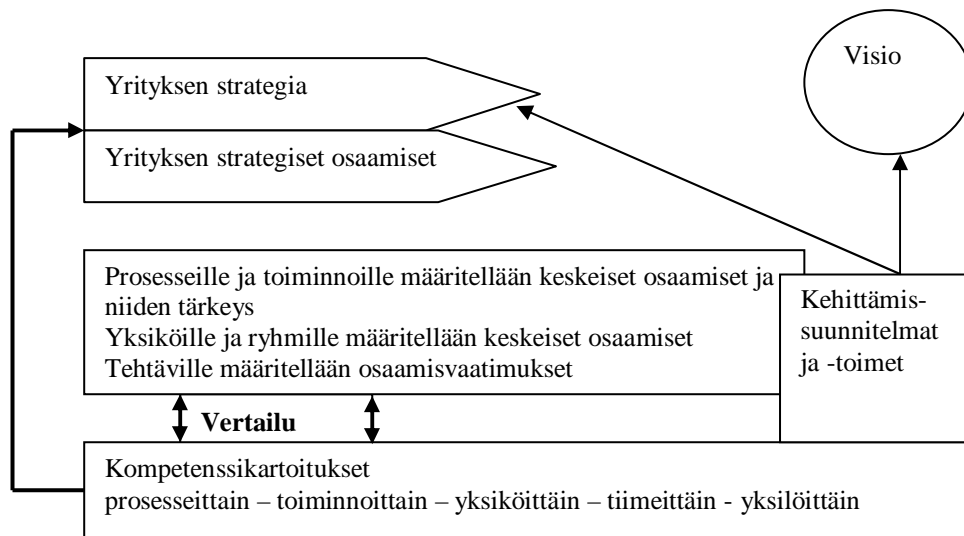
Sosiaalitoimen tietoteknistä osaamista on kartoitettu mm. Kaakkois-Suomessa ja Kainuussa. Kallion & Kontion (2006) tekemän selvityksen mukaan sosiaalitoimen ja varhaiskasvatuksen henkilöstön atk-osaaminen on puutteellista ja osa työntekijöistä ei hallitse edes perustaitoja. Vähiten atk-koulutusta kartoituksen mukaan ovat saaneet lastentarhanopettajat, perhepäivähoitajat ja lastenhoitajat. Kartoituksessa tuli myös esille, että henkilöstö suhteutuu myönteisesti koulutukseen ja haluaa sitä.

Myös uusien ammattitaitojen ja ammattiryhmien tarve tulisi selvittää ja käynnistää tarvetta vastaavat koulutusohjelmat. Koulutuksessa tulisi mahdollisuuksien mukaan käyttää hyväksi modernin informaatiotekniikan tarjoamia mahdollisuuksia mm. multimediaa. Myös sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja suunnittelijoille tulee järjestää asianmukaista koulutusta tietoteknologian käytöstä ja vaikutuksista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 1999.)

5.1 Osaamisen johtaminen

Viitala (2005, 14) määrittelee osaamisen johtamisen laajaksi johtamisen kokonaisuudeksi, jolla viitataan koko siihen johtamisen järjestelmään, jonka varassa ja ohjaamana osaamisen johtaminen tapahtuu. Osaamisen johtaminen sisältää kaiken tarkoituksellisen toiminnan, jonka avulla organisaation strategian edellyttämää osaamista vaalitaan, kehitetään, uudistetaan ja hankitaan. Arkitulkinta käsitteestä on usein ollut se, että osaamisen johtaminen nähdään vain osaamiskartoituksen tekemisenä, osaamisen arviointina ja koulutustoimintana.

Osaamisen johtaminen organisaatiossa on jatkuvasti liikkeessä oleva, monitasoinen ja –tahoinen ilmiö. Osaaminen on dynaaminen ja virtaava ilmiö, jonka on jatkuvasti uudistuttava, jotta organisaatio voi menestyä muuttuvassa toimintaympäristössä.



KUVIO 2. Organisaation osaamisen johtamisen keskeiset elementit

Osaamisen johtamisen kiinnekehta on organisaation tulevaisuuden tahtotila. Organisaatiossa on arvioitava ja selkiytettävä näkemystä siitä, mihin suuntaan toimintaa halutaan kehittää. Nykytilan tunnistaminen ja tulevaisuuden valinta ovat ne kiintopisteet, joiden varassa organisaation kokonaisvaltainen osaamisen johtaminen on mahdollista.

Osaamisen arviointi antaa vastauksen ja selkeän tietoisuuden siitä, missä tilanteessa ollaan. Ilman tätä tietämystä ei kehittämiselle ole pohjaa. Osaamisen johtamisen tärkein osa on työntekijöiden osaamisen tason nostaminen ja vaaliminen sekä tehokas hyödyntäminen. Yksilöiden osaaminen on koko organisaation osaamisen lähtökohta, ehto ja ratkaiseva tekijä. Työntekijöiden arvo on ennen kaikkea siinä, miten he kykenevät uudistamaan omaa osaamistaan työnsä ja organisaation toiminta-ajatuksen ja päämäärien edellyttämällä tavalla.

Työntekijöiltä vaaditaan ammattitaitonsa ylläpitämiseksi elinikästä oppimista, joka määritellään inhimillisten voimavarojen jatkuvaksi kehittämiseksi ihmisten omilla ehdoilla ja omalla vastuulla. Elinikäinen oppiminen liittyy muutokseen ja ihmisen tarpeeseen muuntua ympäristön muutosten mukana.

Elinikäinen oppimisen voidaan katsoa olevan koko elämän ajan jatkuva yksilön prosessi, jossa hän yksin tai yhdessä yhteisöjensä kanssa eri tavoin hankkimaansa tietoa hyväksi käyttäen tuottaa uutta osaamista, joka voi ilmetä taitojen kehittymisenä,

ymmärryksen lisääntymisenä, kykyinä tulkita asioita ja ilmiöitä sekä kykyinä suhtautua niihin uudella tavalla. (Pantzar, 2007.)

Yksilöt tarvitsevat elinikäistä oppimista ja sellaisen ympäristön, jossa oppia voi jatkuvasti hankkia ja osaamista kehittää. Tarvitaan oppimista tukevia työyhteisöjä ja elinikäisen oppimisen mahdollistava yhteiskunta.

5.2 Osaamiskartoitus osaamisen kuvaamisen ja arvioinnin välineenä

Kokonaisvaltainen henkilöstön osaamisen hyödyntäminen edellyttää organisaatiossa olevan osaamisen ja tulevaisuuden osaamistarpeiden selvittämistä. Selvitystyön jälkeen on mahdollista hyödyntää olemassa olevaa osaamista, määritellä ja kehittää välineitä ja keinoja osaamisen tason nostamiseksi toivotulle tasolle. Osaamisen kuvaaminen luo käsityksen kokonaisosaamisesta ja antaa täsmällistä tietoa tarvittavasta osaamisesta eri tehtävissä sekä mahdollistaa yksilö-, ryhmä-, ja organisaatiokohtaisia kehityssuunnitelmia.

Organisaation osaamisen kuvaaminen voidaan toteuttaa monin eri tavoin. Kuvaamalla jo olemassa olevaa osaamista, joka on perusteltua esimerkiksi osaamisen uusien käyttöalueiden selvittämiseksi. Kuvaus kiinnittyy nykyhetkeen ja osaamisen selvittäminen toteutetaan usein kyselyinä. Tuloksien analysoinnissa keskitytään kysymään paljonko ja mitä osaamista henkilöstöllä on. Toisena vaihtoehtona voidaan laatia osaamisvaateita tulevaisuuden tarpeiden ja organisaation kriittisten tekijöiden pohjalta.

Kolmantena mahdollisuutena on määritellä organisaation tulevaisuuden menetystekijät ja niiden edellyttämät osaamiset strategialähtöisesti. (Hätönen 2003, 9 – 11.)

Organisaation visio ja strategia antavat osaamistarpeelle sisällön. Nykytilan kartoitus antaa perustiedon siitä missä osaamisen tasolla ollaan tällä hetkellä. Tämä on vain yksi vaihe kokonaisuutta. Liian raskas ja yksityiskohtainen nykytilan kuvaaminen voi kuitenkin viedä motivaation jatkotyöskentelyä ajatellen. Pääpaino tulisi olla tulevaisuudessa.

Osaamiskartoituksen vaiheet voidaan listata seuraavasti:

- osaamistarpeen määrittäminen

- nykytilan ja tavoitetilan erojen kuvaus
- tiedonkeruun toteuttaminen
- kerätyn tiedon raportointi
- kerätyn tiedon hyödyntäminen

(Rastas & Einola - Pekkinen 2001, 139.)

6 KUUSIOKUNTIEN SOSIAALITOIMEN TYÖNTEKIJÖIDEN OSAAMISKARTOITUS

Kuusiokuntien sosiaalitoimen henkilöstön tietoteknisen ja tiedonhallinnan osaamisen kartoitus ja koulutustarpeiden selvittäminen pohjaa seutukunnalliseen sosiaalitoimen strategiaan, jossa tietoteknologian kehittämisen tarpeet on tunnistettu.

Kehittämistarpeen pohjalta syntyi Sosiaalitoimen tietoteknologian kehittäminen Kuusiokunnissa – hanke. Kehittämistarpeiden selvittämisessä keskityttiin henkilöstön tietotekniikan tietohallinnon osaamiseen ja käyttötaitoihin. Osaamisen taso, koulutustarpeet sekä tietotekniset kehittämistarpeet selvitettiin kyselytutkimuksella tietotekniikan osa-alueisiin liittyen mm. sosiaalitoimen ohjelmistojen käyttö, taulukkolaskenta, tekstinkäsittely, internetin ja sähköpostin käyttö sekä tiedonhallinta taidot.

6.1 Aineiston kerääminen

Aineisto kerättiin syyskuussa 2007. Kysely toteutettiin sekä sähköposti- että lomakekyselynä. Kysely osoitettiin Kuusiokuntien sosiaalitoimen tietoteknologia-hankkeessa mukana olevien kuntien sosiaalitoimen työntekijöille. Kyselyn ulkopuolelle rajattiin yksityisen ja ns. kolmannen sektorin työntekijät.

Osaamiskartoituskysely laadittiin Webropol Analyzer - kyselyohjelmalla joka hankittiin Kuusiokuntien sosiaalitoimen tietoteknologian tarpeisiin. Webropol - kyselyohjelma on internet - selaimella käytettävä sovellus, jolla voidaan suunnitella ja toteuttaa kyselyt lomakkeen luonnista tulosten raportointiin. Sovellus toimii palveluntarjoajan palvelimella, jonne kirjaudutaan erillisellä käyttäjätunnuksella. Kyselyohjelmalla voidaan laatia kyselylomakkeelle erilaisia kysymystyyppejä, kuten monivalinta- tai vapaa tekstikenttä - kysymyksiä. Tässä käytetty kysely oli puolistrukturoitu kysely. Kuusiokuntien sosiaalitoimen henkilöstölle suunnatussa

osaamiskartoituksessa kysymykset laadittiin itse ja siinä käytettiin erilaisia kysymystyyppejä. (Liite 3).

Kyselyn toteuttamisessa päädyttiin sekä sähköposti- että perinteiseen lomakekyselyyn, koska kaikilla ei ollut käytössä sähköpostia, tai sähköpostia ei käytetty. Näin mahdollistettiin kaikkien työntekijöiden osallistuminen kyselyyn.

Kysely jakautui seuraaviin osioihin:

- taustatiedot
- tietokokeen käyttöön liittyvät kysymykset
- osaamisen tasoon liittyvät kysymykset
- tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät kysymykset
- koulutustarpeeseen liittyvät kysymykset
- sekä tilaa vapaalle palautteelle

6.2 Aineiston kuvaus

Kyselylomakkeita lähetettiin kuntiin yhteensä 488. Kyselyyn vastasi 333 työntekijää, kokonaisvastausprosentin ollessa 68 %. Kysely jakautui sähköpostikyselyyn 75/57, johon vastasi 76 % lomakkeen saaneista. Perinteisen lomakekyselyn osuus oli vastaavasti 413/266, vastausprosentti 64 %. Vastaajien määrä vaihtelee kunnittain, koska kuntien koko, asukasmäärä ja henkilömitoitus on erilainen.

Vastaamisaktiivisuudessa on kuitenkin havaittavissa huomattavia kuntakohtaisia eroja (Ks .taulukko 1.) Alavuden ja Töysän työntekijät ovat vastanneet aktiivisimmin.

Huomioitavaa on myös se, että vaikka kyselylomakkeita palautui kaikkiaan 333, niin kaikki eivät vastanneet kaikkiin kysymyksiin. Niinpä vastaajien määrä vaihtelee eri kysymysten osalta.

TAULUKKO 1: Vastaukset kunnittain (sekä sähköposti- että perinteinen kysely)

Kunta	Lähetetyt/vastanneet	Vastanneet %:na
Kuortane	80/39	49 %
Lehtimäki	53/31	58 %
Töysä	60/55	92 %
Ähtäri	65/55	88 %
Alavus	155/149	96 %

Kyselystä saatuja vastauksia käsitellään jatkossa yhtenä ryhmänä. Pienissä kunnissa jokin vastaajaryhmä voi olla niin pieni, että kuntakohtainen tulosten tarkastelu voi vaarantaa vastausten luottamuksellisuuden.

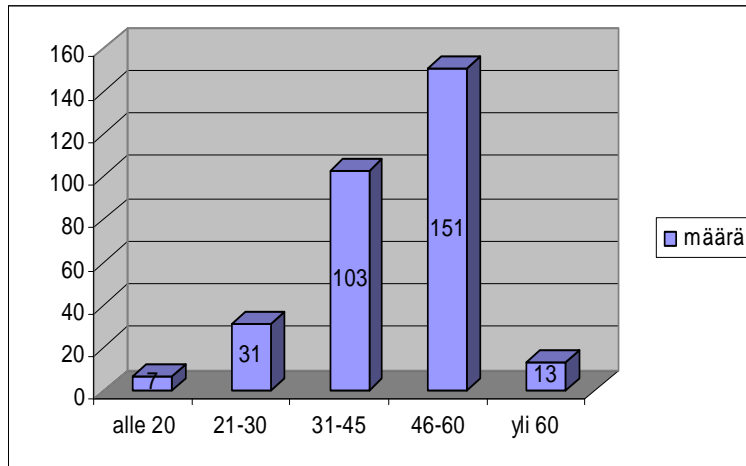
Vastaajista selkeä enemmistö työskentelee vanhustenhuollon ja kotipalvelun työtehtävissä. Vanhustenhuolto edustaa suurinta sektoria sosiaalitoimessa. Toiseksi suurin vastaajaryhmä oli päivähoidon työntekijät. (Ks. taulukko 2.)

TAULUKKO 2. Vastaajien jakautuminen tehtävän mukaan

Tehtävä	N=328	%
Sosiaalitoimen hallinto, esimiestyö	16	5 %
Sosiaalityö	16	5 %
Perhetyö	5	1 %
Vammaispalvelut	20	6 %
Vanhainkoti tai palvelutalo	112	34 %
Kotipalvelu	61	19 %
Mielenterveyspalvelut	3	1 %
Päiväkoti	25	8 %
Perhepäivähoito tai ryhmäperhepäivähoito	59	18 %
Muu, mikä	11	3%

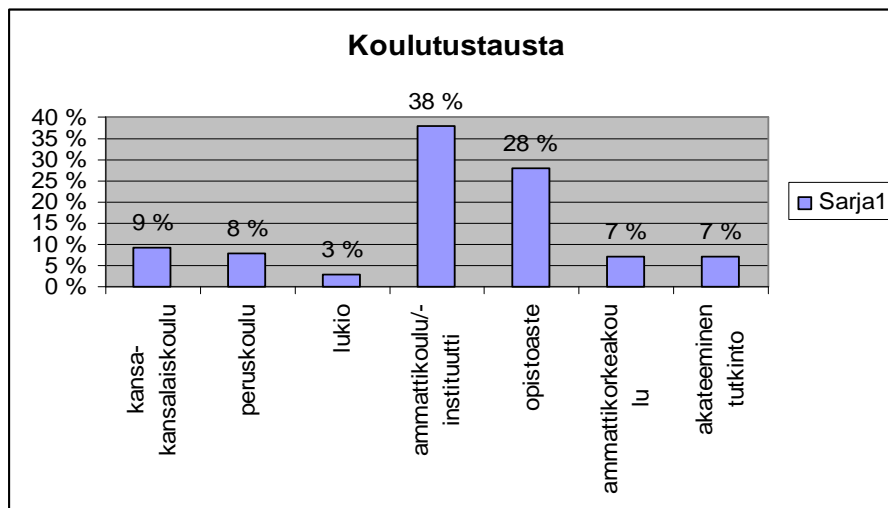
Vastanneista 74 % ilmoitti tekevänsä pääasiassa asiakastyötä, 45 % teki toimistotyötä, 8 % esimiestyötä ja hallinnollisia tehtäviä ja 14 % ilmoitti tekevänsä muita kuin edellä mainittuja tehtäviä, tähän lukeutuivat mm. toimistotyöntekijät, projektityöntekijät ja erilaisissa tukipalvelutehtävissä olevat työntekijät.

Tarkasteltaessa vastaajien ikäjakaumaa, on nähtävissä jo valtakunnallisestikin havaittu ilmiö siitä, että sosiaalitoimen työntekijät ovat ikääntyneitä. Taulukon 3 mukaan tähän kysymykseen (n =305) vastaajasta 151 henkilöä (50 %) sijoittuu ikäryhmään 46 – 50 -vuotiaat. Toiseksi suurin ryhmä ovat 31 - 45-vuotiaat, johon sijoittui 103 vastaajaa (34 %) Ikäryhmään 21 - 30-vuotiaat sijoittui 31 vastaajaa (10 %), pienimmät ikäryhmät vastaajista olivat yli 60-vuotiaat 13 henkilöä (4 %) sekä alle 20-vuotiaat 7 henkilöä (2 %).



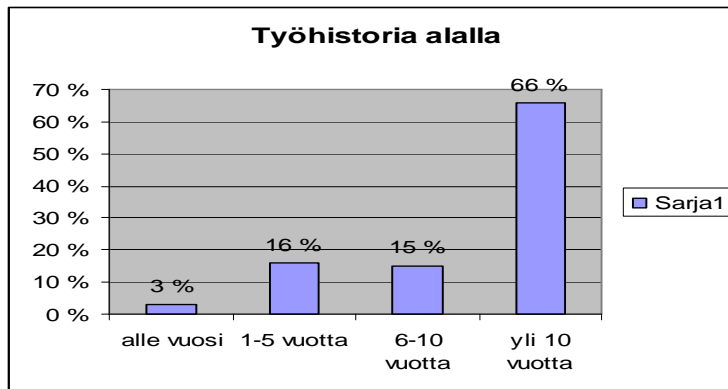
KUVIO 4. Vastaajien ikäjakauma

Koulutustaustaltaan vastanneista akateeminen tutkinto oli 7 %:lla vastaajista, myös ammattikorkeakoulututkinnon oli suorittanut 7 %: vastaajista. Suurin osa 38 % oli suorittanut ammattikoulu tai ammatti-instituutin. Opistoasteen suorittaneita oli 28 % vastaajista, kansa- tai kansalaiskoulun suorittaneita oli 9 %, peruskoulun 8 % ja lukion 3 % vastaajista. Tästä voidaan tulkita, että sosiaalitoimen työtehtävissä 20 % on ilman ammatillista koulutusta. Onko kyseiset henkilöt kouluttautuneet työtehtäviinsä esimerkiksi erilaisten lyhytaikaisten kurssien muodossa, sitä ei tällä kyselyllä haettu.



KUVIO 4. Vastaajien koulutustausta

Yli puolet vastaajista oli työskennellyt alalla enemmän kuin kymmenen vuotta. Pitkä työhistoria oli 66 %:lla vastaajista. Vain 3 % vastaajista oli aloittanut työnsä viimeisen vuoden aikana. (Ks. kuvio 6)



KUVIO 5. Työhistoria alalla

7 TULOKSET

7.1 Vastaajien tietotekninen tausta ja aikaisempi ATK-koulutus

Kyselyn avulla oli tarkoitus saada tietoa sosiaalitoimen henkilöstön aikaisemmin saadusta atk-koulutuksesta. Kyselyssä haluttiin selvittää myös, onko työnantaja järjestänyt atk-koulutusta ja kuinka usein. Lisäksi haluttiin tarkastella työntekijöiden aktiivisuutta käyttää tietotekniikkaa vapaa-ajalla. Kysely ei kuitenkaan anna vastausta siihen, milloin koulutus on hankittu, ja mitä koulutus on sisältänyt. Tuloksia tarkastelleessa on muistettava, että useita vuosia sitten saatu koulutus ei tue välttämättä nykypäivän atk-osaamista.

Vastanneista 66 % oli saanut aikaisemmin jotakin atk-koulutusta, kun taas 34 % ilmoitti, että ei ole osallistuneet atk-koulutukseen. Tarkasteltaessa atk-koulutuksen saaneita tulosalueittain voidaan havaita, että kaikista vähiten atk-koulutusta saaneita oli perhetyön ja päivähoidon tulosalueella, kun puolestaan mielenterveyspalveluissa ja sosiaalitoimen hallintotehtävissä lähes kaikki vastaajat olivat saaneet atk-koulutusta.

Kyselyssä atk-koulutus jaettiin työnantajan kustantamaan koulutukseen ja omaehtoiseen itsekustantamaan koulutukseen. Atk-koulutuksen saaneista 8 % ilmoitti koulutuksen olleen säännöllisesti toistuvaa työnantajan kustantamaa. Vastanneista 17 % ilmoitti saaneensa silloin tällöin tapahtuvaa atk-koulutusta työnantajan kustantamana. 30 % vastanneista ilmoitti osallistuneensa kertaluontoiseen työnantajan kustantamaan koulutukseen. Omaehtoista, itsekustantamaa koulutusta oli 51 %:lla

vastanneista. Tärkeää on se, että monet työntekijät ovat kokeneet atk-taidot tärkeäksi ja hakeutuneet omaehtoiseen koulutukseen. (Liite 1.)

7.2 Tietokoneen käyttö

Eri ammattiryhmillä sosiaalitoimessa on erilainen mahdollisuus käyttää työssä tietokonetta. Eniten tietokonetta käyttävät hallintotehtävissä ja sosiaalitoimistossa olevat työntekijät. Ns. kentällä toimivilla työntekijöillä, kuten perhepäivähoitajilla ja vanhustyön avopalvelutyöntekijöillä tietokoneen käyttömahdollisuus työssä oli vähäisintä. Erityisesti monet perhepäivähoitajat kokivat, ettei tietokoneen käyttö työtehtävissä kosketa heitä.

” Perhepäivähoitajan työssä ei oikeastaan tarvitse tietokonetta paljoakaan. Sähköposti on tällä hetkellä ehkä ainut ja sitäkin käytetään työnantajan ja pph:n väleillä aika harvoin.”

Vastanneista suurin osa ilmoitti, että heillä on mahdollisuus käyttää tietokonetta työssään, kolmasosalla ei tätä mahdollisuutta ollut. Vastanneista, joilta tietokoneen käyttömahdollisuus puuttui, 16 % koki käyttömahdollisuuden puuttumisen työtä haittaavana. Kysyttäessä tietokoneen käyttötarvetta ja tiheyttä vain 26 % vastanneista ilmoitti tarvitsevansa tietokonetta päivittäin. Peräti yli puolet vastanneista ilmoitti käyttävänsä tietokonetta harvemmin kuin joka viikko tai ei käyttänyt lainkaan. (Liite 1). Tuloksista on pääteltävissä, että tietokoneen käyttömahdollisuus ei takaa sitä, että tietokonetta käytetään aktiivisesti.

Tietokoneen käyttö vapaa-aikana oli kuitenkin aktiivisempaa. Enää 29 % vastanneista ilmoitti, että käytti tietokonetta harvemmin kuin viikottain tai ei käyttänyt lainkaan (Liite1). Osa vastaajista koki tietokoneen käytön turhauttavaksi tai vaikeaksi eikä halunnut opetellakaan käyttöä.

” En ole ollenkaan kiinnostunut tietokoneista, toivottavasti minun ei enää tarvitse opetellakaan ennen eläkeikää.”

Tietokoneen käyttöä koskevat väittämät käsittelivät sitä miten tärkeäksi työntekijät kokivat tietokoneen käytön työtehtävien hoitamiseksi. Kysyttiin, onko tietokone

edellytys työssä, onko se tarkoituksenmukainen ja helpottaisiko se työtehtäviä. Tulokset osoittavat, että kaikki sosiaali- ja perhetyöntekijät sekä mielenterveyspalveluiden parissa toimivat kokivat, että työ paitsi edellyttää tietokoneen käyttöä, sen käyttö on myös tarkoituksenmukaista ja se helpottaa työtehtäviä.

Suurin osa sosiaalitoimen esimiestehtävissä olevista, ryhmä muut, vammais- että vanhustyön työntekijät ja kotipalvelun työntekijät kokivat, että tietokoneen käyttö on työssä välttämätöntä tai lähes välttämätöntä, tarkoituksenmukaista ja työtehtäviä helpottavaa.

Perhepäivähoitajat erottuivat selkeästi muista vastaajista. Heistä vain 23 % koki, että tietokone on työssä välttämätön (Liite 1.)

Tuloksista on nähtävissä, että tietokonetta käytetään eniten toimistotyössä ja sosiaalityössä, joissa käytetään eniten myös asiakastietojärjestelmiä. Tietotekniikkaa on jo otettu käyttöön myös vanhuspalveluissa, erityisesti kotipalvelussa.

Perhepäivähoitajat ovat ryhmä, joka työskentelee usein omassa kodissaan ja tekee itsenäistä työtä. Heillä ei ole useinkaan yhteyttä työyhteisönsä verkkoon muutoin kuin sähköpostin kautta edellyttäen, että hänellä on käytössä henkilökohtainen tietokone. Jos työntekijä kokee, että työ ei edellytä tietokoneen käyttöä, ei sitä myöskään nähdä tarkoituksenmukaiseksi eikä työtehtäviä helpottavaksi.

Suurin osa vastanneista, vaihteluvälin olleessa 54 % - 100 %, käyttäisi tietokonetta tehokkaammin, jos saisi siihen käyttökoulutusta. Myös suurin osa vastaajista, vaihteluväli 69 %-100 %, haluaisi oppia enemmän tietokoneen käytöstä (Liite 1).

” Tietokoneesta, että internetistä olisi varmasti enemmän hyötyä kunhan vaan sitä tulisi/osaisi hyödyntää enemmän ”

”Tässä työn tiimellyksessä ei tahdo ehtiä mihinkään perehtyä. Olisihan se ihanaa, jos tätä työvälinettä pystyisi monipuolisemmin käyttämään ”

Työkaluohjelmat ja asiakastietojärjestelmät

Tulosten mukaan (Liite 1) eniten käytettäviä ohjelmia olivat sähköposti, internet ja tekstinkäsittely. Sähköpostin perustoiminnot (viestin lähettäminen ja avaaminen) hallitsi suurin osa vastaajista. Liitetiedostojen lähettäminen sähköpostin liitteenä tuotti kuitenkin ongelmia 29 %:lle vastaajista. Lähes kolmannes ilmoitti, että ei osaa avata ja tallentaa liitetiedostoja tai välittää saamaansa viestiä kolmannelle osapuolelle. Tiedon hakeminen internetistä onnistui suurimmalta osalta vastaajista, ainoastaan 10 % ei osannut hakea tietoa.

Tekstinkäsittely ohjelma oli sähköpostin ja internetin jälkeen kolmanneksi käytetyin. Ne vastaajat, jotka käyttivät aktiivisesti tekstinkäsittelyä, ilmoittivat hallitsevansa perustoiminnot.

Vähiten käytettiin taulukkolaskenta ja esitysgrafiikka ohjelmia. Vastaajista yli puolet ilmoitti, että he eivät hallitse taulukkolaskentaohjelman käyttöä. Esitysgrafiikan osalta diaesityksen osasi luoda vastaajista kohtalaisesti 9 %, hyvin tai erinomaisesti 4 %.
(Liite 1)

Tarkastellessa ohjelmien käyttöä ammattiryhmittäin ei merkittäviä eroavaisuuksia ollut nähtävissä. Vastaajien kokonaismäärästä asiakastietojärjestelmä oli käytössä 29%:lla vastaajista. Sosiaalityöntekijät, vanhainkotien, palvelutalojen ja kotipalvelun työntekijät käyttivät muita ryhmiä enemmän asiakastietojärjestelmiä. (Liite1)

Edellä mainittujen ohjelmien lisäksi käytössä oli työvuorojen suunnitteluun, kyselyiden tekemiseen, ateriapalveluun, virkaholhoukseen ja arviointiin käytettäviä ohjelmia mm. Md-Titania, VIPS, Tak-järjestelmä, Webropol-Analyzer ohjelma, Virho, Aterix ja Tyko.

7.3 Henkilötietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva-asioiden hallinta

Tässä osiossa haluttiin saada selville miten tietoturva-asioita on käsitelty työpaikoilla ja miten henkilöstöä on ohjeistettu tietoturvan ja tietosuojan toteuttamiseksi sekä henkilötietojen käsittelemiseksi.

Henkilörekisterien osalta on tuloksista nähtävissä, ettei työntekijöillä ole tietoa tai he eivät osaa sanoa henkilörekisterien ylläpitämisestä ja asiakkaan informoinnista (Liite 2). Vain 5 % vastanneista ilmoitti, että rekisteriselosteet ovat henkilöstön saatavilla ja 10 % totesi, että sosiaalitoimen henkilöstöllä on velvollisuus antaa rekisteriselosteet asiakkaan nähtäväksi. (taulukko 12). Henkilörekisteri muodostuu asiakkaan tiedoista, joita käsitellään osin tai kokonaan automaattisen tietojenkäsittelyn avulla, taikka joka on järjestetty kortistoksi, tai luetteloksi siten, että tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää helposti.

Kunkin eri asiakasrekisterin osalta tulee laatia oma erillinen rekisteriselosteensa tai yhdistetty rekisteriseloste- ja informointiasiakirja (tietosuojaseloste). Tarkoituksena on, että rekisteriselosteiden avulla kuka tahansa voi saada selville, minkälaisia rekistereitä on sekä tietyt perustiedot mm. näiden rekisterien tietosisällöstä ja tietojen käyttötarkoituksesta sekä säännönmukaisista luovutuksista

Vastaajista 24% ilmoitti, että heidän työyhteisössä on keskusteltu tietoturva-asioista. Ainostaan 5 % oli saanut kirjalliset tietoturvaohjeet ja 5 % oli osallistunut tietoturvakoulutukseen.

Liitetiedostot

Kysyttäessä tietääkö vastaaja milloin liitetiedoston avaaminen aiheuttaa tietoturvariskin 38 % vastaajista ilmoitti tietävänsä 62 %:lla vastaajista ei ollut käsitystä siitä

7.4 Vastaajien koulutushalukkuus ja –toiveet

Vastaajista peräti 83 % toivoi lisää tietoteknistä koulutusta. Kaikista kysytyistä aihealueista toivottiin lisäkoulutusta. Vastaaja sain valita mielestään kolme tärkeintä koulutuksen aihealuetta (Liite 1).

Eniten lisäkoulutuksen tarvetta oli tietoturva-asioista, asiakastietojärjestelmien käytöstä, laitteiston hallinnasta sekä tekstinkäsittelystä. Vähiten koulutusta haluttiin internetin ja esitysgrafiikan käytöstä (Liite 1).

Vapaassa palautteessa työntekijät toivoivat seudullisia lähikoulutuksia, mieluiten räätälöiden työyksiköiden tarpeisiin.

8 JATKOTOIMENPITEET

Osaamisten arvioinnin jälkeen osaamistiedot tulee dokumentoida. Tyypillinen tapa on taulukoida tietoa ja laatia erilaisia graafisia yhteenvetoja. Osaamisenhallintaa varten on olemassa myös erilaisia osaamisen hallinnan tietojärjestelmiä. Ne on tarkoituksenmukaisia isoissa organisaatioissa ja seudullisessa tai alueellisessa yhteistyössä, jossa osaamista halutaan hyödyntää yli kunta tai organisaatorajojen. Kuusiokuntien sosiaalitoimen tietoteknologia-hankkeessa on keskusteltu myös rekrytointi- ja osaamisenhallintajärjestelmän hankkimisesta seutukunnalle. Kuitenkin kunnissa on meneillään suuria muutoksia, jotka saattavat lykätä seutukunnallisia hankintoja.

Kaikki henkilöstöhallinnon- ja johtamisen sekä osaamisen informaatio on järkevää siirtää yhteen tietojärjestelmään. Integroidusti olisi saatavilla koko organisaatiota tai yhteistyöaluetta koskevat osaamiskartoitukseen, kehityskeskusteluihin, henkilöstön koulutus- ja työhistoriaan ja resurssointiin liittyvät tiedot. Tässä yhteydessä tulee varmistaa henkilötietojen rekisteröintiä koskevat säännökset. (Hätönen 2004, 48) Osaamisen tietotekniseen hallintaan ei ole vielä panostettu riittävästi. Pienet organisaatiot kokevat, että omien työntekijöiden osaaminen tunnetaan muutoinkin. Dokumentoinnin ja järjestelmien hankintaan ei ole useinkaan resursseja.

Tämän osaamiskartoituksen tulokset ovat olleet Kuusiokuntien sosiaalitoimen teknologia-hankkeen käytössä koko prosessin ajan. Ennen tämän raportin valmistumista alustavien tulosten pohjalta on laadittu koulutussuunnitelma sosiaalitoimen henkilöstön tietoteknisten taitojen parantamiseksi. Nopea aikataulu johtuu teknologia-hankkeen määräaikaaisuudesta ja rajallisista resursseista.

Saatujen tulosten pohjalta koulutussuunnitelman perusrunko sisältää kuusi eri osa- aluetta:

1. tietotekniikan perusteet
2. tekstinkäsittely

3. internet & sähköposti
4. tietosuoja, henkilötietojen käsittely & tietoturva
5. taulukkolaskenta
6. esitysgrafiikka

Koulutuksen perusrunkoa on muokattu ja räätälöity kunkin hankkeeseen osallistuvan kunnan omiin tarpeisiin. Paikkakuntakohtaisten koulutusten suunnittelupalavereita on pidetty kaikissa kunnissa. Koulutuksen kohderyhmän muodostuvat Kuusiokuntien vanhuspalvelun, päivähoidon ja vammaispalvelun sekä sosiaalitoimiston henkilöstö.

Koulutukset toteutetaan kevään 2008 aikana lähikoulutuksena jokaisessa hankekunnassa. Koulutustilat ja kouluttajien palvelut ostetaan Alavudella, Töysässä ja Kuortaneella Kuusiokuntien alueella toimivalta Lakeudenportin kansalaisopistosta. Koulutuksen sisällön määrittelyn, markkinoinnin henkilöstölle sekä ilmoittautumisten vastaanottamisesta huolehtivat kuitenkin kunnat yhdessä projektipäällikön kanssa. Lehtimäeltä koulutukseen osallistuvien vastaa Järvipohjanmaan kansalaisopisto. Ähtärin koulutuksesta vastaa kaupungin oma atk – päällikkö. Henkilötietojen käsittelystä ja tietoturvan perusteista vastaa tämän raportin kirjoittaja ja kartoituksen tekijä.

Osaamiskartoituksen seurauksena tietoteknologia-hankkeen aikana ajantasaistetaan Kuusiokunnissa myös henkilötietojen käsittelyyn liittyvät rekisteriselosteet. Tämän lisäksi osaamiskartoituksesta seuraa myös ajantasaistetut seudulliset tietoturvaohjeet.

9 POHDINTA

Tuloksista ja vastaamisaktiivisuudesta voidaan päätellä, että tietokoneen käyttö työvälineenä nähdään tärkeäksi. Sosiaalitoimen työntekijät ovat ikääntymässä, ja seuraavan kymmenen vuoden aikana työntekijöitä siirtyy eläkkeelle. Työntekijät ovat työpaikkauskollista väkeä, vaihtuvuus on vähäistä. Tietotekniikan käyttö työssä keskittyy toimisto- ja hallintotehtäviä tekeville. Tietotekniikkaa jo enenevässä määrin on otettu käyttöön vanhustyössä ja eritoten kotipalvelussa. Päivähoito ja erityisesti perhepäivähoitajat käyttävät vähiten tietotekniikkaa. Tietokoneen käyttötarve työtehtävissä vaikuttaa myös työnantajan kustantamaan täydennyskoulutukseen. Paljon työssään erilaisia ohjelmia käyttäville mahdollistuu myös muita useammin

pääsy työnantajan kustantamaan koulutukseen, esimerkiksi ohjelmistopäivitysten yhteydessä. Kuitenkin tuloksista on nähtävissä, että puolet työntekijöistä oli kouluttautunut omalla ajallaan. Myös halukkuus osallistua järjestettyihin koulutuksiin on luettavissa tuloksista. Vaikka työntekijällä ei ollut mahdollisuutta käyttää työssään tietotekniikkaa, niin tietokone oli käytössä vapaa-ajalla. Vastaajista kuitenkin 12 % ei käyttänyt tietokonetta vapaa-ajallakaan.

Miten näiden työntekijöiden tiedonsaanti turvataan tilanteissa, joissa työyhteisön tiedotus on menossa entistä enemmän verkkoon ja kuntien verkkosivustoille? Ammatillinen tieto löytyy entistä useammin internetistä, jonka löytäminen ja saamiseen tarvitaan työntekijän omaa aktiivisuutta.

Ohjelmistoista käytössä oli eniten sähköposti, internet ja tekstinkäsittelyohjelma, joita myös osataan käyttää ohjelmistoista parhaiten. Vanhustyön osalta kotipalvelussa ja vanhainkoti/palvelutaloissa käytetään myös asiakastietojärjestelmää edellisten ohella. Taulukkolaskenta ja esitysgrafiikka koettiin työssä vieraammaksi, paitsi sosiaalitoimen hallinto käytti varsin paljon myös taulukkolaskentaa.

Tietoturvan ja henkilötietojen käsittelyssä työyhteisöissä on nähtävissä puutteita. Tieturva-asioista ei juurikaan keskustella työpaikoilla, ja kirjalliset tietoturvaohjeet puuttuvat. Myös henkilörekisterien käyttötarkoituksesta sekä tietojen luovuttamisesta oltiin epätietoisia. Rekisteriseloste henkilörekistereistä oli usealle työntekijälle uusi käsite. Salasanojen vaihtaminen ja kirjautuminen omilla käyttäjätunnuksilla oli sisäistetty suhteellisen hyvin. Tosin järjestelmä ilmoittaa salasanan vaihtamisesta säännöllisin väliajoin.

Henkilöstö oli valmis osallistumaan koulutustilaisuuksiin, ja koulutusta toivottiin erityisesti laitteiston hallinnasta, tietoturvasta ja asiakastietojärjestelmien käytöstä. Myös tekstinkäsittelystä toivottiin koulusta huolimatta siitä, että se oli kolmanneksi eniten käytössä internetin ja sähköpostin jälkeen.

Kuusiokunnassa tehdyn kyselyn tulokset ovat suuntaa antavia. Tulosten yksityiskohtaisempi käsittely ja ristiintaulukointi, tämän ammatillisiin opettajaopintoihini liittyvän kehittämishankkeen ohjeellinen laajuus huomioiden, ei ole mahdollista. Kyselyn tulokset ovat kuitenkin Kuusiokuntien sosiaalitoimen

teknologia-hankkeen käytössä ja siten käytettävissä seudulliseen kehittämistyöhön jatkossa.

Toisaalta tuloksista on nähtävissä että, Kuusiokunnissa saadut tulokset eivät poikkea merkittävästi valtakunnassa tehdyistä sosiaalitoimen osaamiskartoituksista. (Kallio & Kontio 2006)

Osaamiskartoitus on nyt jo johtanut erilaisten koulutusten järjestämiseen seutukunnassa, ja koulutuksen jatkuvat edelleen. Laajamittaisen koulutuksen mahdollistaa Sosiaalitoimen tietoteknologia-hanke. Koulutus mahdollistaa tietotekniikan opiskelun myös aivan vasta-alkajille, jotka kokevat kynnyksen liian korkeaksi hakeutua muuhun koulutukseen.

Tietoteknologia ja sen käyttö työvälineenä tulee edelleen lisääntymään. Toimintaympäristö ja toimintatavat muuttuvat. Sosiaalitoimi ei voi jäädä jälkeen tästä kehityksestä. Sosiaalitoimessa on nähtävissä paljon teknologian hyödyntämismahdollisuuksia, mutta ennen kuin tämä on mahdollista, on henkilöstön osaamisen taso nostettava. On myös muistettava, että teknologia koskettaa entistä enemmän asiakkaita internetissä tuotettavien palvelujen ja erilaisten teknisten apuvälineiden muodossa. Tämä asettaa myös työntekijälle vaatimuksia ohjata ja opastaa asiakasta.

Sosiaalitoimi ei voi jäädä odottamaan myöskään sukupolven vaihtumista työyhteisöissä. Nuoret oppivat käyttämään tietotekniikkaa, mutta he myös edellyttävät, että tietotekniikkaa myös hyödynnetään työtehtävissä, jos mahdollista. Tämä voi olla eräs vetovoimatekijä tulevaisuudessa, kun myös sosiaaliala kilpailee työvoimasta.

Toisaalta kuitenkin on muistettava sosiaalihuollon perustehtävä, joka on ihmisen auttaminen. Tietotekniikka ei ole itsetarkoitus, mutta se tulee nähdä työtä helpottavana tekijänä, joka mahdollista osaltaan ihmisen auttamisen.

LÄHTEET

Jalava, U., Palonen T., Keskinen, S. & Kontkanen, L. 1999. Osaaminen yrityksessä. Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus, julkaisuja A:74. Turku: Painosalama Oy.

Hyssälä Liisa.: Periaatepäätös antaa eväät sosiaalialan kehittämiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 272/2003 [Viitattu 18.12.2007]

[Http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/documents/944/index.htx](http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/documents/944/index.htx)

Hätönen, H. 2003. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen. Helsinki: Educa-Instituutti Oy.

Kallio, J. & Kontio, T. 2006. Sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen henkilöstön tietotekninen osaaminen seitsemässä kaakkoissuomalaisessa kunnassa. [Viitattu 10.12.2007.]

[Http://www.socom.fi/dokumentit/Kaaso/Tietotekninen_osaaminen_artikkeli.doc](http://www.socom.fi/dokumentit/Kaaso/Tietotekninen_osaaminen_artikkeli.doc)

Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007-2015.

Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi. Tietoyhteiskuntaohjelma Valtioneuvoston kanslia. [Viitattu 17.11.2007.]

[Http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi/esittely/fi_FI/1142405427272/](http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi/esittely/fi_FI/1142405427272/)

Karisto, A. & Takala, P. & Haapola, I. 1983. Elintaso, elämäntapa, sosiaalipolitiikka. Opetusministeriö. Helsinki

Kivinen K. 1998. Äänetön ammattitaito pätevyyden osatekijänä. Teoksessa Räisänen A. (toim.). Hallitaanko ammatti? Pätevyyden määrittelyä arvioinnin perustaksi. Opetushallitus, Arviointi 2/1998. Helsinki. Yliopistopaino.

Kunta- ja palvelurakenne uudistus. [Viitattu 20.1.2008.]

[Http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/paras/home.nsf/pages/indexfin](http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/paras/home.nsf/pages/indexfin)

Kuopion yliopisto 2006. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon koulutus. Koulutusohjelma. Kuopion yliopiston sivusto. [Viitattu 8.4.2008.]

[Http://www.uku.fi/tht/tietohallinto.shtml](http://www.uku.fi/tht/tietohallinto.shtml)

Kuusisto-Niemi S. 1999. Sosiaalihuollon tietojenkäsittelyn historiaa. Teoksessa Saranto K. & Korpela M. (toim.) Tietekniikka ja tiedonhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Porvoo: WSOY.

Lehikoinen, A., Saarniaho, R., & Suikkanen, A. 2002. Oppimisella osallisuutta - vastauksia työn murrokseen. Sitran raportteja 29. Helsinki.

Metsämuuronen J. 2000. Maailma muuttuu - miten muuttuu sosiaali- ja terveysala? Sosiaali- ja terveysalan muuttuva toimintaympäristö ja tulevaisuuden osaamistarpeet. Helsinki. Oy Edita Ab.

Mutka U. 1998. Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. Jyväskylän yliopistopaino.

Pantzar, M., 2008.. Elinikäinen oppiminen. [Viitattu 8.4.2008.]
www.fng.fi/fng/rootnew/fi/kehys/teema04/materiaalit/elinikainen.pdf

Niiranen, P., 2006. Kuusiokuntien sosiaalitoimen seutukoordinaattori-hanke 1.5.2004 - 31.10.2006. Loppuraportti.

Rantanen, J. & Lehtinen, S., 1998. Tietoyhteiskunta, terveys ja työ. Sitra 164. Helsinki.

Rastas, T & Einola- Pekkinen, V. 2001. Arvoa aineettomasta pääomasta. Tampere. Tammer-Paino.

Ruohonen, M. & Salmela, H., 1999. Yrityksen tietohallinto, Helsinki. Oy Edita Ab

Siltala J. 2004. Työelämän huonontumisen lyhyt historia. Keuruu. Otava Kirjapaino Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö 1999 Tietotekniikan hyödyntämisstrategia. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 8.4.2008.]

[Http://pre20031103.stm.fi/suomi/tao/julkaisut/hyodstra/tteknsis.htm](http://pre20031103.stm.fi/suomi/tao/julkaisut/hyodstra/tteknsis.htm)

Tieke. Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry. [Viitattu 2.2.2008.]

[Http://www.tieke.fi/](http://www.tieke.fi/)

Viitala, R. 2005. Johda osaamista. Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu.

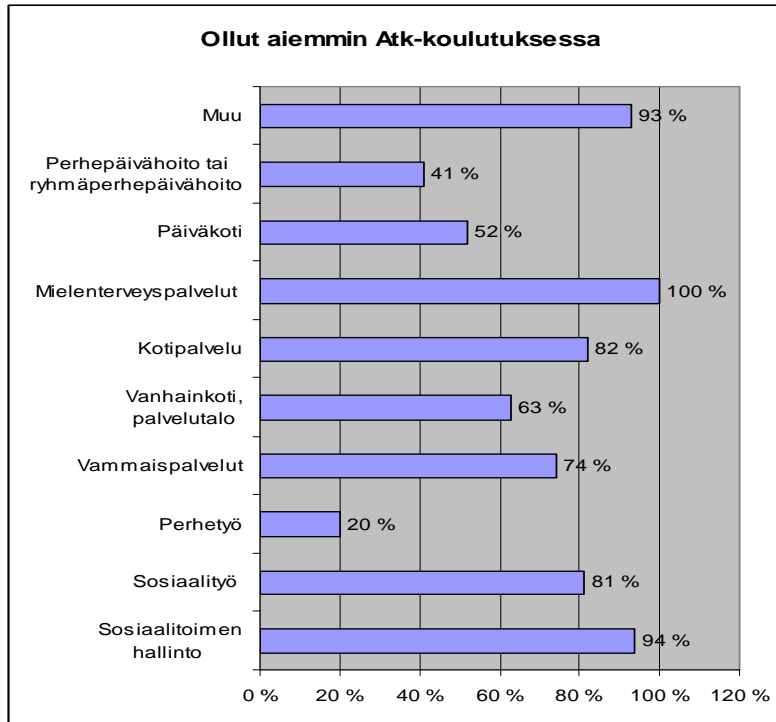
Väärälä, R. 1995. Ammattikoulutus ja kvalifikaatiot. Lapin yliopisto. Rovaniemi

Wikipedia, vapaa tietosanakirja [Viitattu 17.9.2007.]

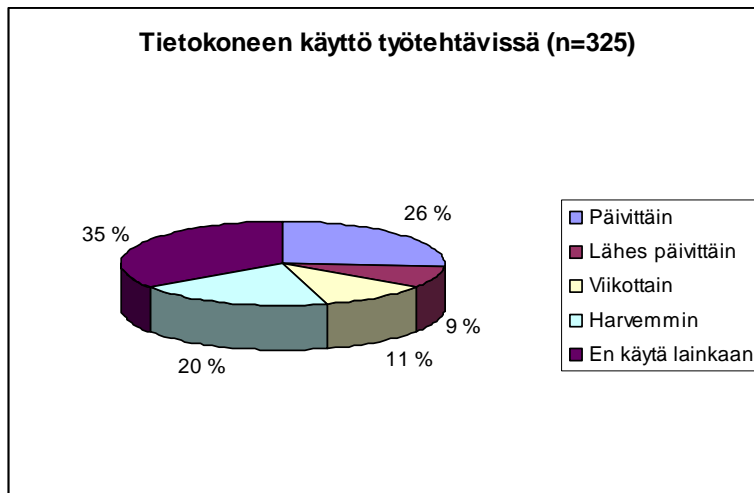
[Http://fi.wikipedia.org/wiki/Hyvinvointivaltio](http://fi.wikipedia.org/wiki/Hyvinvointivaltio)

LIITTEET

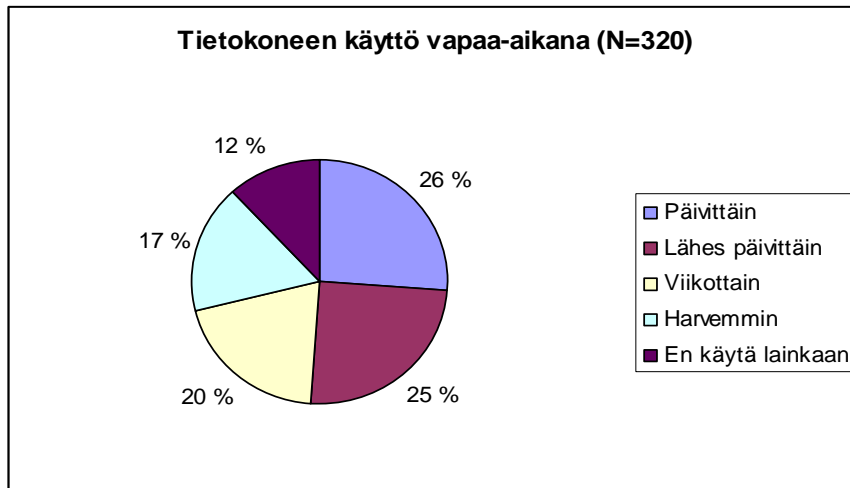
Liite 1. Kuviot kyselyn tuloksista



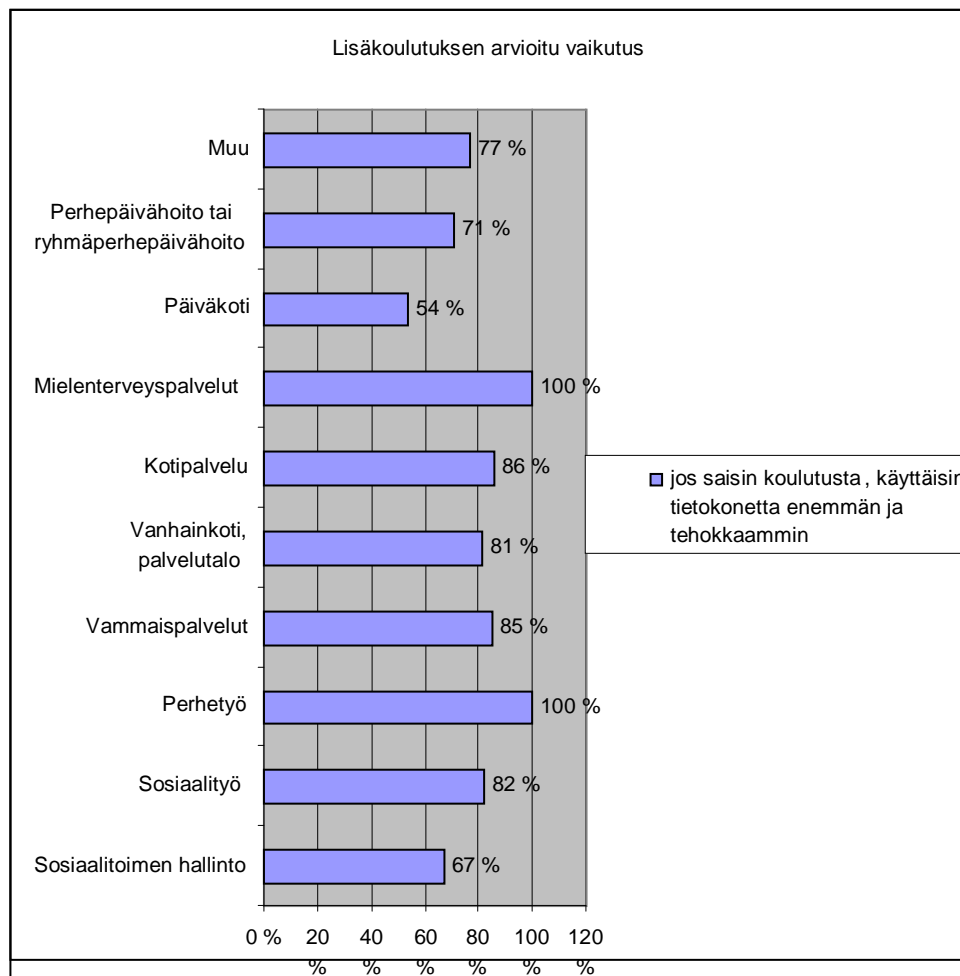
KUVIO 1. Aikaisempi Atk-koulutus tulosalueittain



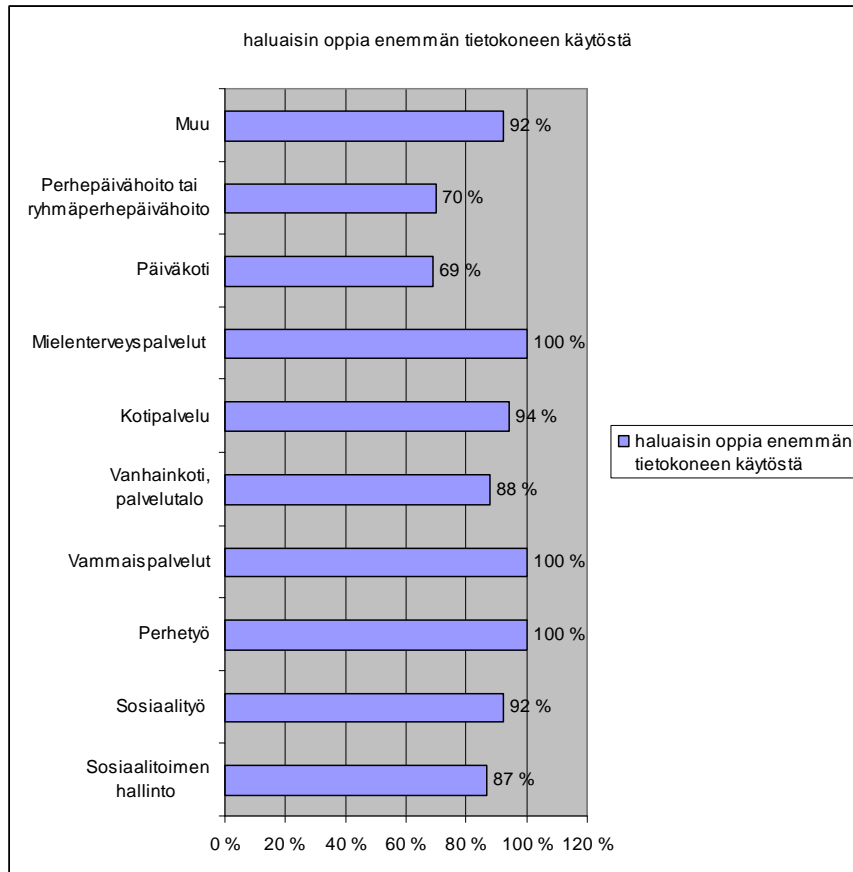
KUVIO 2: Tietokoneen käyttö työtehtävissä



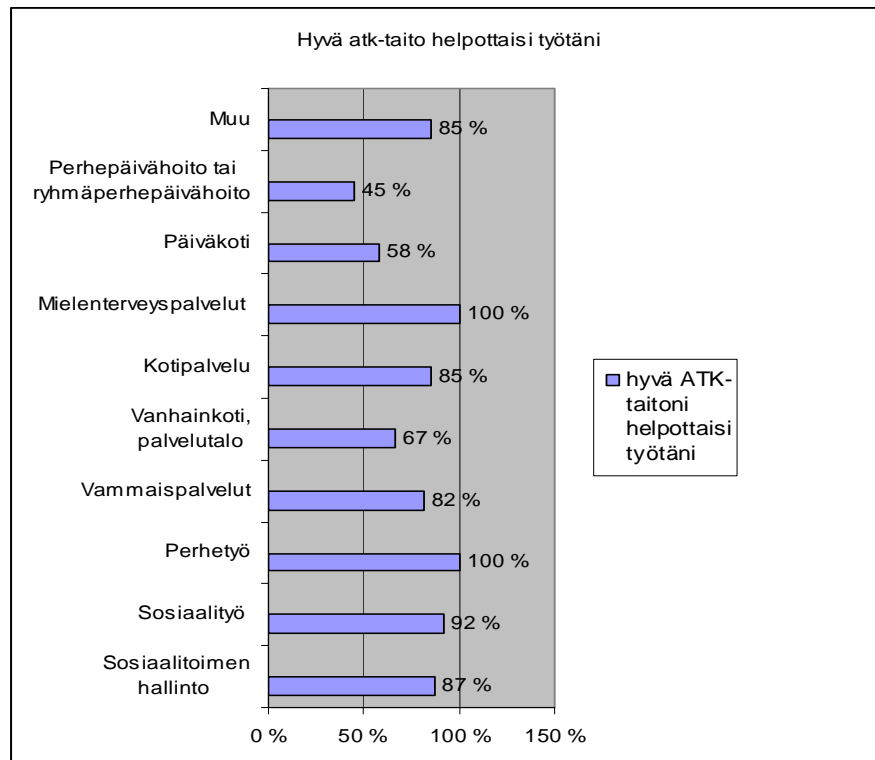
KUVIO 3: Tietokoneen käyttö vapaa-aikana



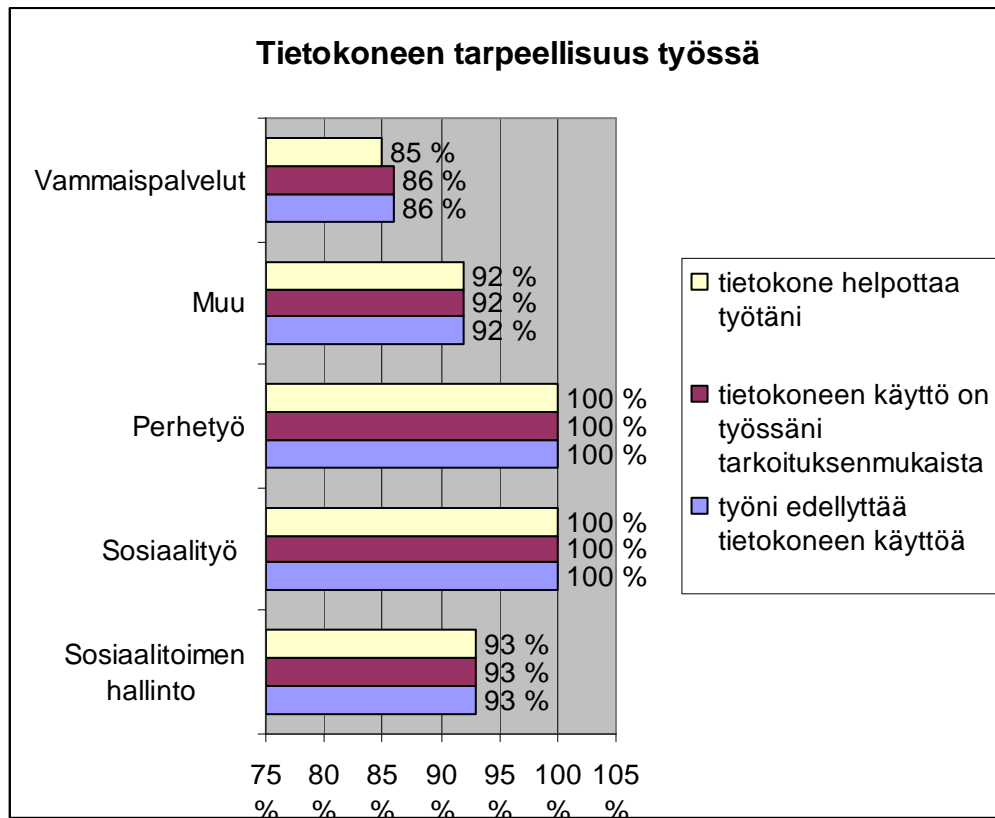
KUVIO 4: Lisäkoulutuksen arvioitu vaikutus tietokoneen käyttöön



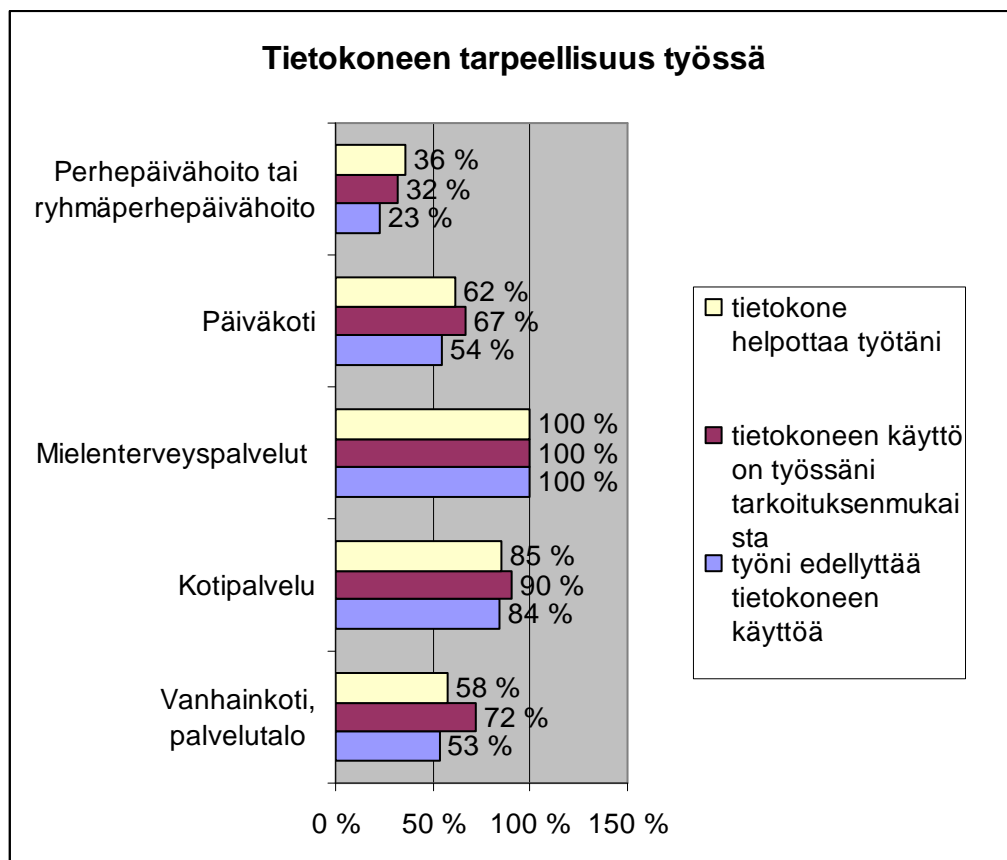
KUVIO 5: Halukkuus oppia enemmän



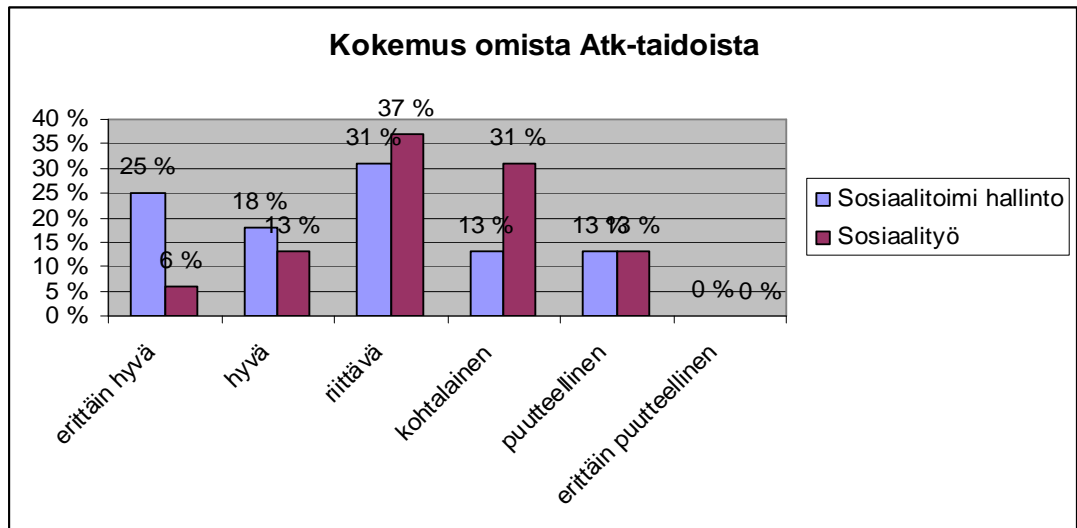
KUVIO 6: Atk-taitojen vaikutus työhön



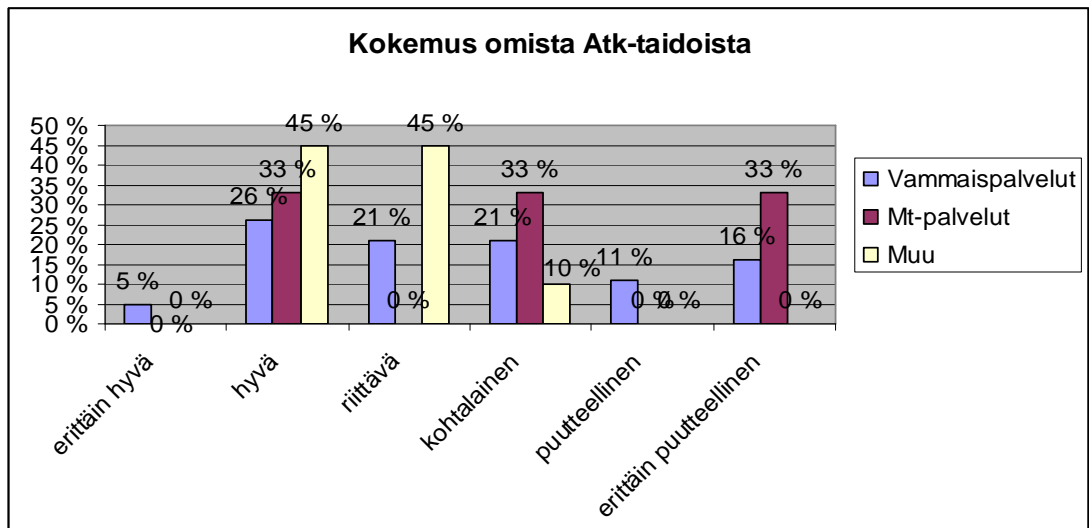
KUVIO 7a: Tietokoneen tarpeellisuus työssä työntekijän kokemana



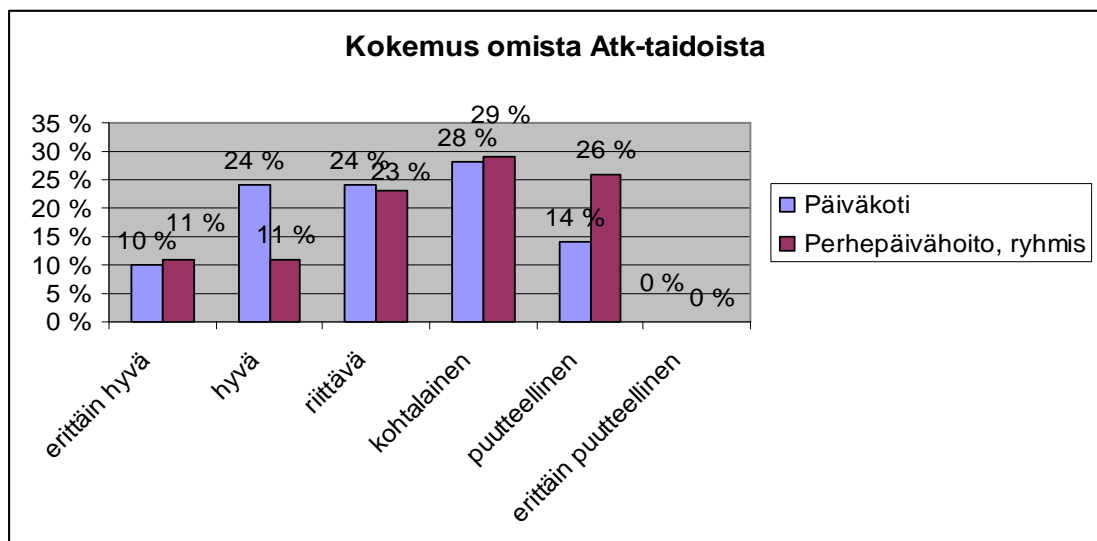
KUVIO 7b: Tietokoneen tarpeellisuus työssä työntekijän kokemana



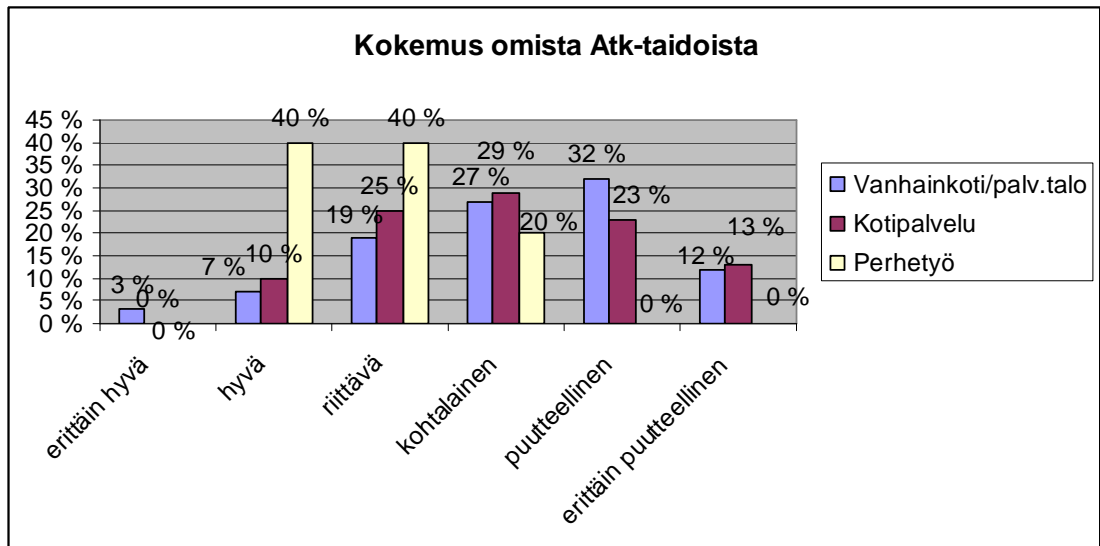
KUVIO 8a: Arvio omista atk-taidoista



KUVIO 8b: Arvio omista atk-taidoista



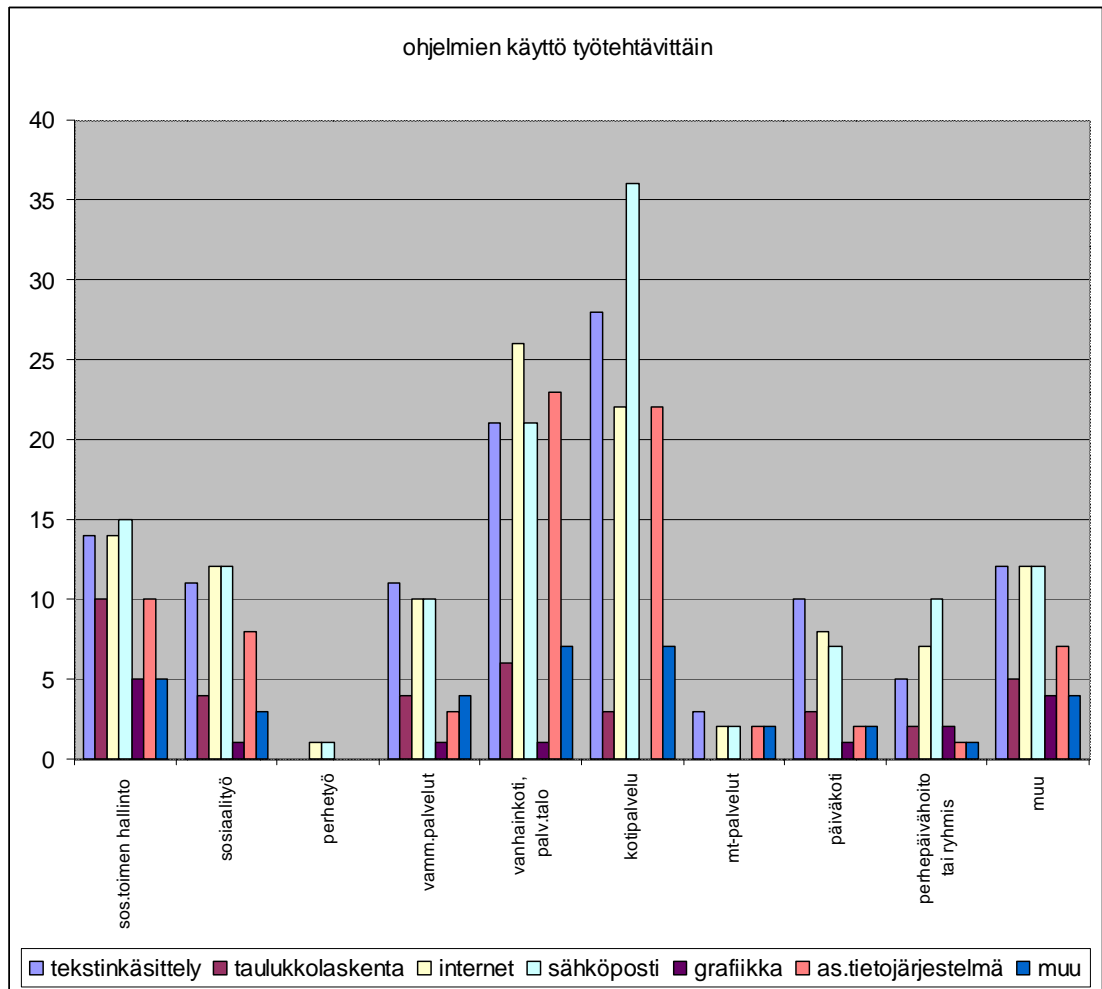
KUVIO 8c: Arvio omista atk-taidoista



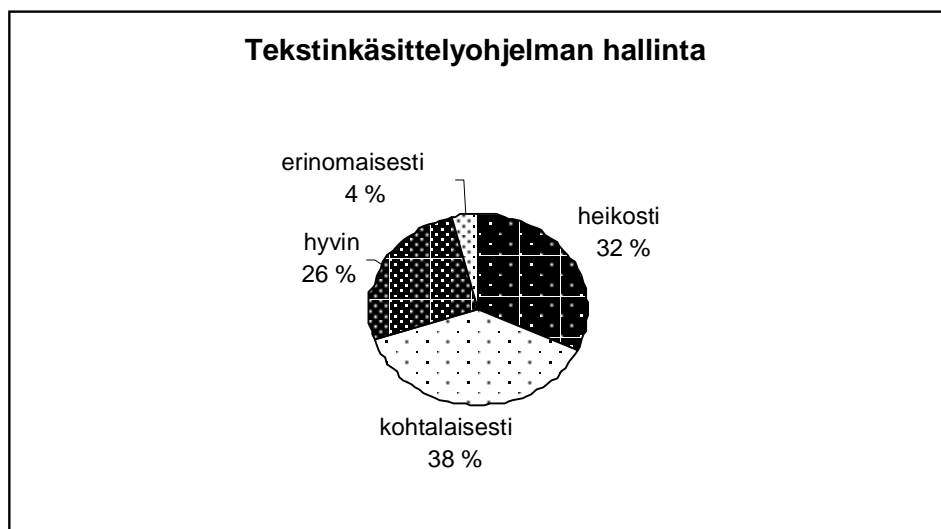
KUVIO 8d: Arvio omista atk-taidoista



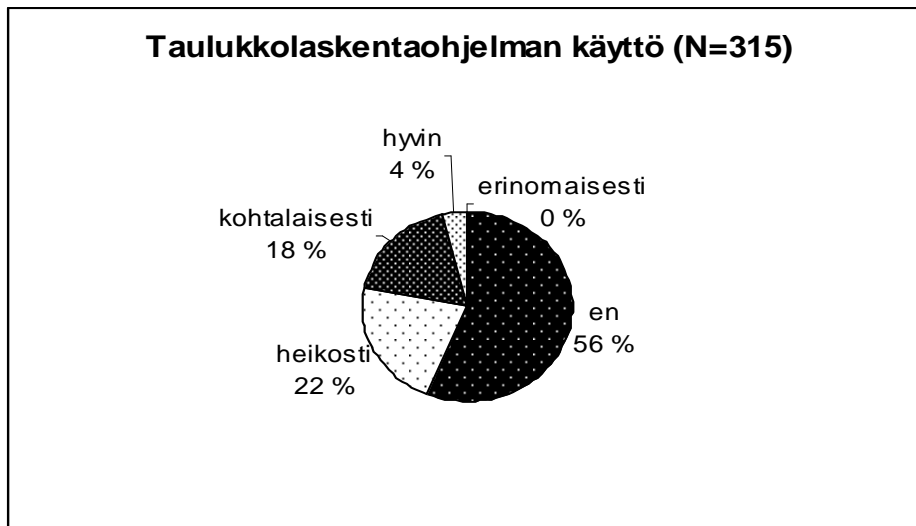
KUVIO 9: Ohjelmien käyttö työssä



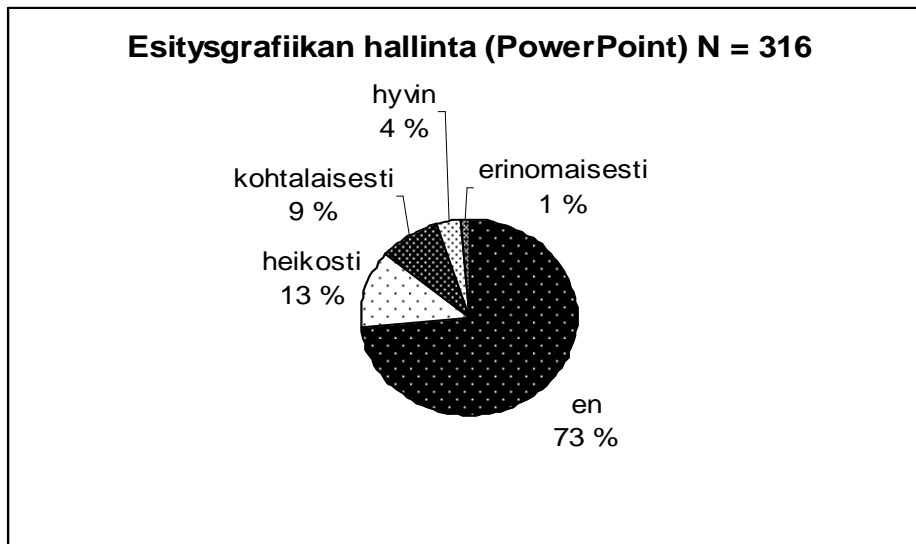
KUVIO 10: Ohjelmien käyttö työtehtävittäin



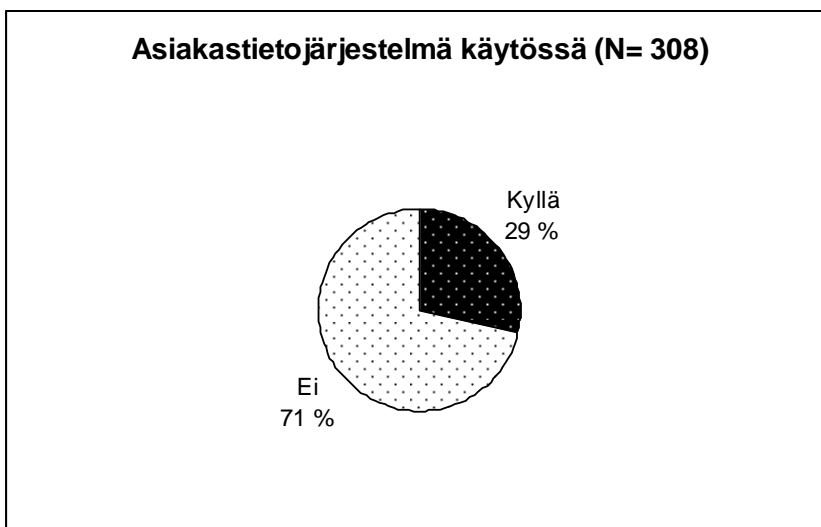
KUVIO 11: Tekstinkäsittelyohjelman hallinta



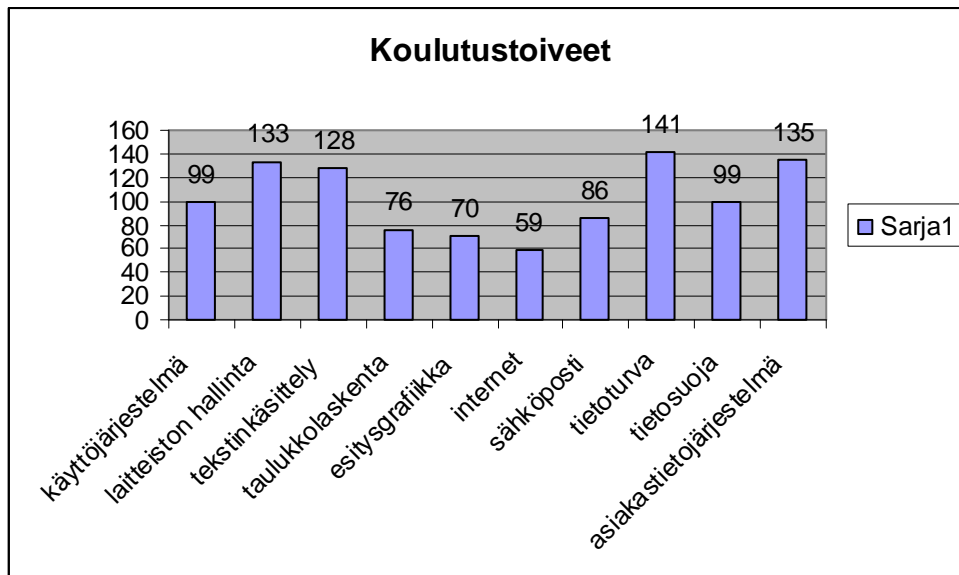
KUVIO12: Taulukkolaskentaohjelman käyttö



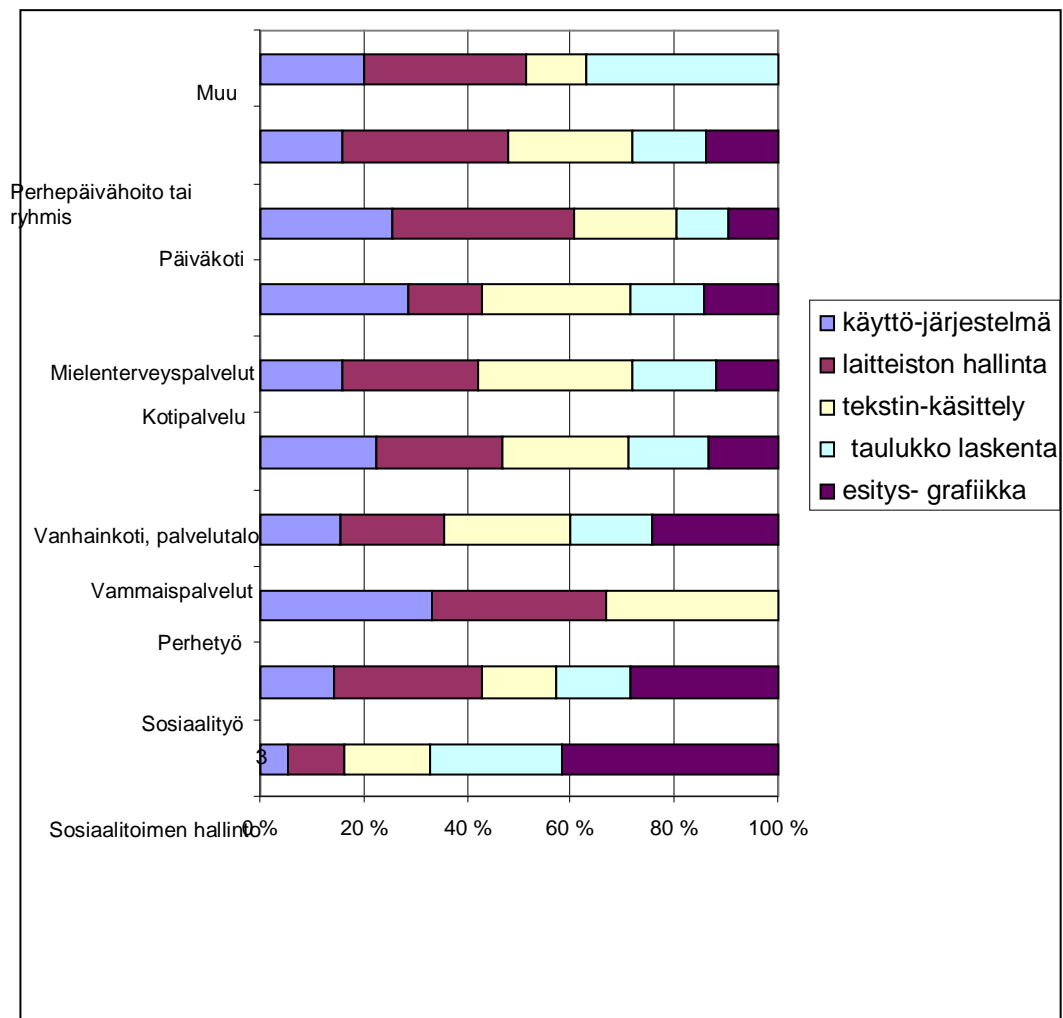
KUVIO 13: Esitysgraafiikka ohjelman hallinta



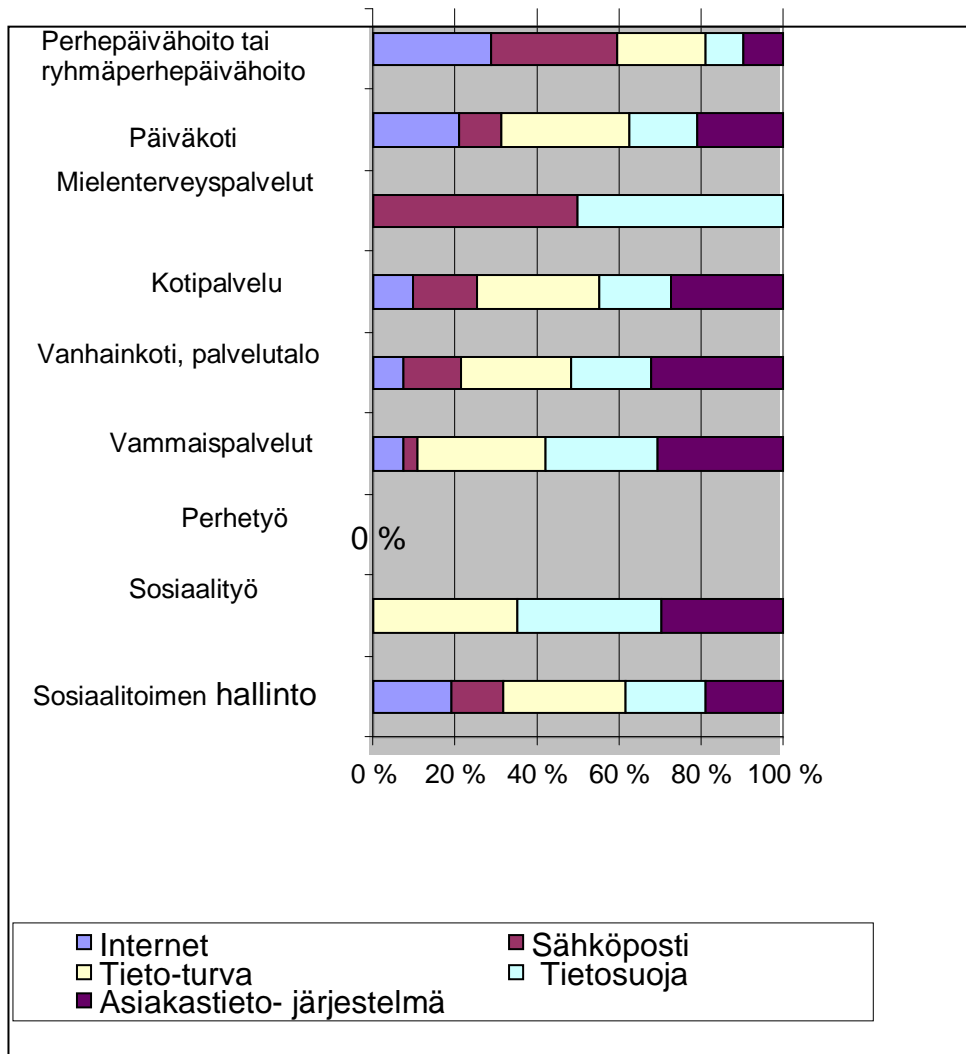
KUVIO 14: Asiakastietojärjestelmän käyttö



KUVIO 15: Koulutustoiveet



KUVIO 16a: Koulutustoiveet työtehtävän mukaan



KUVIO 16b: Koulutustoiveet työtehtävittäin

Liite 2 .Taulukot kyselyn tuloksista**TAULUKKO 1: Internetin ja sähköpostin osaaminen**

Miten osaat (N= 321)	En osaa	Heikosti	Kohtalaisesti	Hyvin
Hakea tietoa Internetistä hakusanan avulla	10 %	8 %	32 %	50 %
Hyödyntää intra- tai extranettia työssäsi	60 %	20 %	15 %	5 %
Hyödyntää ammattiin liittyviä www-sivuja	17 %	12 %	38 %	33 %
Käyttää sähköpostia	14 %	9 %	34 %	43 %
Lähetää tiedostoja sähköpostin liitteenä	29 %	22 %	21 %	28 %
Avata liitetiedostoja ja tallentaa ne	30 %	21 %	22 %	27 %
Välittää saamasi viestin kolmannelle osapuolelle	28 %	17 %	19 %	37 %
Hyödyntää sähköpostiohjelman kalenteritoimintoa	52 %	22 %	14 %	13 %

TAULUKKO 2: Tietoturvan käsittely työyhteisössä

	Kyllä	Ei	Ei osaa sanoa
Onko työyhteisössä keskusteltu tietoturva-asioista	24 %	54 %	22 %
Oletko saanut kirjalliset tietoturvaohjeet	5 %	82 %	13 %
Oletko osallistunut tietoturvakoulutukseen	5 %	88 %	7 %

TAULUKKO 3: Henkilötietojen käsittely

	Kyllä	Ei	Ei osaa sanoa
Asiakastietojärjestelmien rekisteriselosteet ovat henkilöstön saatavilla	5 %	26 %	69 %
Sosiaalitoimen henkilöstöllä on velvollisuus antaa asiakkaalle nähtäväksi asiakastietojärjestelmän rekisteriseloste	10 %	19 %	71 %

TAULUKKO 4: Tietoturva ja tietosuoja käytännöt

	Täysin tai osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Täysin tai osittain eri mieltä
Vaihdan henkilökohtaisen salasanani kaikkiin tietojärjestelmiin vähintään puolen vuoden välein	44 %	23 %	33 %
Minulla on henkilökohtaiset käyttöoikeudet sellaisiin tietojärjestelmiin, joissa käsitellään asiakastietoja	31 %	23 %	46 %
Toisinaan kollegani pyytää minua puhelimitse tarkistamaan asiakkaansa tietoja	9 %	16 %	75 %
Asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan samoilla käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla	19 %	40 %	51 %
Minulle on selvää, mitä tietoja voin katsoa ja käsitellä	47 %	34 %	19 %
En kirjaudu ulos asiakastietojärjestelmästä jos poistun tietokoneen äärestä	11 %	17 %	72 %
Asiakastietoa käsittelevistä papereista ei tulisi luopua, vaikka kaikki tiedot kirjattaisiinkin asiakastietojärjestelmään	55 %	28 %	17 %
Asiakastieto on helpommin saatavilla tietojärjestelmästä kuin paperikansioista	49 %	25 %	27 %
Asiakkaan tullessa sosiaalitoimen asiakkaaksi, hänelle kerrotaan, että hänestä kerätään tietoja tietojärjestelmään.	34 %	50 %	16 %
Asiakkaalla ei ole oikeutta kieltää tietojensa keräämistä tietojärjestelmään	13 %	44 %	43 %
Asiakkaan allekirjoitusta ei tarvita jos hänen tietojaan siirretään kotikunnan terveyskeskukseen tai sosiaalitoimen toiseen toimipisteeseen	7 %	29 %	64 %

Liite 3. Kyselylomake

Tietotekninen osaaminen

TAUSTATIEDOT

1) Toiminimike

Tämänhetkinen työtehtäväsi

2) Nykyinen työskentelykuntasi?

Alavus

Kuortane

Töysä

Lehtimäki

Ähtäri

3) ikä (klikkaa nuolesta)

▼

4) Minkä asteen koulutuksen olet suorittanut?

kansakoulu/kansalaiskoulu

peruskoulu/oppikoulu

lukio

ammattikoulu/ammatti-instituutti

opistoaste

ammattikorkeakoulu

akateeminen tutkinto

5) Kuinka pitkä on työhistoriasi alalla?

alle vuosi

1-5 vuotta

6-10 vuotta

yli kymmenen vuotta

6) Millaista työtä teet pääasiassa?

asiakastyötä

toimistotyötä

esimiestyötä

muuta

7) Millä tulosalueella työskentelet?

sosiaalitoimen hallinto, esimiestyö

sosiaalityö

perhetyö

vammaispalvelut

vanhainkoti tai palvelutalo

kotipalvelu

mielenterveyspalvelut

päiväkot

perhepäivähoito tai ryhmis

muu, mikä

8) Oletko saanut aikaisemmin ATK-koulutusta

kyllä

en, siirry kysymykseen 10

9) Jos vastasit edelliseen kysymyksen "kyllä" oliko koulutuksesi?

säännöllisesti toistuvaa (työnantajan kustantamaa)

silloin tällöin tapahtuvaa (työnantajan kustantamaa)

kertaluonteista (työnantajan kustantamaa)

omaehtoista (itsekustantamaa)

10) Onko sinulla tietokone käytössä työssäsi?

kyllä, siirry kysymykseen 12

ei

11) Jos vastasit "ei", niin haittaako sen puuttuminen työtäsi?

kyllä

ei

12) Kuinka usein käytät tietokonetta työssäsi?

päivittäin

lähes päivittäin

viikottain

harvemmin

en käytä lainkaan

13) Mitä ohjelmia joudut käyttämään työssäsi (voit valita useamman vaihtoehdon)?

- tekstinkäsittely
- taulukkolaskenta
- internet
- sähköposti
- grafiikka (esim. powerpoint)
- asiakastietojärjestelmä
- muu, mikä

14) Kuinka usein vapaa-ajana käytät tietokonetta?

- päivittäin
- lähes päivittäin
- viikottain
- harvemmin
- en käytä lainkaan

15) Mitä mieltä olet seuraavista väitteistä?

samaa mieltä eri mieltä

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| työni edellyttää tietokoneen käyttöä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| tietokoneen käyttö on työssäni tarkoituksenmukaista | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| tietokone helpottaa työtäni | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| jos saisin koulutusta, käyttäisi tietokonetta enemmän ja tehokkaammin | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| haluaisin oppia enemmän tietokoneen käytöstä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| hyvä ATK-taitoni helpottaisi työtäni | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

OSAAMISEN TASOON LIITTYVÄT KYSYMYKSET

16) Mikä on ATK-osaamisesi taso ajatellen työssä tarvittavia taitoja?

- erittäin hyvä
- hyvä
- riittävä
- kohtalainen
- puutteellinen
- erittäin puutteellinen

Laitteen käyttö

17) Miten hallitset seuraavat toiminnot

- | | en | heikosti | kohtalaisesti | hyvin |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ohjelmien avaaminen ja sulkeminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| tiedostojen tallentaminen eri asemille | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| tiedostojen kopiointi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

18) Hallitsetko tekstinkäsittelyohjelman käyttämisen?

- en
- heikosti
- kohtalaisesti
- hyvin
- erinomaisesti

19) Mitkä seuraavista hallitset? (voit valita useamman vaihtoehdon)

- asiakirjan avaaminen
- sivunasetusten määrittelyt
- sivunumeroiden lisääminen
- asiakirjan tekstin ulkoasun muotoileminen(mm. fonttikoot, alleviivaus, lihavointi, kursivointi)
- rivivälin asettaminen
- kahden tekstin yhdistäminen
- tekstin siirtäminen asiakirjan sisällä
- tavuttaminen
- pakotettu sivunvaihto
- luettelointi
- taulukon luonti
- kuvan lisääminen

20) Hallitsetko taulukkolaskentaohjelman käytön (esim. Excel)?

- en
- heikosti
- kohtalaisesti
- hyvin
- erinomaisesti

21) Osaatko luoda laskentakaavoja/kaavioita?

- en
- heikosti
- kohtalaisesti
- hyvin
- erinomaisesti

22) Osaatko luoda diaesityksen (PowerPoint)?

- en
- heikosti
- kohtalaisesti
- hyvin
- erinomaisesti

23) Osaatko täydentää diaesitystä kaavioilla, kuvilla jne.?

- en
- heikosti
- kohtalaisesti
- hyvin
- erinomaisesti

Internetin ja sähköpostin käyttö

24) Miten osaat?

	en osaa	heikosti	kohtalaisesti	hyvin
Hakea tietoa internetistä hakusanan avulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyödyntää intra- tai extranet:tia työssäsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyödyntää ammattiisi liittyviä www-sivuja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyttää sähköpostia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lähetää tiedostoja sähköpostin liitteenä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avata liitetiedostoja ja tallentaa ne tarvittaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Välittää saamasi viesti kolmannelle osapuolelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyödyntää sähköpostiohjelman kalenteritoimintoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TIETOTURVAAN JA TIETOSUOJAAN LIITTYVÄT KYSYMYKSET

Tietoturvalla tarkoitetaan tärkeiden ja arkaluontoistentietojen (asiakastiedot) suojaamista erilaisin keinoin, tietoa uhkaavilta tekijöiltä. Keinoja ovat mm. käyttäjätunnukset tietojärjestelmiin, arkistojtilojen lukitseminen, ohjeistukset. Tietoturvallisuus on tila, jossa tietojen suojaaminen on huomioitu. Tietosuojalla tarkoitetaan henkilön yksityisyyden suojaamista henkilötietojen käsittelyssä

25) Tiedätkö milloin liitetiedoston avaaminen aiheuttaa tietoturvariskin?

- Kyllä
- En

Tietoturvallisuuteen liittyvä koulutus ja viestintä

26) Seuraavat kysymykset liittyvät tietoturvainformaation antamiseen ja perehdyttämiseen. Valitse mielestäsi oikea vaihtoehto

	kyllä	ei	en osaa sanoa
Onko työyhteisössäsi keskusteltu tietoturva-asioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oletko saanut kirjalliset tietoturvaohjeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oletko osallistunut mihinkään tietoturvakoulutukseen tai perehdytystilaisuuteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27) Rekisteriseloste

Seuraavat väittämät liittyvät rekisteriselosteeseen. Rekisteriselosteella tarkoitetaan tietojärjestelmästä tehtyä kirjallista kuvausta, josta käy ilmi mm. rekisterin käyttötarkoitus sekä siihen tallennettavat tiedot.

	kyllä	ei	en osaa sanoa
Asiakastietojärjestelmien rekisteriselosteet ovat henkilöstön saatavilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalitoimen henkilöstöllä on velvollisuus antaa asiakkaalle nähtäväksi asiakastietojärjestelmän rekisteriseloste.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28) Käytän työssäni jotakin asiakastietojärjestelmää

kyllä

en

29) Seuraavat väittämät liittyvät asiakastietojen käsittelyyn

Valitse mielestäsi sopiva vaihtoehto kunkin väittämän kohdalla

	täysin samaa mieltä	osittain samaa mieltä	en osaa sanoa	osittain eri mieltä	täysin eri mieltä
Vaihdan henkilökohtaisen salasanani kaikkiin tietojärjestelmiin vähintään puolen vuoden välein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulla on henkilökohtaiset käyttöoikeudet sellaisiin tietojärjestelmiin, joissa käsitellään asiakastietoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toisinaan kollegani pyytää minua puhelimitse tarkistamaan asiakkaansa tietoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan samoilla käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulle on selvää, mitä tietoja voin katsoa ja käsitellä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En kirjaudu ulos asiakastietojärjestelmästä jos poistun tietokoneen äärestä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakastietoa käsittelevistä papereista ei tulisi luopua, vaikka kaikki tiedot kirjattaisiinkin asiakastietojärjestelmään	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakastieto on helpommin saatavilla tietojärjestelmästä kuin paperikansioista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakkaan tullessa sosiaalitoimen asiakkaaksi, hänelle kerrotaan, että hänestä kerätään tietoja tietojärjestelmään.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakkaalla ei ole oikeutta kieltää tietojensa keräämistä tietojärjestelmään	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakkaan allekirjoitusta ei tarvita jos hänen tietojaan siirretään kotikunnan terveyskeskukseen tai sosiaalitoimen toiseen toimipisteeseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KOULUTUSTARPEESEEN LIITTYVÄT KYSYMYKSET

30) Toivoisitko lisää tietoteknistä koulutusta?

kyllä

en

31) Mistä alueista koet tarvitsevasi eniten lisäkoulutusta (valitse enintään kolme)

käyttöjärjestelmä

laitteiston hallinta

tekstinkäsittely

taulukkolaskenta

esitysgrafiikka

internet

sähköposti

tietoturva

tietosuoja

asiakastietojärjestelmä

32) Muuta koulutusta, mitä?

33) Miten haluaisit koulutuksen järjestettävän (esim. lähi-, monimuoto-, etäopetusta yms.)?

34) Mahdollisia kommentteja tai palautetta

Kiitos vastauksestasi!

Lähetä