

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Aikuiskoulutus ja palvelutoiminta  
Sosiaali- ja terveysala, Lappeenranta  
Sosiaalialan koulutusohjelma

Asikainen Marjut ja Toivanen Tarja

## **PAINAJAINEN, UNELMA VAI TODELLISUUS? Sosiaalialan hyvinvointiyrittäjien tietotekninen osaa- minen Etelä-Karjalassa**

Opinnäytetyö 2011

## TIIVISTELMÄ

Asikainen Marjut

Toivanen Tarja

Painajainen, unelma vai todellisuus? Sosiaalialan hyvinvointiyritysten tietotekni-  
nen osaaminen Etelä-Karjalassa, 46 sivua, 4 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu, Lappeenranta

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö, 2011

Ohjaajat: yliopettaja ja yhteiskuntatieteiden tohtori Nummela Tuija, Saimaan  
ammattikorkeakoulu ja kauppatieteiden tohtori Kaljunen Leena, Socom

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Etelä-Karjalassa toimivien sosiaa-  
lialan yrittäjien tietoteknistä osaamista, sekä suhtautumista tietotekniikkaan nyt  
ja tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön taustalla on Socomin, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamis-  
keskuksen, HAKE-hanke. Hankkeeseen liittyen tehtiin Etelä-Karjalassa toimivil-  
le yksityisille sosiaali- ja terveysalan hyvinvointiyrittäjille kysely. Vastauksissa  
havaittiin puutteita tietotekniikan hallitsemisen osalta ja osaamisen kehittäminen  
nähtiin pärjäämisen elinehtona.

Selvitysaineisto kerättiin kyselylomakkeella. Kyselykaavake sisälsi niin avoimia  
kuin monivalintakysymyksiäkin, jotka liittyivät atk-osaamiseen ja suhtautumi-  
seen tietotekniikkaan. Kerättyä aineistoa analysoitiin kvantitatiivisin ja kvalitatiiv-  
isin menetelmin. Kysely lähetettiin 75:lle sosiaalialan hyvinvointiyrityksissä  
työskentelevälle henkilölle. Vastauksia saatiin 37 kappaletta. Tässä opinnäyte-  
työssä on analysoitu saatuja vastauksia.

Vastausten perusteella sosiaalialan yrityksissä työskentelevien atk-taitoja voi-  
daan pitää työn vaatimalla tasolla. Tietokonetta pidetään tärkeänä työvälineenä  
nyt ja tulevaisuudessa. Kielteisiä tunteita aiheutti ohjelmien toimimattomuus,  
yhteensopimattomuus, puutteellinen atk-koulutus ja tekniset ongelmat. Myös  
omalla asennoitumisella tietotekniikkaan koetaan olevan suuri merkitys tietotek-  
niikan oppimiseen. Tietotekniikan tarve tulee korostumaan myös sosiaalialan  
hyvinvointiyrityksissä tulevaisuudessa. Tietotekniikalta odotetaan uusia mahdol-  
lisuuksia ja toimintatapoja.

Selvityksestä saadut tulokset hyödynnetään Tulkki-kumppanuus projektissa.  
Tulkki-projekti on Saimaan ammattikorkeakoulun tekniikan alan projekti. Tavoit-  
teena on kehittää uusia oppimisympäristöjä, niihin sopivia toimintatapoja ja työ-  
välineitä. Yritykset toimivat oppimisympäristönä alan opiskelijoille. Projektissa  
on tarkoituksena etsiä yrityksiä, joiden kanssa voidaan tehdä pitkäaikaista mo-  
lempia hyödyntävää yhteistyötä tietotekniikan saralla.

Asiasanat: sosiaaliala, tietotekniikka, hyvinvointiala, yrittäjyys

## ABSTRACT

Asikainen Marjut

Toivanen Tarja

Information Technology Skills of Social and Health Service Businesses in South Karelia, pages 46, appendices 4

Saimaa University of Applied Sciences, Lappeenranta

Health Care and Social Services, Degree Programme in Social Services

Bachelor's Thesis, 2011

Instructors: Principal Lecturer, Doctor of Social Sciences Nummela Tuija, Saimaa University of Applied Sciences and Doctor of Economic Sciences Kaljunen Leena, Socom

The purpose of this research was to examine the information technology (IT) skills of social service entrepreneurs, and attitudes towards IT now and for the future.

In the background of this research was a project, "HAKE" by "Socom" (Southwest Finland Centre of Expertise). Relating to the project, a survey was made for self-employed entrepreneurs of social and health businesses. The outcome of the survey showed that IT knowledge was insufficient and that developing those skills is seen as a requirement for being successful.

The data for this thesis were collected by questionnaire. The form included both open responses and multiple-choice questions concerning IT skills and attitudes towards information technology. The survey was sent to 75 social and health business workers and 37 of them were returned. The data were analyzed by quantitative and qualitative methods.

The results of the study show that IT skills of social and health business workers meet the requirements. Computers are held as an important tool both now and for the future. Negative feelings are caused by flaws in the programmes, incompatibility with other programmes, insufficient IT training, and simple technical problems. It was also revealed that personal attitudes have an impact on learning the skills. The need for information technology will be increasing in the future. New opportunities and strategies are expected.

The results of the surveys are of benefit for the project "Tulkki" project of the Saimaa University of Applied Sciences Technology Field. The target of this project is to increase the IT knowledge and to expand the entrepreneurship of companies and organizations in South Karelia.

Keywords: Entrepreneurship, Information Technology, Social Services, Welfare Services

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	4
2 TIETOYHTEISKUNNAN KEHITYS .....	5
3 TIETOTEKNIikka SOSIAALIALALLA .....	8
3.1 Tietotekniikan hyödyntämisstrategia sosiaalialalla .....	9
3.2 Sosiaalialan tietoteknologia hanke .....	10
3.3 Tietoteknisen osaamisen merkitys .....	11
4 HYVINVOINTIPALVELUT .....	14
4.1 Hyvinvointialan yrittäjyys .....	14
4.2 Eteläkarjalainen hyvinvointiyrittäjyys .....	15
5 SELVITYKSEN TARKOITUS JA TOTEUTUS.....	16
5.1 Selvityksen tavoite ja selvitystehtävät .....	16
5.2 Kohdejoukko.....	16
5.3 Aineiston kerääminen.....	17
5.4 Analyysimenetelmät .....	18
5.5 Aineiston analyysi.....	19
5.6 Selvityksen riskit, luotettavuus ja eettisyys.....	20
6 TULOKSET .....	21
6.1 Taustatiedot.....	21
6.2 Tietotekninen osaaminen .....	23
6.3 Suhtautuminen tietotekniikkaan.....	27
6.4 Tietotekniikka osana työtä tulevaisuudessa .....	33
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TULOKSIEN HYÖDYNTÄMINEN.....	35
7.1 Johtopäätökset.....	35
7.2 Tuloksien hyödyntäminen.....	38
8 POHDINTAA .....	39
LÄHTEET .....	44

## LIITTEET

Liite 1 Kyselylomake

Liite 2 Saatekirje

Liite 3 Sisällönanalyysi. Avoin kysymys: Mitä koet suurimmaksi ongelmaksi tietotekniikan käytössä?

Liite 4 Sisällönanalyysi. Avoin kysymys: Miten näet tietotekniikan osana työtäsi tulevaisuudessa?

# 1 JOHDANTO

Sosiaalityö on mielletty ihmisläheiseksi ja inhimilliseksi alaksi, jonka tehtävänä on muistuttaa ihmisen arjen ja sosiaalisen elämän merkityksestä yhteiskunnan perustekijänä. Siinä tietotekniikka nähdään sivuroolissa. Nykyisessä työmaailmassa ja nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassa sosiaalialaa ei voida todellisuudessa nähdä teknisen alan täydellisenä vastakohtana. Sosiaalityö kiinnittyy olennaisesti tietoyhteiskunnan kehitykseen ja tietotekniikka on entistä enemmän käytössä myös ihmisläheisillä aloilla (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010, 9,10.) Tänä päivänä sosiaalialan työtä ja tietotekniikan suhdetta tutkittaessa onkin alan työntekijöiden suhde tietotekniikan hyödyntämiseen yksi avainkysymyksistä. Tietotekniikan hallintaa ja sen tarjoamia mahdollisuuksia ei osata hyödyntää, ja sen ymmärtäminen resurssina sosiaalityössä on vielä suurelta osin kirkastumaton. (Pohjola ym. 2010,12; Kilpeläinen & Sankala 2010, 276.)

Sosiaalialan tiedonhallinnan tutkimukseen ja tietotekniikan sovellusmahdollisuuksiin on vasta viime vuosina alettu kiinnittää huomiota. Valtakunnallisesti sosiaali- ja terveysministeriön Sosiaalialan kehittämishankkeeseen kuuluva TIKESOS (sosiaalialan tietoteknologia hanke) on kehitystyössä keskeisessä asemassa. (Sosiaaliportti.) Stakesin ja Kuntaliiton kehittämistyöhön on myöhemmin tullut mukaan sosiaalialan osaamiskeskukset, joiden vaikutus on näkynyt vahvana alueellisten hankkeiden toteutuksessa (Kortelainen 2010, 35).

Opinnäytetyön taustalla on Socomin, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen, HAKE-hanke, joka oli hyvinvointiyrittäjyyden aktivointi ja kehittämishanke Etelä-Karjalassa. HAKE-hankkeen taustalla ovat alueen väestön ikäänntyminen ja palvelujen tarve tulevaisuudessa. Tarjonta edellyttää toimivaa hyvinvointialan yksityistä sektoria. Projektiin liittyen tehtiin Etelä-Karjalassa toimiville yksityisille sosiaali- ja terveysalan hyvinvointiyrittäjille kysely kesällä 2009. Siinä kartoitettiin alueella toimivat yrittäjät, heidän tuottamansa palvelut, heidän toimintansa ja yhteistyökumppanit. Vastauksista nousi esille sosiaalialan yrittäjien puutteet tietotekniikan alalta. Yrityksissä koettiin puutteita tietotekniikan hallit-

semisen osalta ja osaamisen kehittäminen nähtiin pärjäämisen elinehtona. (Kaljunen, Niskanen & Toivanen 2010.)

Socomin toivomuksesta lähdimme tekemään osaamisselvitystä opinnäytetyönä Etelä-Karjalan sosiaalialan hyvinvointiyritysten tietoteknisestä osaamisesta. Yritysten tietoteknistä osaamista kartoittavien opinnäytetöiden määrä on vähäinen. Aihe on ajankohtainen ja liittyy läheisesti sosionomin työhön palvelen samalla työelämän tarpeita. Sosionomin perinteisen osaamisen rinnalla, joka koostuu vuorovaikutuksellisista, arvo-, menetelmällisestä ja muutososaamisesta, voidaan hyvinkin nyky- yhteiskunnassa lisätä niin sanottu e-osaaminen. Tämä tuo osaamiseen verkkovuorovaikutuksen, etiikan Internetissä, teknologian menetelmänä ja välineenä sekä siihen liittyvien muutosten hallinnan. (Kilpeläinen & Sankala 2010 274, 285.) Opinnäytetyön työelämävastaavana toimii Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksesta Socomilta Leena Kaljunen.

## **2 TIETOYHTEISKUNNAN KEHITYS**

Tietoyhteiskunta määritelmä vaihtelee puhujan ja näkökulman mukaan. Tilastokeskus (2011) määrittelee tietoyhteiskunnan niin, että yhteiskunnan kehittyessä muuttuvat tuotanto, työelämä, koulutus, jakelukanavat, kulutustottumukset ja jokapäiväinen elämä. Tietoyhteiskunnassa on keskeistä tiedon mahdollisimman laaja hyväksikäyttö sekä tieto- ja viestintäteknologian hyödyntäminen muun muassa kilpailukyvyyn ja hyvinvoinnin edistämiseksi.

Professori Antti Hautamäki (2010) on purkanut tietoyhteiskuntäsitteen osiin – informaatioon, tietämykseen ja niiden suhteeseen. Hänen mukaansa informaatio on verkossa liikkuva koodattu tieto. Tietämys on tulkintoja, joita annamme informaatiolle. Tietämystä tulkitseva liittää informaation aina laajempaan kokonaisuuteen, joka on hänen yhteisölleen merkityksellinen. Hautamäen mukaan tietoyhteiskunta on itse yhteiskunta eikä vaan yhteiskunnan lisäke. Teknologia koskettaa ja läpäisee kaikkia elämän piirejä; arkea, työtä, elinkeinoelämää, pal-

veluja, kulttuuria ja demokratiaa. Peruskysymys tässä on, miten kaikille annetaan tässä muotoutuvassa yhteiskunnassa yhtäläiset mahdollisuudet; joista ehdottomia ovat muun muassa kaikkien perusvalmiudet käyttää tietotekniikkaa ja riittävä määrä osaajia tukemaan tietotekniikan soveltamista koko yhteiskunnassa.

Tietoyhteiskunta käsitteenä tuli käyttöön 1990-luvulla. Teollisuusyhteiskunnasta siirryttiin tiedon määrän ja saatavuuden lisääntyessä tieto- tai informaatioyhteiskuntaan, jossa tiedon ja tietotekniikan merkitys korostui. Ensimmäinen Suomen kansallinen tietoyhteiskuntastrategia laadittiin valtiovarainministeriön johdolla vuonna 1995. (Sosiaali- ja terveysministeriö 1999.) Tämän ”Suomi tietoyhteiskunnaksi – kansalliset linjaukset” –strategian tavoitteena oli, että Suomi on vuonna 2000 maailman johtavin tietoyhteiskunta. Strategian linjaukset painottivat voimakkaasti teknologiaa ja taloutta, ja sitä kritisoitiin, ettei se ollut lähellä ihmisen tarpeita. (Karvonen 2000, 265.)

Toinen Sitran johdolla laadittu tietoyhteiskuntastrategia ”Elämänlaatu, osaaminen ja kilpailukyky” on vuodelta 1998. Strategia korosti edeltäjäänsä enemmän pehmeitä arvoja ja kansalaisnäkökulmaa tietoyhteiskunnassa. (Karvonen 2000, 264.) Jatkona edellisille julkaistiin vuonna 2006 kolmas kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007 - 2015. Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi -strategiassa keskeisessä asemassa ovat palvelusektorin uudistumiseen, ihmisen elämänlaatuun sekä kansakunnan ja yritysten kestäväen kilpailukykyyn kehittämiseen tähtäävät linjaukset ja toimenpiteet. Strategiassa näitä asioita 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 2007 - 2015.)

Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi -strategian pohjalta valtioneuvosto teki periaatepäätöksen kesäkuussa 2007 kansallisen tietoyhteiskunnan tavoitteista vuosille 2007 - 2011. Periaatepäätös sisältää keskeiset tavoitteet ja painopisteet tietoyhteiskunnan kehityksen vauhdittamiseksi. Valtioneu-

vosto asetti tavoitteiden ja kansallisen tietoyhteiskuntastrategian toteutumisen varmistamiseksi Arjen tietoyhteiskunta neuvottelukunnan. Arjen tietoyhteiskunta toimintaohjelman hankkeilla ja toimenpiteillä turvataan muun muassa nykyinen palveluntarjonta ja luodaan uusia kansalaisille ja yrityksille suunnattuja palveluja. Toimintaohjelma keskittyy julkishallinnon tietoyhteiskuntahankkeiden kehittämiseen. Julkishallinnon tehtävä on edistää tietoyhteiskunnan kehitystä luomalla yrityksille toimintaedellytyksiä sekä kehittämällä omia palveluita ja toimintatapojaan. Tietoyhteiskunnan kehittämisessä on elinkeinoelämä vahvasti mukana omalla panoksellaan. (Liikenne- ja viestintäministeriö, 2011.)

Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunnan toimintaohjelmassa 2008 - 2011 tuodaan esille haasteita tietoyhteiskunnan kehittämisessä. Kehittäminen nähdään pitkäjänteisenä työnä, joka vaatii herkkyyttä tunnistaa toimintaympäristön muutoksia. Yksityinen sektori on keskeisessä asemassa tietoyhteiskunnan palveluiden kehittämisessä. Tieto- ja viestintäteknologian käyttötaitojen ja tarvittavan osaamisen kehittäminen on iso haaste ja sen katsotaan koskevan kaikkia: julkishallintoa, yrityksiä, yksittäisiä kansalaisia ja yhteiskunnan eri toimialoja. Osaamista on kehitettävä toimintaohjelman mukaan muun muassa opetustoimissa, sosiaali- ja terveydenhuollossa ja yrityksissä; erityisesti pk-yrityksissä. Asennekasvatusta tieto- ja viestintäteknologian hyötyjä kohtaan myös tarvitaan. (Liikenne- ja viestintäministeriö, 2011.)

Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta johdolla valmistui marraskuussa 2010 Tuottava ja uudistuva Suomi -digitaalinen agenda vuosille 2011 - 2020. Digitaalisella agendalla tarkoitetaan EU:n viestintä- ja tietoyhteiskunta linjauksia, lainsäädäntötoimia ja ohjelmia, joilla varmistetaan kasvuedellytykset EU:ssa. Kansallisesti agendan kattama kokonaisuus jalkautuu monelle eri hallinnonalalle ja yhteiskuntasektorille. Digitaalisen agendan tarkoitus on kannustaa eri toimijoita pohtimaan toimia, joilla tieto- ja viestintäteknikkaa hyödyntämällä voidaan kehittää palveluita ja parantaa toimintatapoja. Näillä voidaan helpottaa muun muassa kansalaisten ja yritysten arkea ja ratkaista väestön ikääntymisen ja kansainvälisen kilpailun mukanaan tuomia haasteita. (Liikenne- ja viestintäministeriö, 2011.)



Tietotekniikka on laajasti käsitettynä tietokoneiden käyttöön liittyvä asiakokonaisuus. Tietotekniikka, informaatioteknologia (vanh. automaattinen tietojenkäsittely tai ATK) tarkoittaa tietokoneiden ja digitaalisen tietoliikenteen avulla tehtävää tietojen muokkaamista, siirtoa, tallennusta ja hakua. (Tietoportti.) Tietotekniikan käyttötaidolla tarkoitetaan taitoa käyttää tehokkaasti käytössä olevia ohjelmistoja (Tilastokeskus 2011). Tietoteknologialla tarkoitetaan tekniikan hyväksikäyttöä tai sen käyttömahdollisuuksien selvitystä. Nykyään teknologia sanaa käytetään usein samassa merkityksessä kuin tekniikka (Nykysuomen tietosanakirja 1993, 628). Tietohallinnolla tarkoitetaan toimintoja, joilla kehitetään ja ylläpidetään organisaation tietovarantoja, tietotekniikkapalveluja ja tietoprosesseja (Valtiovainministeriö 2003). Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnolla ymmärretään näiden alojen, niin julkisten kuin yksityisten organisaatioiden, tietoresurssien hyväksikäytön suunnittelua, johtamista, toteutusta ja seurantaa. Tietoresursseja ovat erilaiset tietovarastot, ohjelmistot, laitteet, tietoliikennejärjestelyt sekä ihmiset tietojen lähteinä ja hyödyntäjänä. (Kuusisto-Niemi 2005.)

### **3 TIETOTEKNIikka SOSIAALIALALLA**

Sosiaalialalla työskennellään muuttuvissa toimintaympäristöissä, joissa käytönotettavat tietoteknologiset sovellukset sekä tehostavat työtä että aiheuttavat haasteita osaamiselle. Työntekijöiden suhde tietoteknologian hyödyntämiseen on kehityksen avainkysymys. Siksi tarvitaan erityisesti ammattilaisiin, heidän työmenetelmiinsä, kirjaamiskäytäntöihinsä ja yhteistyötapoihin liittyvää tutkimusta kehittämisen tueksi. (Sahala 2008, 38 - 39.)

Tietotekniikan kehitys muuttaa toimintatapoja ja työn organisointia. Tämä lisää suunnittelun ja koulutuksen tarvetta sekä tietotekniikan hyödyntämiseksi, että uusien työtapojen hallitsemiseksi. Henkilöstö sosiaalialalla on keskimäärin ikääntyneempää, mikä yhdessä lisääntyvien työn tuottavuusvaatimusten ja kehittyvän tietoteknologian käyttöönoton kanssa luo paineita ja stressiä työntekijöille. (Niiranen 2008.)

### 3.1 Tietotekniikan hyödyntämisstrategia sosiaalialalla

Kansallisen tietoyhteiskunnan kehittämistyön lähdettyä liikkeelle 1990-luvun puolivälissä luotiin sosiaali- ja terveydenhuoltoon oma tietotekniikan hyödyntämisstrategia vuonna 1996 sosiaali- ja terveysministeriön toimesta. Siinä kehittämiselle annettiin laillinen ja julkinen hyväksyntä. Keskeisinä tavoitteina ja linjauksina siinä olivat muun muassa saumattomien palveluketjujen kehittäminen, sosiaali- ja terveyspalvelujen verkostoituminen, tietojärjestelmien yhteensopivuuden parantaminen, osaava henkilöstö, tietosuojan ja tietoturvan kehittäminen ja tutkimuksen ja osaamisen kehittäminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 1999.)

Hyödyntämisstrategiassa oli lähtökohtana sosiaaliturvan tukeutuminen edelleen julkiseen sektoriin, jota yksityisen sektorin monipuolistuvat ja kehittyvät palvelut tukevat. Tietotekniikkaa pidettiin välineenä, jolla palveluita kootaan yhteen saumattomiksi palvelukokonaisuuksiksi ja muodostetaan palvelusta keskeytymätön palveluprosessi. Palveluprosessin nähtiin laajimmillaan sisältävän julkisen sektorin, yksityisen ja järjestöjen palvelut sekä muun muassa toimeentuloturva-etuudet. Tämä kehittämistyö nähtiin, ei niinkään kansallisena vaan kuntien ja kuntayhtymien tehtävänä. Tietojärjestelmien osalta hyödyntämisstrategia korosti integraatiota, avoimuutta ja yhteensopivuutta. Kilpailuetuna Suomella nähdään korkea sosiaaliturva ja korkeatasoinen tietoteknologia tietämys. Tietoyhteiskunnan kehitystä pidettiin strategiassa mahdollisuutena kehittää sosiaali- ja terveydenhuoltoa laadukkaampaan, toimivampaan ja oikeudenmukaisempaan suuntaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 1999.)

Kortelainen (2010) tuo esille katsauksessaan sosiaalihuollon tietotekniikan kansallisessa kehittämisessä, ettei hyödyntämisstrategiassa ole montaakaan sosiaalihuoltoa koskevaa toimenpidettä. Sosiaalihuollon tietotekniikan kehittäminen kulki strategiassa pitkälti terveydenhuollon vanavedessä. Sosiaalihuollon puutteena voi pitää Kortelaisen mukaan myös sitä, ettei sosiaalihuollossa ollut soveltuvia organisaatioita ja kehittäjiä, jotka olisivat vieneet eteenpäin tietoteknistä kehittämistyötä sosiaalihuollossa. Sosiaalihuollon tietotekniikan kannalta strate-

gian luominen on ollut kuitenkin merkittävä asia, vaikka varsinaisen kehittämistyön toteutumista saatiin odottaa kymmenen vuotta. Sosiaali- ja terveysministeriön välineitä kehittämistyön toteutuksessa ovat olleet hankkeet ja ohjelmat, joissa strategian tavoitteet on yksilöity tarkemmin.

### **3.2 Sosiaalialan tietoteknologia hanke**

Varsinainen sosiaalialan kehittämistyö lähti käyntiin, kun sosiaalialan kehittämishanke (2003 - 2007) käynnistyi valtioneuvoston periaatepäätöksellä. Kehittämishankkeen tavoitteena oli uudenaikaistaa sosiaalialan palvelut, kehittää ehkäisevää toimintaa ja turvata sosiaalialan pitkäjänteinen ja tasapainoinen kehittäminen. Sosiaalialalla haluttiin ottaa joustavasti käyttöön tietoteknologian tarjoamia mahdollisuuksia. Tavoitteiden toteutumisen tukemiseksi sosiaali- ja terveysministeriö julkaisi Heli Sahalan laatiman Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa -hankesuunnitelman. (Sahala 2005.)

Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa -hanke eli Sosiaalialan tietoteknologia hanke Tikesos toteutetaan kahdessa vaiheessa. Ensimmäinen vaihe toteutettiin vuosina 2005 - 2007, ja se oli osana Sosiaalialan kehittämishanketta ja tietoyhteiskuntaohjelmaa. Tikesoksen toinen vaihe vuosille 2008 - 2011 toteutetaan sosiaali- ja terveysministeriön erillishankkeena. Ministeriö toteuttaa hanketta yhteistyössä Kuntaliiton, Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitoksen ja Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa. (Kortelainen 2010, 35–36.)

Sosiaalialan tietoteknologia hankkeen kehittämisalueina ovat asiakastietojärjestelmien kehittäminen, sähköiset palvelut asiakkaille, sosiaalihuollon ammattilaisten tiedonhallinnon ja tietoteknologiaosaamisen kehittäminen, tietoturvan, tietosuojan ja asiakastietojen käsittelyn kehittäminen, lainsäädäntötarpeet, kansallisen ohjauksen ja koordinaation tehostamisen sekä yhteistyön tiivistäminen. Suurin panostus hankkeessa on asiakastietojärjestelmien sisällöllisessä kehittämisessä ja valtakunnallisessa yhtenäistämässä. Niiden on tulevaisuudessa katettava kaikki sosiaalihuollon toimijat ja tehtävät. Sosiaaliala tarvitsee perus-

periaatteet tietojärjestelmien yhtenäistämiseen. Tärkeitä ovat sosiaalihuollon omista lähtökohdista nousevat tarpeet. (Sahala. 2008, 38–39.)

Sosiaalialan tietoteknologia -hankkeen tavoite on vuoden 2011 loppuun mennessä luoda pohja palvelujen toteutukseen niin, että asiakastiedot ovat ajan tasalla ja käytettävissä riippumatta siitä, mikä organisaatio palveluita tuottaa. Teknologiahanke on tullut tarpeeseen, sillä tukea on kaivattu etenkin ylikunnallisissa toiminnoissa, joita ovat esimerkiksi sosiaalipäivystys ja konsultaatiot. Toteutuksen haasteena ovat olleet useat erilaiset tietojärjestelmät, jotka estävät sosiaalihuollon yhteydet muihin organisaatioihin. Kysymyksiä herättää myös asiakkaan palvelukokonaisuuden toimiminen moniammatillisessa palveluketjussa, jos järjestelmät eivät keskustele keskenään. Etenkin yksityisillä palveluntuottajilla on puutteelliset asiakastietojärjestelmät. (Sahala 2008, 38–39.)

### **3.3 Tietoteknisen osaamisen merkitys**

Valtion tiede- ja teknologianeuvoston raportissa vuodelta 2004 todetaan, että Suomessa on pystytty menestyksellisesti yhdistämään tiedon ja osaamisen laaja-alainen tuottaminen ja taloudellinen hyödyntäminen muihin sosiaalisiin ja yhteiskunnallisiin tavoitteisiin, kuten kestävän kehityksen ja hyvinvoinnin edistämiseen. Haasteena koetaan myönteisen kehityksen jatkuminen kovenevassa kansainvälisessä kilpailussa. Julkisen sektorin palvelujen kehittymisen uhkana nähdään rakenteelliset jäykkyydet ja lisääntyvät osaamistarpeet. Perusedellytyksenä tietoyhteiskunnassa nähdään tietoteknisen osaamisen vahvistaminen. Kehittämistoimina tähän nähdään suunnitelmallinen koulutus, elinikäinen oppiminen ja työssä jaksamisen tukeminen. (Poropudas 2004.)

Sosiaalityö on merkittävä osa tietoyhteiskuntaa, jossa yksilöltä ja ammattilaisilta odotetaan taitoja omaksua uusia asioita nopeasti ja kykyä tuottaa tietoa. Tietoteknologia tarjoaa mahdollisuuksia, joita sosiaalialalla on osattava käyttää. Omat vaatimukset osaamiselle tuo tietoteknologian arkipäiväistyminen. Sosiaalityön asiakkaiden tietämys ja tapa toimia on muuttunut. Monet asiakkaat voivat

tänä päivänä toimia Internetin välityksellä, josta heillä on saatavilla paljon tietoa ja mahdollisuuksia koskien omia asioita. Asiakas jakaa asiantuntijuutta ammattilaisen kanssa. Tämä tuo omat vaatimuksensa työntekijän tietotekniselle osaamiselle ja sen tuomien mahdollisuuksien hyödyntämiselle. (Kilpeläinen & Sankala 2010.)

Kallion & Kontion (2006) mukaan hyvä ammattitaito koostuu erilaisista perusvalmiuksista, jotka auttavat työntekijää selviytymään työtehtävistä. Näihin perusvalmiuksiin kuuluu osaltaan tietotekniikka ja erittäin tärkeänä osana myös tietoteknisten taitojen päivittäminen. Tulevaisuudessa korostuu entisestään kyky elinikäiseen oppimiseen sekä käytettävissä olevan tiedon hallintaan ja hahmottamiseen. Hallitsemalla riittävät perustaidot tietotekniikassa voidaan sitä hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla sekä omaksua uusia muuttuvia työtapoja. Niiranen (2008) toteaa, että sosiaalialalla toimitaan moniammatillisissa työryhmissä ja verkostoissa, mikä mahdollistaa uudenlaisen tiedon ja työn jakamisen. Keskeistä tiedon lisääntyessä on myös tiedonhankintataitojen osaaminen. Tieto ei tule valmiina, vaan se on etsittävä ja löydettävä itse. Tieto on oltava myös oikea-aikaista. Sosiaalialan arkaluontoisten asiakastietojen käsittelyssä korostuu tietotekniikan kohdalla tietoturvan ja -suojaan merkityksen huomioiminen.

Sosiaalialan tietoteknologia hankeen projektipäällikkö Sahala (2008) tuo esille, että osalla sosiaalialan ammattiryhmissä on selviä puutteita e-osaamisessa. Tietoteknologian hyödyntäminen, asiakastietojärjestelmien ajanmukaisuus ja tehokas käyttö vaatii sosiaalialan henkilöstöltä osaamista ja tietotekniikan perustaitoja. Johtamisen osalta se vaatii organisaation sisällä aktiivisuutta, paneutumista ja sitoutumista. Erilaisilla projekteilla on sosiaalialan ammattilaisten tietoteknologia osaamista kartoitettu ja järjestetty koulutusta. Myös valtionvarainministeriön alainen KuntaIT-yksikkö rahoittaa parhaillaan kunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon kehittämistä. Lisäksi eri puolilla Suomea toimii lukuisia, sosiaalialaa koskevia tietoteknologian ja tiedonhallinnan kehittämisen hankkeita. Näistä hankkeista ja kokeiluista saatuja tuloksia pitäisi paremmin hyödyntää eri sosiaalialan toimijoiden keskuudessa.

Laadukkaiden ja monipuolistuvien sosiaalialan hyvinvointipalveluiden toteuttaminen edellyttää yrityksiltä tietoteknisiä ratkaisuja. Tiedonkirjaaminen ja tiedonkulku omassa organisaatiossa ja organisaatioiden välillä koetaan tärkeäksi, jotta pystytään toteuttamaan asiakaslähtöistä ja tasavertaista palvelua asiakkaalle. Sosiaalialan yrityksissä on kuitenkin paljon työntekijöitä, jotka eivät ole tietotekniikan kanssa tekemisissä ja uusia tietojärjestelmiä ja tietotekniikkaa ei pystytä hyödyntämään riittävästi henkilöstön puutteellisen tietoteknisen osaamisen vuoksi. Merkittävää on myös se, että hyvinvointialanyritykset ovat erikokoisia ja niillä on hyvin erilaiset resurssit tietohallinnon suhteen. Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollossa on paljon erilaisia, yhteen sopimattomia ja vanhakantaisiakin tietojärjestelmiä ja -tekniikoita. Tietojärjestelmien parantaminen ja kehittäminen olisikin nähtävä osana toiminnan ja palvelujärjestelmän yleistä kehittämistä ja muutosta. (Kärki, J. & Wallenius, M. 2008, 32–33)

Tietotekniikan hyödyntäminen ja kehittäminen tuo organisaatiolle kustannuksia, joita ei saada lyhyellä aikavälillä takaisin. Hyöty näkyy enemmän päällekkäisen työn vähenemisenä ja tiedonkulun ajantasaisuutena. Työtapojen muutos ja osaamisen kehittyminen voi olla työntekijöille motivoivaa, kun tietojärjestelmä tukee itse työtä eli palveluiden tuottamista. (Sahala 2009.)

Vuonna 2003 tehty Tietotekniikan liiton tutkimus paljasti, että tietotekniikan käyttöön liittyvät ongelmat ovat uhka suomalaisten yritysten tehokkuudelle. Yritykset menettävät niiden takia lähes 30 500 henkilötyövuotta vuosittain. Suomalaisen työntekijän kokonaistyöajasta tietotekniikan käytön ongelmat vievät 8 %, joka on 3,1 tuntia viikossa. Kansantaloudelle ne aiheuttavat yli 2,7 miljardin euron kustannukset vuosittain. Tietotekniikan käytön ongelmat vähentävät myös työntekijöiden työtyytyväisyyttä. (TTL tutkimus 2003.)

## 4 HYVINVOINTIPALVELUT

Hyvinvointi ja hyvinvointipalvelut ovat laajoja käsitteitä. Hyvinvointipalvelut käsittävät yleisimmän määritelmän mukaan sosiaali- ja terveystalvet, joiden tehtävänä on luoda ja edistää hyvinvointia. Hyvinvointipalveluihin liitetään usein käsitteet hyvinvointiyhteiskunta ja hyvinvointivaltio. Suomen sanotaan olevan pohjoismainen hyvinvointivaltio, jonka keskeisten piirteiden mukaisesti maa on julkispuveluvaltio eli suurimman osan palveluista tuottaa julkinen valta. Suomalaisessa hyvinvointimallissa sosiaali- ja terveystalvetujen ensisijainen järjestämisvastuu on kunnilla. Kuntien paikallishallinnolla on keskeinen rooli palvelujen tuottamisessa, järjestämisessä, rahoituksessa ja päätöksenteossa. Paikallishallinnon kautta ohjataan ja rahoitetaan oman alueen yksityisen ja kolmannen sektorin tuottamia yksityisiä palveluja. (Isoviita 2007.)

Sosiaali- ja terveystalvetujen ohella hyvinvointipalvelujen rinnalla käytetään usein käsitettä hoivapalvelut. Hoiva ja hoito ovat kulttuurisidonnaisia käsitteitä eli niiden sisältö vaihtelee toimintaympäristön, ajan ja paikan mukaan. Hyvinvointiala käsittää eri ikä- ja väestöryhmien hoivan, huolenpidon ja hoidon. (Risänen & Sinkkonen, 2004.)

### 4.1 Hyvinvointialan yrittäjyys

Hyvinvointialan yrittäjyys käsittää terveystalvet- ja hyvinvointipalvelut, joita käytetään julkisen sektorin vaihtoehtona tai joilla tuetaan julkista sektoria. Kainlauri (2007, 16–17) nostaa esiin kaksi merkittävintä hyvinvointialaan liittyvää yrittäjyiden muotoa: hoivayrittäjyiden, jolla tarkoitetaan yleensä sosiaalialan palveluyrittäjyitä sekä sosiaali- ja terveystalvetalan yrittäjyiden, jolla tarkoitetaan luvanvaraista tai ilmoitusvelvollista näiden palvelualueiden yritystoimintaa.

Hoiva-alan yrittäjyys on ollut uusyrittäjyitä 1900- luvulla. Käsite ei kuvaa enää yritystoiminnan uutuusarvoa, sillä alan yrittäjät ovat osa nykyisen hyvinvointivaltion palvelutuotantojärjestelmää. Hoivayrittäjyiden yläkäsitteeksi jää joko hyvinvointiyrittäjyys tai hyvinvointialan palveluyrittäjyys. Hyvinvointialan palveluyrittä-

juys -käsite on kuvaavin toiminnan sisällön kannalta. Kysymys on ihmisten hyvinvoinnista, johon yhdistyy palvelu ja yrittäjyys. Sosiaali- ja terveysalalla on aina kysymys kuntalaisten ja asiakkaiden palvelemisesta, ja palveluista puhutaan sekä julkisen sektorin, kolmannen sektorin että yksityisten palvelujen tuottajien osalta. (Byckling 2007.)

#### **4.2 Eteläkarjalainen hyvinvointiyrittäjyys**

Etelä-Karjalan maakuntaan kuuluvat seuraavat kunnat: Imatra, Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale, Suomenniemi, Taipalsaari ja Ylämaa. Socom Oy toteutti keväällä kyselyn kaikille alueen sosiaali- ja terveyspalveluja tuottaville yrittäjille ja kolmannen sektorin toimijoille. Kysely lähetettiin 296 yritykseen, joista 116 vastasi. Vastausprosentti oli siis 39. Kyselyn tuloksista ilmenee, että alueella on palveluntarjontaa erityisesti kodinhoito- ja asiointiavussa, fysioterapiassa, kotisairaanhoidossa ja palveluasumisessa. (Niskanen 2009.)

Byckling (2007) toteaa, että eteläkarjalaiset hyvinvointialan yritykset ovat erittäin pieniä, usein yhden työntekijän yrityksiä: yrityksistä henkilöyhtiöitä on 57,8 %. Alueen vanhimmat sosiaalialan yritykset toimivat marginaaliryhmien kuten psykiatristen ja kehitysvammaisten asumis- ja hoitokotipalveluiden tuottajina. Yrittäjät ovat pääsääntöisesti kuntien ja kuntayhtymän entisiä työntekijöitä, jotka perustivat asumispalveluita tuottavia hoitokoteja siinä vaiheessa kun kehitysvammaisten ja psykiatristen pitkäaikaispotilaiden laitoshoidon vähennettiin alueella.

Etelä-Karjalan väestön ikääntyminen luo mahdollisuuksia yksityiselle sektorille. Alueen hyvinvointipalveluihin ja etenkin sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmiin on kohdistunut pitkään muutospaineita. Alueella pienenee alle 65-vuotiaiden ikäryhmät ja yli 65-vuotiaiden osuus kasvaa muuta maata nopeammin. Yli 75-vuotiaiden määrän ennustetaan yli kaksinkertaistuvan vuoteen 2030 mennessä. (Niskanen 2009.)



## **5 SELVITYKSEN TARKOITUS JA TOTEUTUS**

### **5.1 Selvityksen tavoite ja selvitystehtävät**

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Etelä-Karjalan sosiaalialan hyvinvointiyri-  
tysten tietoteknistä osaamista ja sen merkitystä osana työtä. Selvityskysymyk-  
sillä selvitetään miten yrityksissä hallitaan tietotekniikka perussovellusohjelmien  
osalta ja miten se koetaan osana työtä tänä päivänä ja tulevaisuudessa.

1. Mitkä ovat Etelä-Karjalan sosiaalialan hyvinvointiyri-  
tysten tietotekniset  
taidot?
2. Mikä merkitys tietotekniikalla on osana työtä?
3. Miten tietotekniikka nähdään osana työtä tulevaisuudessa?

### **5.2 Kohdejoukko**

Otantatutkimuksessa perusjoukon osa edustaa koko perusjoukkoa. Otantatut-  
kimuksen tärkein kriteeri on, että jokaisella yksiköllä on mahdollisuus tulla vali-  
tuksi tutkimukseen. Lisäksi valitun otoksen tarvitsee olla edustava, jolloin otos  
on kuin perusjoukko mutta pienoiskoossa. Otantatutkimuksessa saadut tulokset  
poikkeavat aina hieman perusjoukon tunnusluvuista. (Holopainen & Pulkkinen  
2008, 29.)

Selvitys on satunnaisotanta Etelä-Karjalassa toimivista sosiaalialan hyvinvoin-  
tiyrittäjistä. Kyselyyn osallistujat ovat valikoituneet satunnaisesti Socomin teke-  
män hyvinvointiyri-työskyselyn perusteella. Kysely lähetettiin 75 sosiaalialan hy-  
vinvointiyri-työskyselyyn ja vastauksia saimme 37. Vastausprosentti oli 49.

Tutkimuslupaa selvitystä varten ei tarvittu, koska kysymyksessä ei ollut julkinen  
yksikkö eikä muu vastaava organisaatio.

### 5.3 Aineiston kerääminen

Aineisto kerättiin syksyllä 2010. Kysely toteutettiin sähköpostitse Webropol-kyselynä. Webropol-kyselyohjelma on Internet-selaimella käytettävä sovellus, jolla voidaan suunnitella ja toteuttaa kyselyt lomakkeen luonnista tulosten raportointiin. Ohjelmalla voidaan laatia erilaisia kysymystyyppejä avoimista kysymyksistä monivalintakysymyksiin. Webropol-kyselyn etuna on muun muassa se, että kyselyyn vastanneiden määrää ja tuloksia voi seurata raportoinnin kautta. Sähköpostitse lähetetyn kyselyn (Liite 1) mukana oli saatekirje (Liite 2), jossa kerrottiin opinnäytetyön tarkoitus, luottamukseen liittyvät seikat ja vastaajan nimettömyyden säilyttäminen.

Kyselylomake on tavallisin kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä käytetty aineiston keräämistapa. Sillä voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, jossa voidaan käsitellä myös arkaluonteisia kysymyksiä. Kyselylomakkeella voidaan kerätä tietoja tosiasioista, käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista, uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä. (Hirsjärvi, Remes & Saja-vaara 2009, 191–193.)

Käytetty kyselylomake oli puolistrukturoitu eli lomake sisälsi sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä.

Kysely jakaantui seuraaviin osioihin:

- taustatiedot
- tietotekninen osaaminen
- suhtautuminen tietotekniikkaan
- tietotekniikka osana työtä tulevaisuudessa

Taustatietoja kerättiin monivalintakysymyksillä, joista valittiin yksi vaihtoehto. Taustatiedoissa selvitettiin työntekijöiden ikä, sukupuoli, työtehtävä ja työhistoria. Tietoteknistä osaamista ja suhtautumista kysyttiin 5-portaisella Likert-asteikolla. Siinä esitetään väittämiä tai ajatuksia, joita vastaaja arvioi ja valitsee

asteikosta sen, joka on lähinnä hänen mielipidettään (Hirsjärvi ym. 2009, 200). Kysymyslomakkeessa oli kaksi avointa kysymystä, joilla annoimme vastaajalle mahdollisuuden ilmaista asian omin sanoin ja osoittaa, mikä on keskeistä ja tärkeää vastaajan mielestä. Avoimet kysymykset ovat osa kvalitatiivista tutkimusta ja ne voivat auttaa monivalintakysymyksiin annettujen poikkeavien vastausten tulkinnessa (Hirsjärvi ym. 2009, 201).

Kyselylomake lähetettiin sähköpostitse kohdeyrityksiin marraskuussa 2010. Vastausaikaa kyselyyn oli kaksi viikkoa. Kyselyn vastaukset raportoivat suoraan Webropoliin. Yrityksiin lähetettiin kyselystä muistutus kerran vastausviikkojen aikana. Vastuksia saimme palautuspäivään mennessä 37 kappaletta, jonka todettiin olevan sopiva määrä kartoitusta varten.

#### **5.4 Analyysimenetelmät**

Hirsjärvi ym (2009 135–137) mukaan opinnäytetyö on tyypiltään sekä kvantitatiivinen, eli määrällinen että kvalitatiivinen, eli laadullinen. Menetelminä nämä ovat toisiaan täydentäviä lähestymistapoja. Kvantitatiivinen menetelmä käsittelee numeroita ja kvalitatiivinen taas merkityksiä, jotka ovat toisistaan riippuvaisia.

Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä, eri asioiden välisiä riippuvuuksia ja tutkittavassa asiassa tapahtuneita muutoksia. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Tässä tutkimustyyppissä aineisto kerätään standardoidulla lomakkeella, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Asioita kuvataan numeraalisesti havainnollistaen taulukoin ja kuvioin. (Heikkilä 2004, 16; Hirsjärvi ym. 2009, 135–137.)

Kvalitatiivinen, eli laadullinen, tutkimusmenetelmä on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa. Siinä suositetaan ihmisiä tiedon keruun välineinä. Kvalitatiivisessa menetelmässä aineiston keräämisessä käytetään metodeja, jossa tutkittavien näkökulmat pääsevät esille. Metodeina ovat muun muassa osallistu-

va havainnointi, erilaiset haastattelut ja erilaisten tekstien diskursiiviset analyysit. Lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesien testaaminen vaan aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. (Hirsjärvi ym. 2009, 160–161.) Tähän pyrittiin opinnäytetyön aineistoa analysoidessa, johon käytettiin avoimien kysymysten purkamisessa sisällönanalyysia.

## **5.5 Aineiston analyysi**

Määrällisessä tutkimusmenetelmässä raportoinnissa käytetään tulosten esittämisessä taulukoita ja kuvioita. Niiden tarkoitus on lisätä tekstin luettavuutta ja ymmärrettävyyttä. Taulukoiden ja kuvioiden avulla voidaan havainnollistaa ja painottaa tietoa. Taulukoita käytettäessä on hyvä kuitenkin miettiä niiden tarpeellisuutta. Informaation välittämisessä kuvio on tehokas, jos se täydentää tekstiä ja vähentää pitkäväteistä pohdintaa. Yleisesti käytettyjä kuvioita tutkimuskirjoituksissa ovat pylväskuviot ja piirakat. (Hirsjärvi ym. 2009, 322–332.)

Tässä työssä saatu määrällinen aineisto analysoitiin Excel taulukkolaskentaohjelmalla. Saatuja vastauksia suodatettiin myös eri ikäryhmiä koskeviksi excel taulukkolaskenta -ohjelmalla. Saadut vastaukset esitettiin pylväskuvioilla ja taulukoilla opinnäytetyössä.

Sisällönanalyysi jaetaan laadulliseen, aineistosta lähtevään, eli induktiiviseen aineiston analyysiin ja teorialähtöiseen, eli deduktiiviseen analyysiin. Laadullisessa sisällönanalyysissä analyysi on kolmivaiheinen prosessi, joka jaetaan aineiston pelkistämiseen, eli redusointiin, ryhmittelyyn, eli klusterointiin ja teoreettisten käsitteiden luomiseen, eli abstrahointiin. Teorialähtöinen sisällönanalyysi perustuu aikaisempaan viitekehukseen, joka voi olla teoria tai käsitejärjestelmä. (Hirsjärvi ym. 2009, 224–230).

Laadullisessa sisällönanalyysissä saatujen vastusten sisältöön perehdytään, ja siitä etsitään pelkistettyjä ilmauksia. Pelkistäminen on joko informaation tiivistämistä tai pilkkomista osiin. Pelkistämistä ohjaa tutkimuskysymys. Tämän jälkeen pelkistyksistä etsitään samankaltaisuuksia. Samaa tarkoittavat käsitteet

ryhmitellään, eli klusteroidaan ja yhdistetään alaluokaksi. Ominaisuus, piirre tai käsitys voi olla tutkittavan ilmiön luokitteluyksikkö. Tämän jälkeen jatketaan luokitusten yhdistämistä niin kauan, kun se on mahdollista. Tutkimuksen kannalta olennainen tieto erotetaan ja siitä muodostetaan teoreettisia käsitteitä. (Hirsjärvi ym. 2009, 223–230).

Avoimiin vastauksiin saatu aineiston käytiin läpi laadullisen sisällönanalyysin menetelmällä (Liite 3 ja Liite 4). Aineiston analysointi aloitettiin lukemalla avoimet vastukset tarkkaan läpi useampaan kertaan. Tekstistä kerättiin erivärisin alleviivauksin pelkistettyjä ilmauksia. Ilmaukset kirjattiin ylös ja niistä etsittiin samankaltaisuuksia ja eroja. Ryhmittelyssä yhdistettiin samankaltaiset ilmaukset alaluokiksi, jotka nimettiin luokan sisältöä kuvaavalla nimellä. Tästä jatkettiin samankaltaisten alaluokkien yhdistämistä ja nimeämistä yläluokiksi. Lopuksi yläluokat yhdistettiin muodostaen pääluokan, joka antoi vastuksen selvitystehävään.

## **5.6 Selvityksen riskit, luotettavuus ja eettisyys**

Lomakekyselyn riskinä voi olla, että vastaajat ovat voineet ymmärtää kysymykset monin eri tavoin. Vastaukset voidaan antaa harkitsematta tai vastausvaihtoehto ”En osaa sanoa” houkuttelee vastaamaan. Kyselylomakkeen vaihtoehdot ja vastaamisjärjestys voivat johdatella vastaajaa. Lomaketta laadittaessa onkin kiinnitettävä huomiota kysymysten muotoon sekä vältettävä moniselitteisiä ja epäselviä kysymyksiä. Kysymykset on laadittava konkreettiseksi ja tarkoiksi ilman, että ohjataan vastaajia tiettyyn suuntaan. (Hirsjärvi ym. 2009,190.) Tämän takia lomake esitettiin kahdella sosiaalialan yrityksessä työskentelevällä henkilöllä kysymysten ymmärrettävyyden varmistamiseksi. Selvityksessä vastaajien anonymiteetti säilyi koska, lomakkeissa ei ollut minkäänlaisia tunnistetietoja ja kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista.

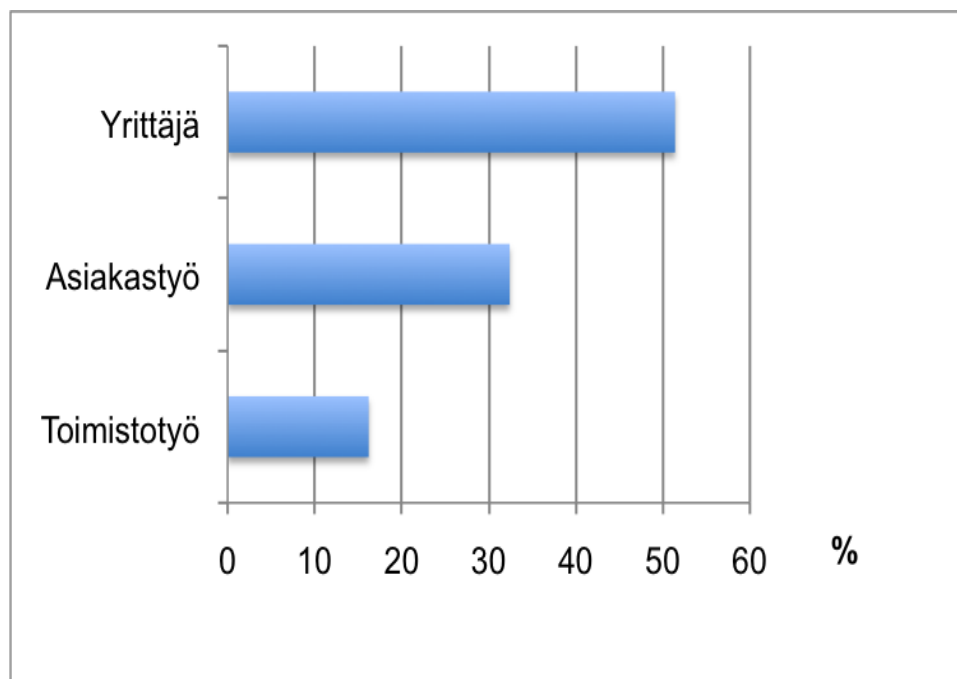
Opinnäytetyön tekemistä ohjaavat yleiset hyvän tieteellisen käytännön toimintaperiaatteet. Niitä ovat tutkimuksen erivaiheisiin liittyvä rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus. Eettinen kestävyys koskee myös tiedonhankinta-, tutkimus-

ja arviointimenetelmiä. Muiden tutkijoiden työn ja saavutusten asianmukainen huomioon ottaminen on myös tärkeää. (Tutkimustieteellinen neuvottelukunta 2002.) Selvityksen tiedonkeruussa käytettiin ainoastaan luotettavia ja tunnettuja lähteitä. Toisaalta, oliko eettisesti oikein lähettää tietoteknistä osaamista koskeva kysely ainoastaan sähköisesti. Karsiko tämä sähköinen kysely niitä vastaajia, jotka eivät hallitse tarpeeksi hyvin tietokoneen käyttöä? Vastauksista päätellen, vastauksia saatiin myös niiltä henkilöiltä, joiden tietotekniset taidot olivat myös vastaajan omien tuntemusten mukaan heikot.

## 6 TULOKSET

### 6.1 Taustatiedot

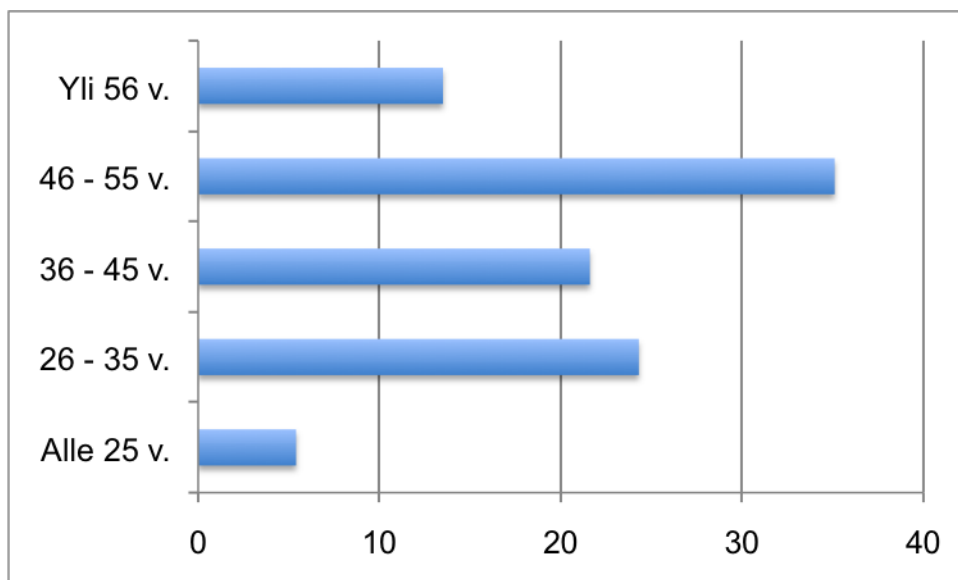
Kysely lähetettiin 75 sosiaalialan hyvinvointiyritykselle. Vastauksia saatiin 37, eli vastausprosentti oli 49,3 % (kuvio 1). Vain yksi vastaajista oli mies.



Kuvio 1 Vastaajat työtehtävien mukaan

Vastaajista 19 (51,4 %) oli yrittäjiä, 12 (32,4 %) toimi asiakastyössä ja 6 (16,2 %) toimistotehtävissä.

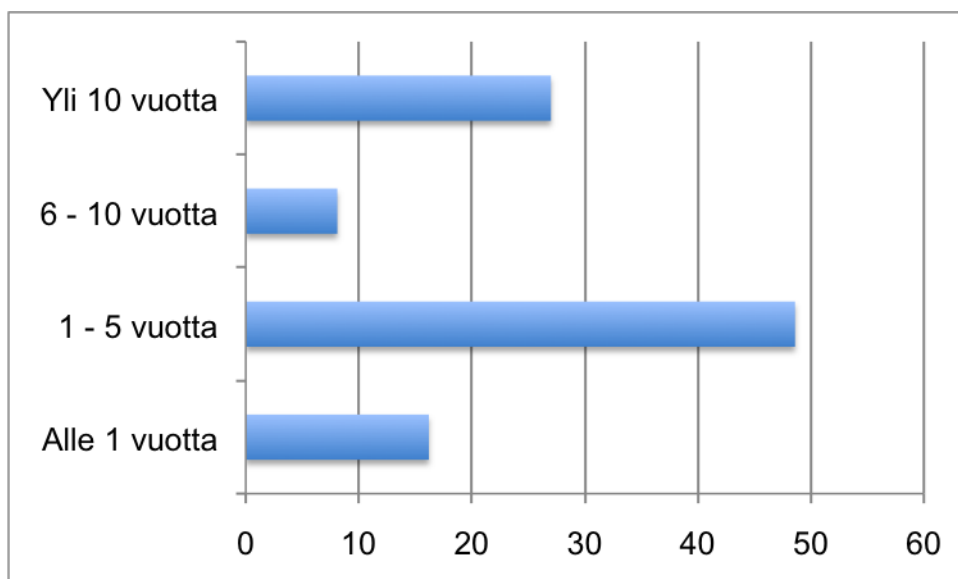
Seuraavana kysyttiin vastaajien ikää. Ikäjakaumaa on kuvattu kuviossa 2.



Kuvio 2 Vastaajien ikäjakauma

Vastaajista 13 (35,1 %) kuului ikäryhmään 46 - 55 vuotiaat. Pienimpänä ryhmänä oli alle 25 - vuotiaat, joita vastanneista oli vain 2 (5,4 %).

Taustatiedoissa kysyttiin kuinka kauan vastaaja on työskennellyt (kuvio 3) nykyisessä työpaikassa.

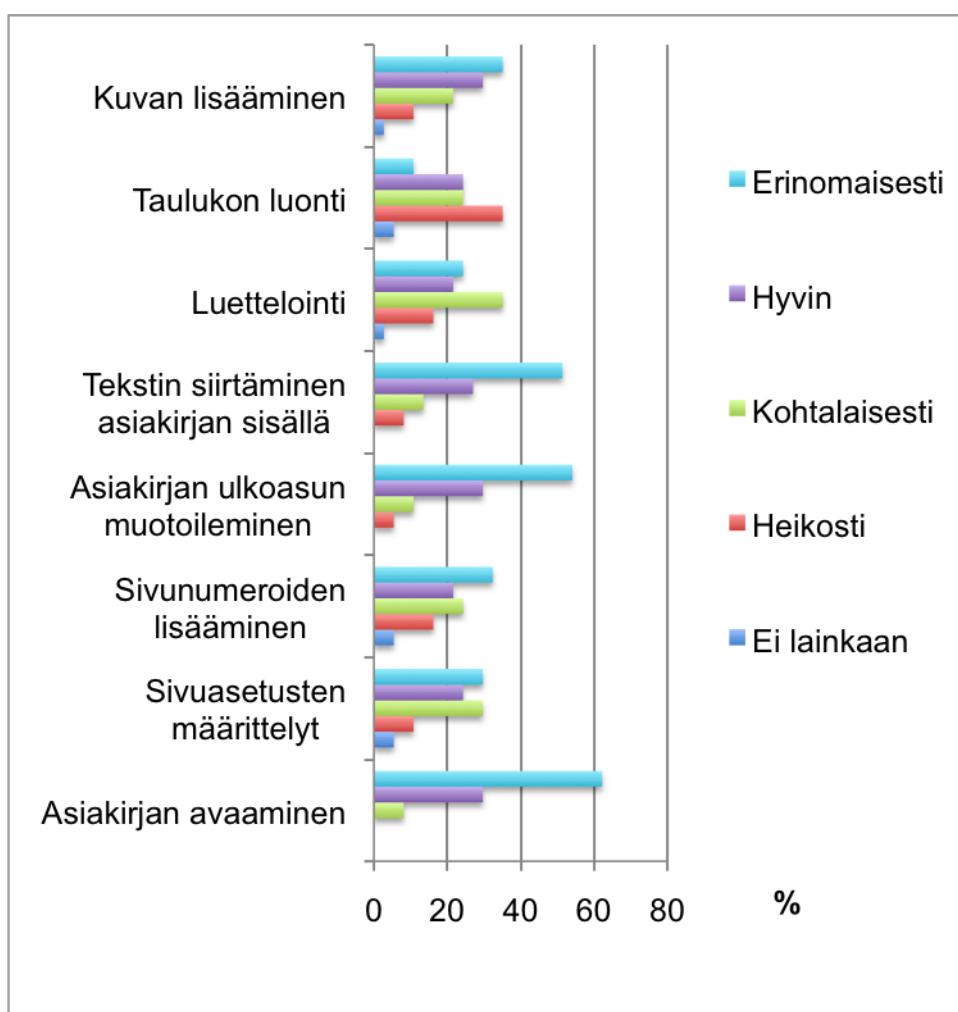


Kuvio 3 Vastaajien työhistoria

Kuviosta selviää, että suurin osa vastaajia (48,6 %) oli 1 - 5 vuotta nykyisissä työtehtävissä olleita. Pienimpänä ryhmänä olivat vastaajat, joilla oli 6 - 10 vuoden työhistoria.

## 6.2 Tietotekninen osaaminen

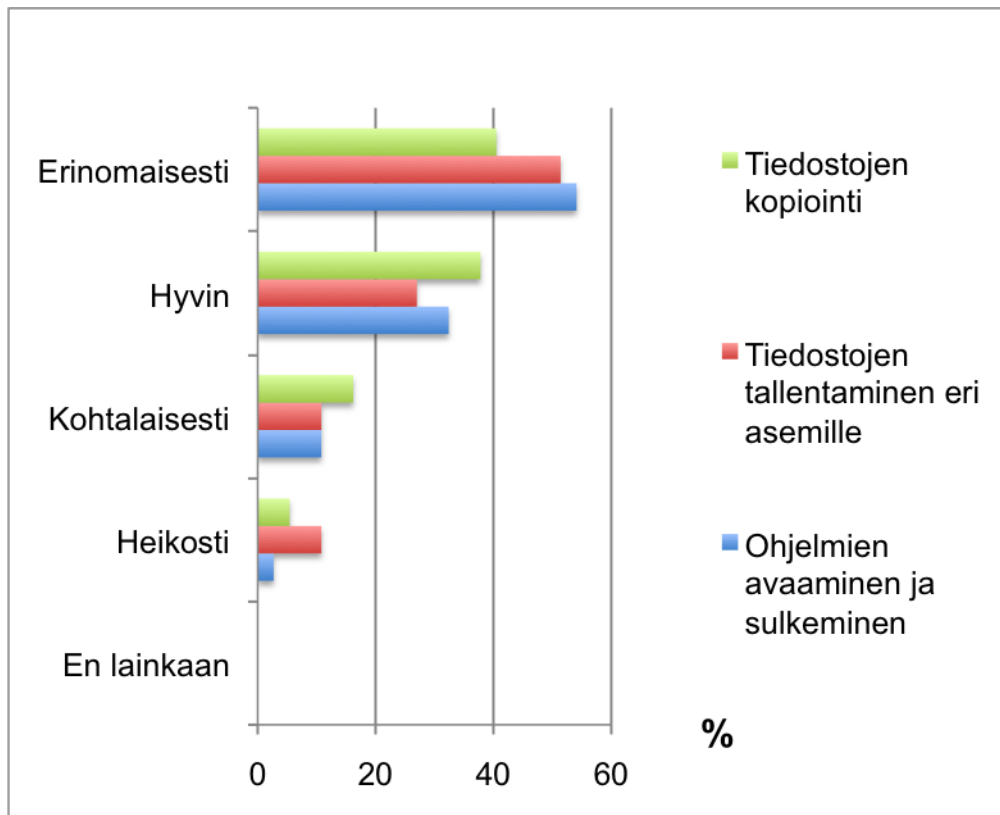
Tietoteknistä osaamista kysyttiin kahdeksalla kysymyksellä, joista osa oli valintakysymyksiä ja osa monivalintakysymyksiä. Selvityksessä kysyttiin tietotekniikkaan liittyviä perustaitoja (kuvio 4 ja kuvio 5). Näissä kysymyksissä vaihtoehtoina oli ”Ei lainkaan”, ”Heikosti”, ”Kohtalaisesti”, ”Hyvin” ja ”Erinomaisesti”.



Kuvio 4 Tietotekniikan perustaidot vastaajien arvioimana



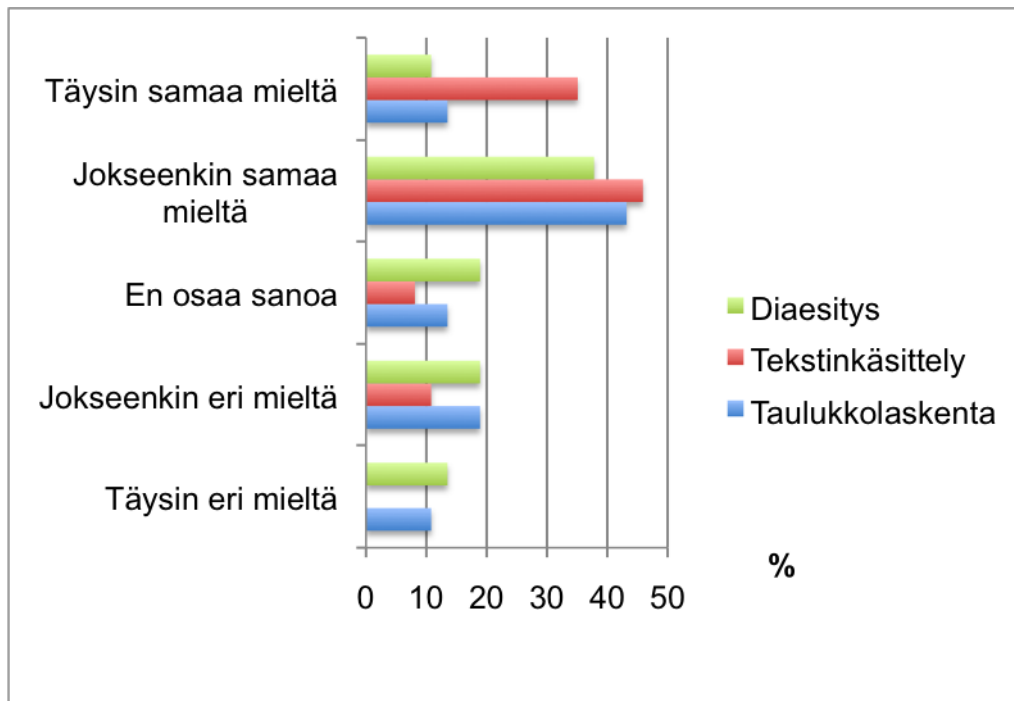
Kuviosta nähdään, että asiakirjan avaaminen ja tekstin ulkoasun muotoileminen onnistui vastaajilta melko hyvin. Sen sijaan sivunumeroiden ja sivuasetusten tekeminen ei muutamien vastaajien mielestä onnistunut lainkaan.



Kuvio 5 Tiedostojen kopiointiin, tallentamiseen ja ohjelmien avaamisen taidot vastaajien arvioimana

Taulukon luonti ja tiedostojen tallentaminen tuottivat osalle vastaajista vaikeuksia. Kuitenkin suurin osa vastaajista koki perustaitonsa erinomaisiksi.

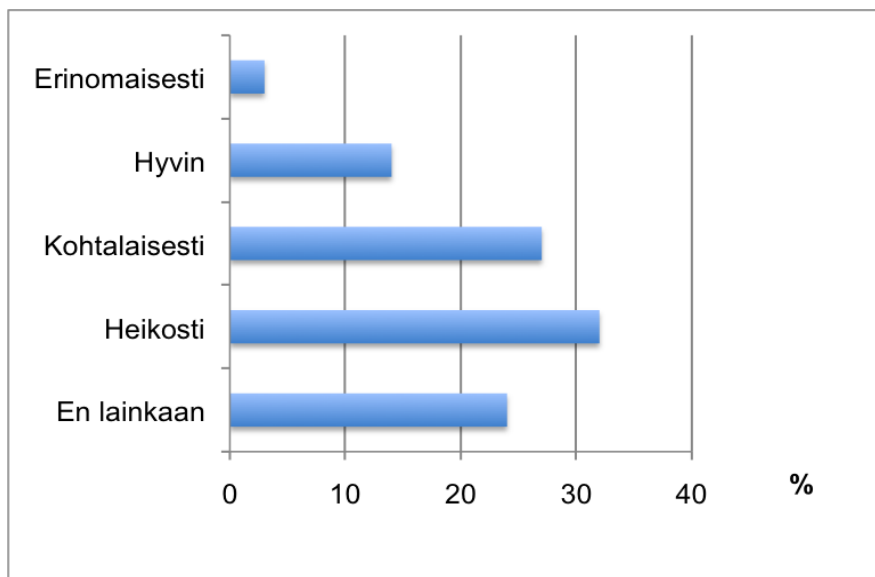
Seuraavaksi kysyttiin tekstinkäsittelyn, laskentakaavioiden ja diaesityksen tekemisen taitoa. Tätä kuvataan tarkemmin kuviossa 6.



Kuvio 6 Perusohjelmien käyttötaitojen arviointia

Jokaiseen kolmen ryhmän vastauksiin suurimman vastausprosentin keräsi vastausvaihtoehto ”Jokseenkin samaa mieltä”, eli suurin osa vastanneista koki hallitsevansa tietotekniset perustaidot oman työnsä vaatimalla tasolla.

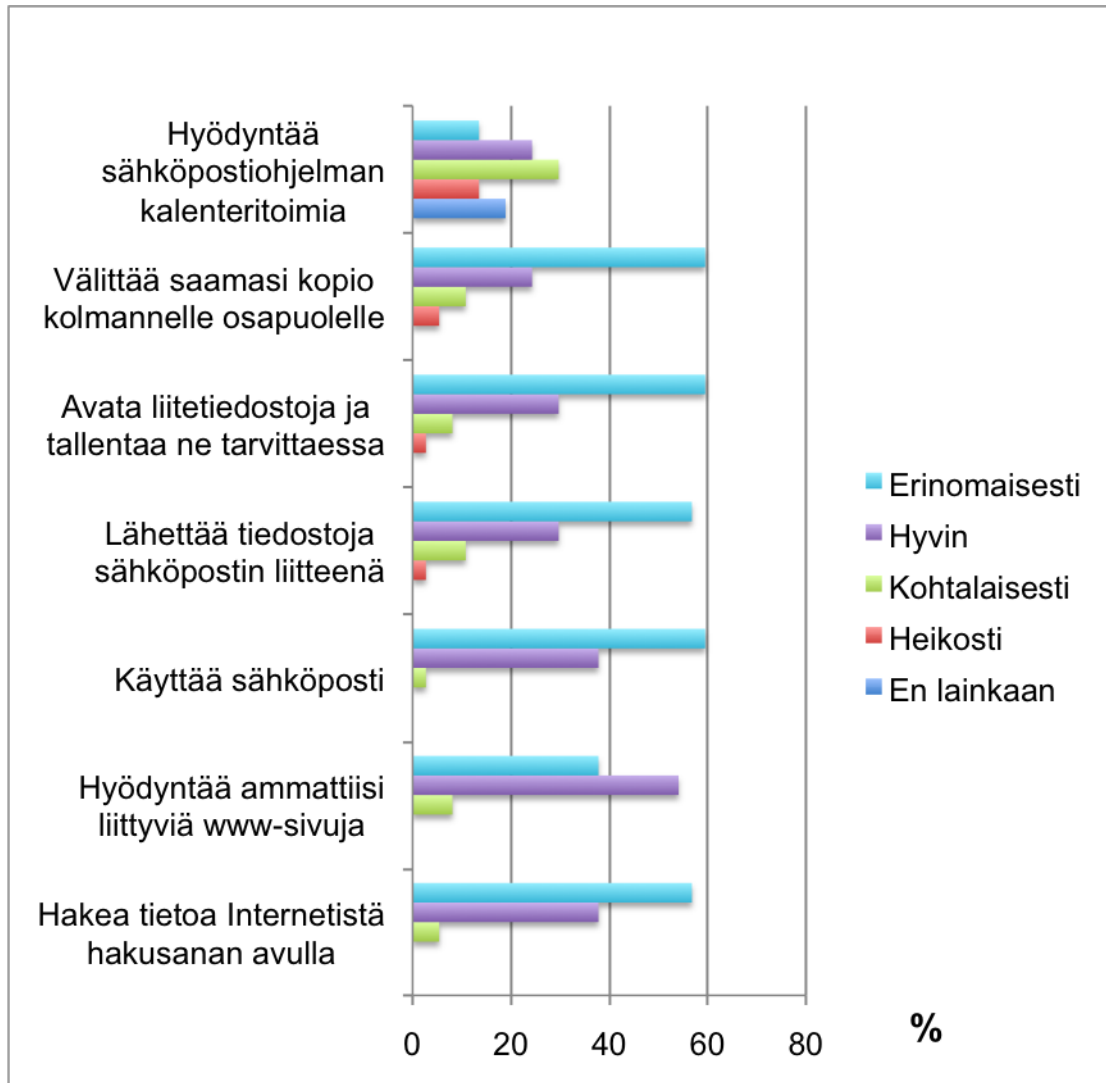
Tarkentavissa kysymyksissä esitettiin yksityiskohtaisempia väittämiä (kuvio 7) taulukkolaskennasta, tekstinkäsittelystä ja diaesitysten tekemisestä.



Kuvio 7 Laskentakaavion luomisen osaaminen vastaajien arvioimana

Suurimmat puutteet tulivat esille laskentakaavioiden kohdalla. Vastaajista suurin osa arvioi, ettei osaa luoda laskentakaavioita.

Internetin ja sähköpostin käyttöä kysyttiin myös seitsemällä tarkentavalla kysymyksellä, joita kuvataan kuviossa 8.

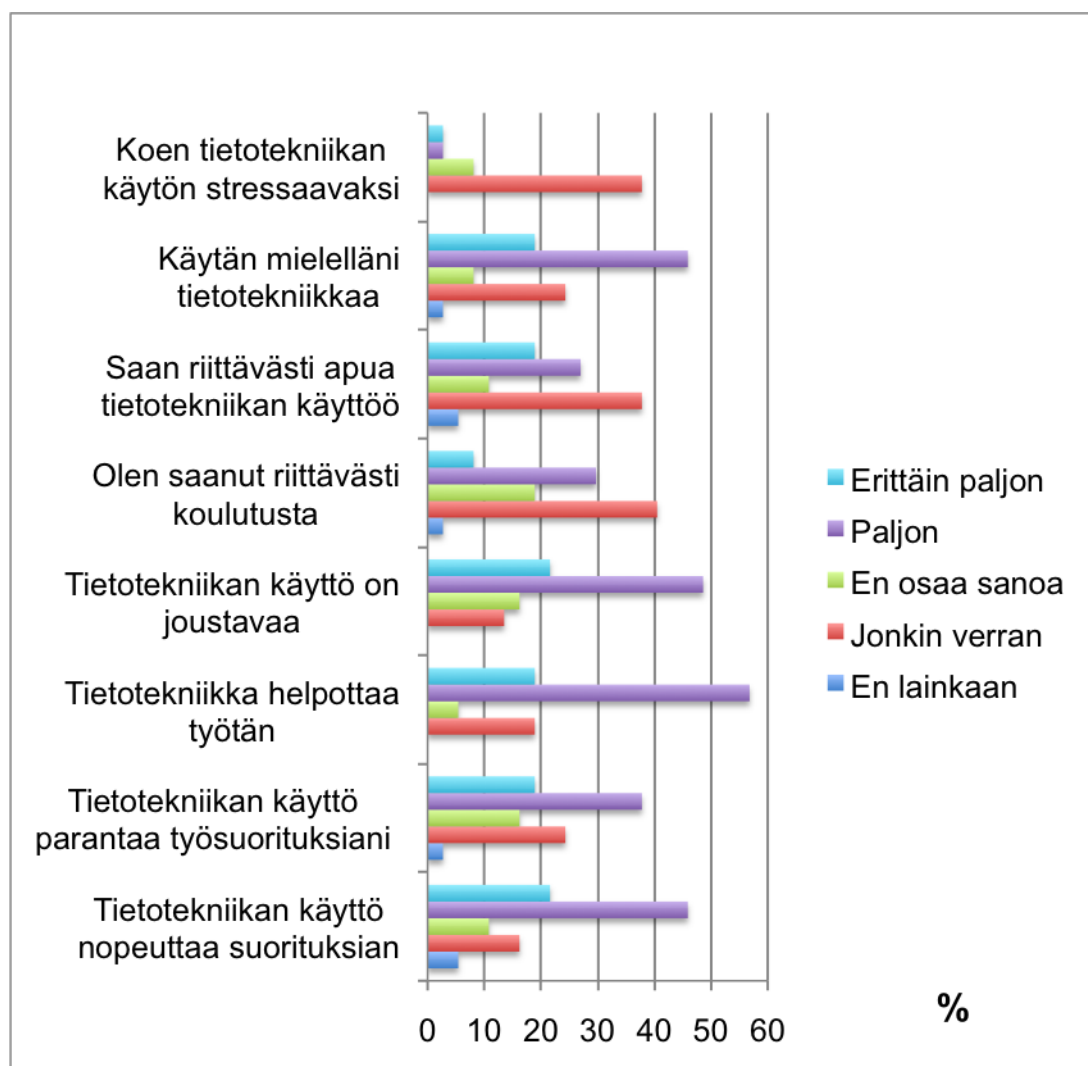


Kuvio 8 Internetin ja sähköpostin käytön osaamisen arviointia

Vastaajat arvioivat oman internetin ja sähköpostin käyttötavan ”Hyväksi” tai ”Erinomaiseksi”.

### 6.3 Suhtautuminen tietotekniikkaan

Suhtautumista tietotekniikkaan kysyttiin viidellä kysymyksellä, joista kaksi oli avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymykset ovat 5-asteikkoisia, joissa ääripäinä ovat ”Ei lainkaan” ja ”Erittäin paljon”. Kysymyksiin vastasi kaikki 37 vastaajaa. Monivalintakysymyksissä esitettiin väittämiä, jotka koskivat tietotekniikan käyttöä (kuvio 9). Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että tietotekniikka nopeuttaa ja parantaa työsuoritusta paljon.

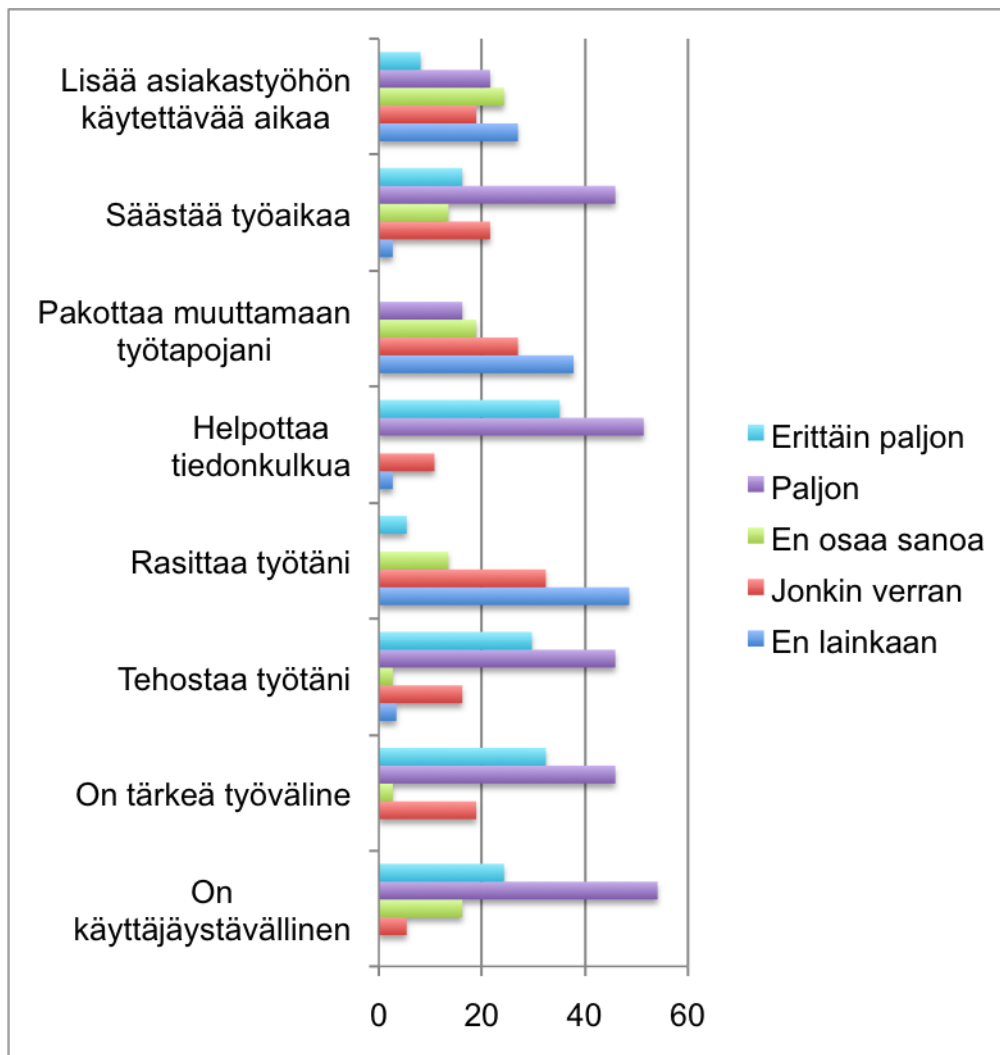


Kuvio 9 Tietotekniikan koettu merkitys työsuorituksiin

Kuviosta nähdään, että tietotekniikkaa käytetään mielellään ja sen käyttö koetaan joustavana. Kahta (5,4 %) vastaajaa lukuun ottamatta muut kokivat tieto-

tekniikan helpottavan työtä. Vastaajista 15 (40 %) oli saanut koulutusta jonkin verran ja vain yksi vastaajista koki, ettei ole saanut lainkaan koulutusta. Jonkin verran stressaavuutta tietokoneen käytössä koki 14 (37,8 %) vastaajista. Erittäin paljon tai paljon stressiä tietotekniikan käyttö aiheuttaa vain yhdelle vastaajista.

Työssä käytössä olevasta tietotekniikasta esitettiin väittämiä (kuvio 10), jotka koskivat tietotekniikan käyttäjäystävällisyyttä, tärkeyttä, vaikutusta työhön ja ajankäyttöön.

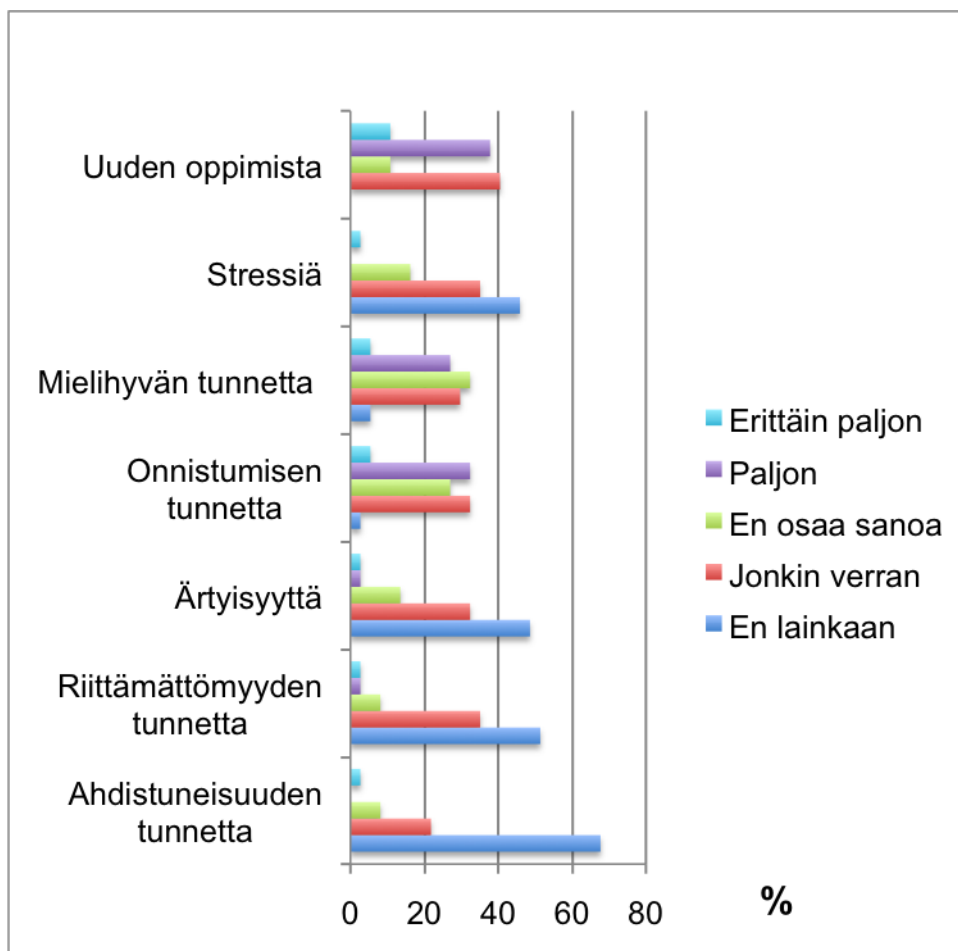


Kuvio 10 Tietotekniikan käytön arviointia työvälineenä

Yli puolet (54,1 %) vastaajista koki käytössä olevan tietotekniikan käyttäjäystävälliseksi. Tietotekniikkaa pidettiin myös tärkeänä ja työtä tehostavana työväli-

neenä. Kaksi vastaajista oli sitä mieltä, ettei tietotekniikka tehostanut työtä lainkaan. Vastaajista 18 (48,6 %) ei pitänyt tietotekniikan käyttöä rasittavana. Kaksi (5,4 %) vastaajaa oli sitä mieltä, että käytössä oleva tietotekniikka rasittaa työtä erittäin paljon. Tietotekniikan koettiin myös helpottavan tiedonkulkua. Vastaajista 32 (86,5 %) oli sitä mieltä, että tietotekniikka helpottaa tiedonkulkua paljon tai erittäin paljon. Yksi (2,7 %) vastaajista ei kokenut tietotekniikan helpottavan tiedonkulkua lainkaan. Työaika käytössä oleva tietotekniikka säästi 17 (45,9 %) vastaajan mielestä paljon. Toisaalta vastaajista 10 (27 %) oli sitä mieltä, ettei tietotekniikka lisää ollenkaan asiakastyöhön käytettävän ajan määrää.

Tietokoneen aiheuttamia tunnekokemuksia (kuvio 11) kysyttiin väittämillä, jotka koskivat ahdistuneisuutta, riittämättömyyttä, ärtyisyyttä, stressiä, mielihyvää, onnistumisen ja uuden oppimisen tunteita.



Kuvio 11 Suhtautuminen tietotekniikkaan

Yksittäiset (2,7 %) vastaajat kokivat erittäin paljon tai paljon ahdistuneisuutta, riittämättömyyden tunnetta, ärtyisyyttä tai stressiä tietokoneen käytöstä työssä. Keskimäärin yli puolet vastaajista (54 %) eivät tunteneet lainkaan negatiivisia tunteita tietokoneen käytöstä työssään. Suurin osa vastaajista koki myös onnistumisen tunteita sekä uuden oppimista. Mielihyvän kokemisen suhteen vastaukset olivat samansuuntaisia.

Taulukoissa 1 ja 2 kuvataan alle 25-vuotiaiden sekä yli 56-vuotiaiden tunnekokemuksia ja suhtautumista tietotekniikkaan eri vaihtoehtovastausten perusteella. Ainoastaan yksittäiset vastaajat kokivat stressiä tai onnistumisen tunnetta. Toisaalta ”En osaa sanoa” vaihtoehto sai paljon vastauksia.

Taulukko 1 Alle 25-vuotiaiden suhtautuminen tietotekniikkaan

	Ei lainkaan	Jonkin verran	En osaa sanoa	Paljon	Erittäin paljon
Ahdistuneisuuden tunnetta	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Riittämättömyyden tunnetta	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Ärtyisyyttä	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Onnistumisen tunnetta	0 %	50 %	50 %	0 %	0 %
Mielihyvän tunnetta	0 %	50 %	50 %	0 %	0 %
Stressiä	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %
Uuden oppimista	0 %	50 %	50 %	0 %	0 %
<b>Yhteensä (keskiarvo)</b>	50 %	28,6 %	21,4 %	0 %	0 %

Taulukko 2 Yli 56-vuotiaiden suhtautuminen tietotekniikkaan

	Ei lainkaan	Jonkin verran	En osaa sanoa	Paljon	Erittäin paljon
Ahdistuneisuuden tunnetta	40 %	40 %	20 %	0 %	0 %
Riittämättömyyden tunnetta	40 %	40 %	20 %	0 %	0 %
Ärtisyyttä	20 %	60 %	20 %	0 %	0 %
Onnistumisen tunnetta	0 %	0 %	60 %	40 %	0 %
Mielihyvän tunnetta	0 %	0 %	80 %	20 %	0 %
Stressiä	40 %	20 %	40 %	0 %	0 %
Uuden oppimista	0 %	0 %	20 %	60 %	20 %
<b>Yhteensä (keskiarvo)</b>	20 %	22,9 %	37,1 %	17,1 %	2,9 %

Avoimella kysymyksellä kysyttiin, mikä koetaan suurimmaksi ongelmaksi tietokoneen käytössä. Yksi vastaaja 37:stä ei ollut vastannut kysymykseen. Vastauksissa nousi esille eri ohjelmien käyttöön ja hallintaan liittyvät ongelmat. Kun työssä käytetään pääasiassa tekstinkäsittelyohjelmaa, niin silloin muut ohjelmat jäävät vähemmälle käytölle ja taidotkin kärsivät.

*”Tarvitsen työssäni kovin harvoin muita kuin laskutusohjelmia, joten muu käyttö vähäistä ja systeemit tahtoo unohtua välillä. Siten menee turhaan aikaa, kun ei oo rutiinia.” (vastaaja 1)*

*”Tilastointiin liittyvät jutut/excel tarvitsisi enemmän oppia.” (vastaaja 9)*

Ohjelmien erilaisuus ja yhteensovittaminen nousivat myös vastauksissa esille. Erilaiset ohjelmistot eivät keskustele keskenään, eikä niiden integroiminen eli yhteen sovittaminen onnistu. Käytössä on myös lukuisia salasanoja ja tunnuksia, mikä hankaloittaa ja hidastaa tietotekniikan käyttöä.



*"Ohjelmien yhteensovittaminen on hankalaa ja ne saataisi toimiviksi, niin moni asia helpottuisi." (vastaaja 25)*

Ohjelmien hallinnan ja käytön osalta tuli vastauksissa esille myös asiakastietojärjestelmän ja arkistoinnin epäloogisuus. Asiakastyössä sähköinen tietojen kirjaaminen ja etsiminen vaatii oman paikkansa ja aikansa. Jos asiakastietojärjestelmä ei ole loogisesti toimiva, se hidastaa työskentelyä. Tietojen arkistoinnin epäloogisuus ja jäsentäminen koettiin ongelmana.

*"Käytössä oleva asiakastietojärjestelmän epäloogisuus hidastaa käyttöä." (vastaaja 30)*

*"Oman arkistoinnin epäloogisuus, yhteisen arkistoinnin jäsentäminen." (vastaaja 11)*

Vastaajien mielestä uuden ohjelman opettelu ja omaksuminen on tehtävä muun työn ohella ja se vaatii aikaa. Tietotekniikan hallitsemisen osaaminen nousee muutenkin esille vastauksissa. Kouluttamattomuus koettiin ongelmana ja se voi olla yksi syy siihen, että työssä käytössä oleva tietotekniikka stressaa ja rasittaa työtä. Eräs vastaajista toi esille ongelmana sen, etteivät muut työpaikalla olevat osaa käyttää tietokonetta

*"Suurin ongelma on se, etten ole saanut tarpeeksi koulutusta." (vastaaja 21)*

*"En ole saanut minkäänlaista koulutusta/kurssitusta tietokoneen käyttöön, kaikki opeteltu kantapään kautta" (vastaaja 7)*

Vastaajista neljä toi esille, ettei heillä ole tietotekniikan käytössä juurikaan ongelmia.

Työvälineenä tietotekniikan odotetaan toimivan ilman hankaluuksia. Teknisenä laitteena siihen liittyy kuitenkin toiminnallisia ongelmia, jotka ilmenevät vastauksissa teknisinä vikoina, koneen hitautena, internetyhteyksien ongelmina ja ko-

neen toimimattomuutena ja jumittamisena. Maaseudulla ongelmana ovat etenkin internetyhteyksien hankaluudet ja hitaus. Nämä tekevät työskentelystä rasittavaa ja haasteellista.

Tietotekniikan koetaan vievän työaikaa. Vastauksissa tuli esille, että työskentely tietokoneella ei aina tue asiakastyötä, vaan ajan koetaan menevän turhaan. Tietokoneella työskentelyyn tarvittavaa aika on löydettävä muun työn ohesta, eikä se ole välttämättä asiakastyön arjessa helppoa.

*”Ajanpuute, vain yövuoroissa ennättää käyttää” (vastaaja 27)*

*”Ajanpuute istua ja opetella ”tulla sinuksi” koneen ja ohjelmien kanssa.” (vastaaja 22)*

Yksittäisissä vastauksissa tietotekniikka koettiin työvälineenä ergonomisesti kuormittavana. Tällöin työasento on staattinen aiheuttaen niska-hartiaseudun kuormitusta. Yksi vastaajista nosti esille oman negatiivisen asennoitumisen tietotekniikkaa kohtaan. Hän kertoi suurimmaksi ongelmaksi tietotekniikan käytössä oman tietokonevastaisen ajattelumaailman. Tietokone ei ollut myöskään välttämättä jokaisella työntekijällä käytettävissä työyhteisössä, minkä koetaan vaikuttavan muun muassa tiedonkulkuun.

*”Suurin ongelma tällä hetkellä, ettei kaikilla työyhteisön jäsenillä ole mahdollisuutta käyttää tietokonetta. Jos tilanne olisi toinen, tiedonkulkua voisi tehostaa esim. sähköpostin avulla.” (vastaaja 26)*

#### **6.4 Tietotekniikka osana työtä tulevaisuudessa**

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä kartoitettiin, miten yrityksissä nähdään tietotekniikka osana työtä tulevaisuudessa. Kysymykseen oli vastannut 37, joista yhdellä ei ollut mitään mielipidettä. Vastauksista nousi esille, että tietotekniikan osuuden työssä nähdään kasvavan tulevaisuudessa. Tietotekniikka nähdään osana päivittäistä työtä, ja sen tarve tulee korostumaan ja kasvamaan

osana muun muassa asiakastietojen rekisteröintiä, kirjaamista ja tiedonkulkua. Tietotekniikan käytön uskotaan monipuolistuvan koko ajan.

*”Luulen, että tietotekniikka tulee näyttelemään aina vaan suurempaa osaa työssä.” (vastaaja 36)*

*”Uskon sen olevan kaikin puolin enenevässä määrin tulevaisuutta.” (vastaaja 5)*

*”Sähköinen viestintä lisääntyy koko ajan ja tietotekniikan käyttö lisääntyy ja monipuolistuu” (vastaaja 24)*

Tietokone nähdään tulevaisuudessa tärkeänä ja välttämättömänä työvälineenä. Käytön hallitseminen koetaan myös tärkeänä. Muutamat vastaajat toivat esille, että he eivät näe tietotekniikkaa tulevaisuudessa mitenkään merkittävässä roolissa, tai he jopa toivovat, ettei sen rooli ainakaan lisääntyisi.

Tietotekniikka nähdään tulevaisuudessa mahdollisuutena työssä. Sen uskotaan tuovan uusia toimintamalleja omaan organisaatioon. Omaan työhön tietotekniikan uskotaan myös avaavan uusia mahdollisuuksia ja toimintatapoja. Tähän voidaan päästä, jos eri tietokoneohjelmia voidaan liittää yhteen helpommin. Tietotekniikan uskotaan ja toivotaan myös monipuolistavan ja helpottavan työtä.

*”Monipuolistaa työnkuvaa. Uskon, että eri ohjelmat voidaan tulevaisuudessa integroida helpommin ja vaivattomasti yhteen ja se avaa uusia mahdollisuuksia.” (vastaaja 25)*

Itse työnteon, tiedonkulun, tietojen tallentamisen ja jakamisen uskotaan nopeutuvan ja varmistuvan tietotekniikan avulla. Käytännön työssä säästyvä aika ja tiedonkulun helpottuminen nähdään hyvänä asiana. Tiedon etsimisessä ja paperitöiden teossa tietotekniikka nähdään tulevaisuudessa hyvänä ja tärkeänä välineenä. Eräs vastaajista toi esille ”hiljaisen tiedon” siirtämisen koneelle. Tietokoneen avulla laskutus ja asiakasrekisteri koetaan toimivammaksi ja turvallisemmaksi kuin paperilla.

Tulevaisuudessa tietotekniikka nähdään myös uuden oppimisen välineenä. Opittavaa koetaan olevan paljon, ja kehityksessä on pysyttävä mukana vastaa-

jien mukaan. Tietotekniikka koetaan työssä myös innovatiivisuuden välineenä, joka mahdollistaa uusia toimintoja asiakastyössä.

*”Itse olen hyvin innovatiivinen ja minulla on monta ideaa ”takataskussa” jota voisi käyttää esimerkiksi vanhusten kanssa työskentelevät. Tulevat ikääntyneet käyttäät tietokoneita ja sen myötä uusia toimintoja tukemaan myös vanhusten viriketoimintaa ei vaan tukitoimia arjessa selviytymiseen.” (vastaaja 5)*

Tietotekniikan ja sen osaamisen kehittyminen työssä nähdään merkittävässä osassa tulevaisuudessa. Asiakkaalle jäävän ajan ja asiakaslähtöisyyden uskotaan lisääntyvän tietotekniikan myötä. Tietotekniikan odotetaan helpottavan työtä tuoden siihen uusia ulottuvuuksia muun muassa yhteydenpidon muodossa.

## **7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TULOKSIEN HYÖDYNTÄMINEN**

### **7.1 Johtopäätökset**

Lähdimme opinnäytetyössämme selvittämään Etelä-Karjalan sosiaalialan hyvinvointialan yritysten tietoteknistä osaamista ja suhtautumista tietotekniikkaan osana työtä. Lisäksi selvitimme, mitä tietotekniikan käytössä koetaan ongelmallisena yrityksissä ja miten se nähdään osana työtä tulevaisuudessa.

Taustatiedoissa nousi esille, että suurin osa vastaajista oli yrittäjiä. Ikäjakauman enemmistö painottui vastaajissa 46 - 55 ikävuoteen, joka vastaa valtakunnallisesti kunnallisella sosiaalialalla työskentelevien ikäjakaumaa. Kunnallisen työmarkkinalaitoksen (2009) mukaan sosiaalialalla työskentelevistä kolmannes on yli 50-vuotiaita. (Kunnallinen työmarkkinalaitos, 2009). Sosiaalialalla työskentelevistä suurin osa on naisia, mikä näkyy myös vastaajien sukupuolella. Ainoastaan yksi mies vastasi kyselyyn. Työhistorian osalta suurin osa vastaajista oli 1-5 vuotta alalla työskennelleitä. Lyhyt työhistoria selittyy sillä, että sosiaalialan hyvinvointiyrittäjät ovat aiemmin tehneet pitkänkin työhistorian kuntasektorin puolella ennen siirtymistä yrittäjiksi.

Tietoteknisen osaamisen selvittäminen oli ensimmäinen selvitystehtävä, jota kysyttiin tekstinkäsittelyn, taulukkolaskennan, diaesitysten, internetin ja sähköpostin käytön hallintaan liittyvin kysymyksin. Suurin osa vastaajista koki hallitsevansa tekstinkäsittelyohjelman, taulukkolaskennan ja diaesitysten tekemisen työn vaatimalla tasolla. Kuitenkin taulukkolaskennan ja diaesitysten tarkentavien kysymysten osalta vastuksissa nousi esille, ettei ohjelmien käyttöä hallita, jos niitä ei käytetä töissä. Tämä nousee esille myös avoimien kysymyksien vastuksissa, joissa vastaajat toivat esille ohjelmien hallintaan liittyvät ongelmat. Internetin ja sähköpostin käyttö koetaan suurimmaksi osaksi olevan erinomaisesti tai hyvin hallinnassa. Tietoteknisten taitojen osalta voi vastauksista päätellä, että valtaosa eteläkarjalaisten sosiaalialan hyvinvointiyritysten henkilökunta hallitsee atk-taidot oman työnsä vaatimalla tavalla.

Toisessa selvitystehtävässä selvitettiin, mikä merkitys tietotekniikalla on osana työtä. Tietotekniikkaan suhtautumista koskevista kysymyksissä nousi esille pääasiassa positiivinen suhtautuminen tietotekniikkaan. Suurin osa vastaajista käyttää tietotekniikkaa mielellään. He kokevat sen tärkeänä, käyttäjäystävällisenä ja joustavana. Tietotekniikka parantaa ja nopeuttaa työsuorituksia sekä helpottaa työn tekemistä ja tiedonkulkua. Samanlaisia vastauksia sai myös Liisa Jormanainen pro gradu-tutkimuksessa ”Sosiaalityöntekijät ja teknologia” (2005). Työssään Jormanainen selvitti, miten sosiaalityöntekijät näkevät teknologian ja tietotekniikan käytön omassa työssään ja onko käytössä oleva teknologia hyödyllistä ja tarkoituksenmukaista. Jormanaisen tutkimuksen mukaan tietotekniikka parhaimmillaan parantaa tiedonkulkua, asiakaspalvelua, tehostaa työtä ja säästää aikaa.

Suhtautumisessa tietotekniikkaan tuli esille vähäisessä määrin myös negatiivinen asennoituminen tietotekniikkaan. Stressaavuutta tietotekniikan käytössä koetaan jonkin verran. Yksittäiset vastaajat kokivat tietotekniikan aiheuttavan huomattavasti riittämättömyyden, ahdistuksen, stressin ja ärtyisyyden tunteita. Suurin osa vastaajista ei usko tietotekniikan lisäävän asiakastyöhön käytettävää ajan määrää. Kuitenkin moni vastaaja uskoo sen säästävän työaikaa merkittävästi. Sähköisen kirjaamisen todetaan vievän aikaa asiakastyöltä. Samanlaisia

tuloksia sai myös Anne Kuusisto vuonna 2008 pro gradu–työssään ”Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tietotekninen osaaminen: tutkimus tiedoista, taidoista ja asenteista”. Hänen tutkimuksessa nousi esille, että sähköinen kirjaaminen vie aikaa asiakastyöltä ja aiheuttaa työntekijälle stressiä.

Ongelmallisena tietotekniikan käytössä nousi esille riittämättömät resurssit eli organisaatioissa ei ole riittävästi koneita tai työhön tarvittava aika on riittämätön. Muita kielteisiä tunteita tietotekniikan käyttöön aiheuttaa käytettävien ohjelmien erilaisuus ja yhteensopimattomuus, vaikka perusosaaminen olisikin hallinnassa. Kyselyyn vastanneet toivoivat ohjelmien yhteensovittamista.

Tietotekniikkaan liittyy myös monia toiminnallisia ongelmia, jotka ilmenevät vastauksissa teknisinä vikoina, koneen hitautena, internetyhteyksien ongelmina ja koneen toimimattomuutena.

Tietotekniikan hallintaan vaikuttaa myös oma suhtautuminen. Jos asenne tietotekniikan käyttöä kohtaan on negatiivinen, eikä sen käytöstä koeta saatavan hyötyä, oman työn kehittäminen tietotekniikan avulla koetaan turhaksi. Kun osaamisentunne on hyvä, eli tietotekniikan käyttö on sujuvaa ja nopeaa, käyttö ja oppiminen koetaan hyödylliseksi.

Eteläkarjalaisissa sosiaalialan yrityksissä toimivilla atk-taitojen osaamisen tai suhtautumisen suhteen ei tullut eroja siinä, oliko vastaaja nuori tai vanha. Jopa kaksi yli 56-vuotisista vastaajista tunsi onnistumisen tunnetta ja yksi mielihyvän tunnetta tietotekniikan käytön osaamisesta. Aiempien tutkimusten perusteella on saatu erilaisia tuloksia. Esimerkiksi Jormanaisen pro gradu -tutkimuksessa 55 vuotta olisi ollut rajaikä: sitä vanhemmilla sosiaalityöntekijöille aiheutti tietotekniikkakäyttö käyttö enemmän ahdistusta ja stressiä.

Kolmantena selvitystehtävänä oli kysymys, miten tietotekniikka nähdään osana työtä tulevaisuudessa. Atk-taitojen hallitseminen koetaan tärkeäksi. Niiden uskotaan tuovan uusia ulottuvuuksia ja toimintoja arkiseen työhön. Osaamisen ja kehittymisen myötä tietotekniikan uskotaan helpottavan työtä tuoden siihen uu-

sia ulottuvuuksia muun muassa yhteydenpidon muodossa. Myös asiakkaalle jäävän ajan uskotaan tulevaisuudessa lisääntyvän tietotekniikan myötä. Kyselyn tuloksissa on nähtävänä myös tietotekniikan kokeminen uuden oppimisen välineenä ja innovatiivisuuden mahdollistajana. Tietoteknisen kehittymisen mukana on pysyttävä, sillä sitä pidetään tärkeänä ja välttämättömänä työvälineenä tulevaisuudessa.

## **7.2 Tuloksien hyödyntäminen**

Selvityksestä saadut tulokset hyödynnetään Tulkki-kumppanuusverkosto -projektissa. Tulkki-kumppanuusverkosto -projekti on Saimaan ammattikorkeakoulun tekniikan alan projekti. Projektin tavoitteena on, että Etelä-Karjalan yritysten ja organisaatioiden tietämys tieto- ja informaatioteknologian käytöstä toiminnan kehittämisessä lisääntyy. Tavoitteena on kehittää uusia oppimisympäristöjä, niihin sopivia toimintatapoja ja työvälineitä. Oppimisympäristönä ovat siis yritykset alan opiskelijoille. Tarkoituksena projektissa on etsiä yrityksiä, joiden kanssa voidaan tehdä pitkäaikaista molempia hyödyntävää yhteistyötä, joka liittyy tietotekniikkaan. Tavoitteena on verkostoituminen koulun sisällä monialaisesti sekä verkostoituminen alueen yritysten kanssa. Kehitystyö on siis avainsana, ja se tapahtuu yrityksissä. Kehityshanke sovitaan yhdessä yrittäjän, opiskelijan ja opettajan kanssa. Yrityksen henkilöt ja opiskelijat työستävät yhdessä hanketta eteenpäin opettajan ohjauksessa. Projektin projektipäällikkönä toimii opettaja Kirsti Cederström Saimaan ammattikorkeakoulusta.

Tämä opinnäytetyö toimii hankkeelle tarvekartoituksena. Sen avulla yritykset voivat lisätä tietoteknistä osaamistaan ja etsiä ratkaisuja haasteisiin, joita tietotekniikan osalta koetaan arkityön keskellä. Tarkoituksena on löytää pienyrityksiä, joiden atk-käyttöä ja toimintaa voidaan helpottaa heille räätälöidyllä tietoteknisellä osaamisella. Sosiaalialan hyvinvointiyritykset ovat yksi yhteistyötaho, joille tarjotaan mahdollisuutta tulla uudenlaiseen oppimis- ja kehittämistyöhön mukaan. Selvityksen tekijät ovat käyneet esittelemässä saatuja tuloksia Tulkki-kumppanuus projektin johtoryhmälle ja tarjonneet kyselyyn vastanneille yrityksille mahdollisuutta lähteä mukaan hankkeeseen.

Saatuja tuloksia voidaan hyödyntää myös tulevien atk-koulutusten sisällön suunnittelussa. Socom, joka on huolehtinut tietotekniikan opetuksesta eteläkarjalaisille sosiaalialan hyvinvointiyrittäjille, voi järjestää sekä alkeisopetusta että jatko-opetusta seuraavien kurssien yhteydessä saatujen tulosten perusteella.

## **8 POHDINTAA**

Opinnäytetyömme lähti liikkeelle Socomin Hake-hankkeen tekemän kyselyn pohjalta ja mielenkiinnosta aiheeseen. Aihe on lähellä meidän molempien työtä, sillä toinen meistä toimii yrittäjänä ja toinen työntekijänä sosiaalialan hyvinvointiyrityksessä Etelä-Karjalassa. Opinnäytetyön prosessi on ollut mielenkiintoinen ja aika ajoin haastavakin. Yhteistyö ja tehtävien jako opinnäytetyön työstämisen eri vaiheissa on sujunut meillä erittäin hyvin. Tukea ja uskoa on valettu epätoivon hetkinä puolin ja toisin. Suuret kiitokset kuuluu myös Leena Kaljuselle ja Tuija Nummelalle, jotka ovat ohjanneet meitä tämän työn eteenpäin viemisessä.

Opinnäytetyön tekeminen on vaatinut paljon aikaa ja työtä. Olemme tutustuneet laajasti taustamateriaaliin. Aiheeseen on löytynyt yllätykseksemme paljon tuoreita ja luotettavia lähteitä. Opinnäytetyömme aiheen tärkeys, ajankohtaisuus ja omaan ammatilliseen osaamiseen nivoutuminen on kirkastunut lähteisiin tutustumisen ja työstämisen edetessä. Teoriaosuus on ollut mielestämme helpointa opinnäytetyön tekemisessä. Materiaalin rajaaminen oli vaikeaa, mutta teorian sisältö oli meille suhteellisen selvää jo suunnitelmavaiheessa.

Suunnitelma itse selvityksen osalta alkoi elää jo heti suunnitelman esittämisen jälkeen, kun Socomin yrityksille järjestämä atk-koulutus ei toteutunutkaan syksyllä 2010. Tarkoitushan oli alun perin suunnata tämä kysely koulutuksiin osallistuville. Samalla kuvaan tuli mukaan Tulkki-kumppanuusverkko -projekti, joka tarvitsi osaamiskartoitusta tietoteknisestä osaamisesta alueen sosiaalialan yritysten osalta. Haasteellisinta opinnäytetyön tekemisessä on ollut tulosten kirjoittaminen, koska kummallakaan kirjoittajalla ei ole aiempaa kokemusta tutkimus-



prosessista. Vaikka kyselyn vastukset olivat helposti saatavilla Webropolista, niiden kirjoittaminen selkeään muotoon on tuottanut hankaluutta.

Sosiaalialalla tehdään työtä erilaisilla sektoreilla, joiden tarpeet tietotekniikan suhteen on erilaiset. Jos kuitenkin tulevaisuudessa asiakastietojen on kuljettava palvelukokonaisuudessa, yrityksissä joudutaan pakostakin miettimään, miten ollaan mukana sähköisessä tiedonsiirron ketjussa. Erilaisten kokeiluiden ja hankkeiden tuloksia voisikin hyödyntää omaan toimintaan sopivaksi, jolloin ei tarvitse lähteä alusta alkaen miettimään, mikä on omalle yritykselle toimiva ratkaisu. Työn kehittämisen kannalta yritysten atk-hankinnat ja toimintajärjestelmien valinnan pitäisikin lähteä työ- ja asiakasprosessin tarkastelusta ja pohdinnasta, ja siitä miten tietotekniikalla saadaan apua ja lisäarvoa prosessin eri vaiheisiin. Uusia selaintekniikkaan perustuvia ohjelmistoja on jo nyt saatavilla. Hankitaan vaikuttaa yritysten taloudellisten resurssien lisäksi yritysjohdon tiedot ja taidot. Kun työnantajalla on tarjota tarkoituksenmukaisia tietojärjestelmiä ja työntekijöillä aikaa kouluttautua ja harjoitella, osaamistaso nousee ja asenteet tietotekniikkaa kohtaan muuttuvat positiivisimmiksi.

Työn hallinnalla ja osaamisella on osoitettu olevan merkitystä työviihtyvyydelle. Työn hallintaa voidaan taas parantaa koulutuksella. Siksi myös atk-koulutuksen tulisi liittyä tiiviisti työtehtäviin ja se pitäisi kohdentaa systemaattisesti sitä tarvitseville. Vaikka asenteisiin ei suoraan voida vaikuttaa, olisi erittäin tärkeää myös huomioida ne muutamat, jotka totesivat suhtautuvansa negatiivisesti tietotekniikkaan. Asenteisiin vaikuttaminen tapahtuu esimerkiksi käytettävyyttä kehittämällä tai koulutuksen kautta.

Perinteiset atk-kurssit eivät välttämättä tavoita jokaisen oppimisen tarpeita. Vaikka kurssit ovat suunniteltuja ja hyvällä ammattitaidolla toteutettuja, kurssille osallistuvien perustaidot voivat olla hyvin vaihtelevat. Osa kurssilaisten oppimisen tarpeista voi lähteä ihan perusteista toisten odottaessa kenties taitojen kartuttamista ohjelmien käytöstä jo pidemmälle. Tällöin kaikkien tarpeisiin ei pystytä vastaamaan, mikä voi vaikuttaa negatiivisesti tietotekniikkaan suhtautumisessa ja koulutukseen osallistumiseen.

Sosiaalialan työyhteisöissä on tänä päivänä hyvinkin eri-ikäisiä työntekijöitä, joiden tietotekniset taidot vaihtelevat hyvin paljon. Vanhimmat alan työntekijät ovat saaneet koulutuksen substanssiosaamiseen, eikä tietoteknisten taitojen opettaminen ole kuulunut siihen. Tämä osaltaan vaikuttaa siihen, etteivät he näe tietotekniikkaa työtä tehostavana tai helpottavana työvälineenä. Nuoremmat työntekijät ovat taas saaneet tietotekniikkaan koulutusta jo perus- sekä ammatillisessa koulutuksessa. He myös odottavat, että tietotekniikkaa hyödynnettäisiin työtehtävissä. Ammattikorkeakoulu voisi mielestämme olla edelläkävijä myös sosiaalialan tietotekniikan opetuksessa. Esimerkiksi yrittäjyysopintoihin voisi sisällyttää juuri sosiaalialan tietoteknisiä erityispiirteitä.

Tietotekniikan hyödyntämismahdollisuuksia löytyy varsin paljon sosiaalialallakin, mutta mahdollisuuksiin pääseminen vaatii henkilöstön osaamisen tason nostamista. Voisiko tietotekniikan hyödyntäminen ja osaaminen olla yksi kilpailuvaltti ja vetovoimatekijä houkutellessa työntekijöitä alalle ja yrityksiin? Yrityksissä johtamisella onkin merkittävä rooli siinä, miten työntekijöiden osaamista ja motivoitumista uusiin työtapoihin tuetaan. Yrittäjän tulee olla kiinnostunut ja innovatiivinen. Yrittäjän tulee tarjota mahdollisimman hyvät puitteet työn tekemiselle ja atk-taidoille. Kirjaaminen ja asiakastietojen ajan tasalla pitäminen ovat tärkeä osa sosiaalialan työtä, niin myös yrityksissä. Sähköiseen kirjaamiseen siirtymisen vaatii jokaiselta työntekijältä tietoteknisiä perustaitoja, asiakastietojärjestelmän hallitsemisesta ja tietoturvan hallintaan liittyvien asioiden tiedostamista.

Sähköiset palvelut ja tekniikan hyödyntäminen tulee lisääntymään entistä enemmän myös asiakkailla, joiden opastamisessa ja hallinnassa työntekijän taidot ovat välttämättömiä. Asiakkaat voivat myös omalta osaltaan vaatia osaamista. Yrityksissä joudutaan tällöin miettimään, miten henkilöstön oppiminen ja osaaminen turvataan. ”Kantapään kautta” opettelu on aikaa vievää ja usein myös motivaatiota heikentävää.

Työtä tehdään monella sosiaalialansektorilla asiakkaan arjessa ja lähellä. Tekniikan tulisikin olla työtä tukevaa, eikä sen tulisi viedä pois aikaa asiakkaalta.

Ihmiskontaktit ja sosiaalinen kanssakäyminen voi hyvinkin jäädä tietotekniikan varjoon, jos työyhteisössä ei mietitä, mitä tarkoitusta tietotekniikka tulee palvelemaan työyhteisössä. Kysymys on uusista toimintatavoista ja -käytännöistä, jotka vaativat opiskelua, asenteiden ja työtapojen muutosta. Tämä vie työyhteisössä aina oman aikansa.

Tutustuessamme laajaan lähdemateriaaliin, huomasimme, että sosiaalialan tietoteknistä osaamista kehitetään erilaisten hankkeiden kautta. Hankkeiden loputtua työ jää usein keskeneräiseksi tai loppuu kokonaan. Tulevaisuudessa tulisi paremmin taata hanketyön jatkuvuus, joka omalta osaltaan helpottaisi tietotekniikan kehittymistä sosiaalialalla.

## KUVIOT

Kuvio 1 Vastaajat työtehtävien mukaan, s. 22

Kuvio 2 Vastaajien ikäjakauma, s.22

Kuvio 3 Vastaajien työhistoria, s. 23

Kuvio 4 Tietotekniikan perustaidot vastaajien arvioimana, s. 24

Kuvio 5 Tiedostojen kopioinnin, tallentaminen ja ohjelmien avaamisen taidot vastaajien arvioimina, s.25

Kuvio 6 Perusohjelmien käyttötaitojen arviointia, s. 26

Kuvio 7 Laskentakaavion luomisen osaamisen arviointia vastaajien arvioimana, s.26

Kuvio 8 Internetin ja sähköpostin käytön osaamisen arviointia, s.27

Kuvio 9 Tietotekniikan koettu merkitys työsuoritukseen, s.28

Kuvio 10 Tietotekniikan käytön arviointia työvälineenä s. 29

Kuvio 11 Suhtautuminen tietotekniikkaan, s. 30

## TAULUKOT

Taulukko 1 Alle 25 vuotiaiden suhtautuminen tietotekniikkaan, s. 31

Taulukko 2 Yli 56 vuotiaiden suhtautuminen tietotekniikkaan, s. 31

## LÄHTEET

Byckling, L. 2007. Hyvinvointiyrittäjyyden verkostot. Kuopion yliopisto, Terveydenhallinnon ja -talouden laitos. Lisensiaattityö.

Hautamäki, A. 2010. Tietoyhteiskunta kansallisena haasteena. [http://www.avoin.helsinki.fi/studiageneralia/arkisto/2010/Antti\\_Hautamaki\\_14102010.pdf](http://www.avoin.helsinki.fi/studiageneralia/arkisto/2010/Antti_Hautamaki_14102010.pdf) (Luettu: 2.2.2011)

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Oy Edita Ab.

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

Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2008. Tilastolliset menetelmät. 5 painos Helsinki: WSOY

Isoviita, E. 2007. Korkeakouluyhteistyössä liikettä hyvinvointialalle Julkaisusarja A – Turun kauppakorkeakoulu, Porin yksikkö. <http://satamittari.fi>

Jormanainen, L. 2005. Sosiaalityöntekijät ja teknologia. Lapin yliopisto. Sosiaalityön koulutusohjelma Pro gradu - tutkielma. <http://olos.ulapland.fi/onayte/julkinen/upl.php?c=ONAYTE&f=4648.pdf> (Luettu 1.9.2010)

Kainlauri, A. 2007. Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi. Helsinki: WS Bookwell Oy, 16-17

Kaljunen, L., Niskanen, H. & Toivanen, T. 2010. Hyvinvointialan yrittäjyys Etelä-Karjalassa – nykytila ja tulevaisuuden näkymät, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja B.11:2010. Socom.

Kallio, J. & Kontio, T. 2006. Sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen henkilöstön tietotekninen osaaminen seitsemässä kaakkoissuomalaisessa kunnassa. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja.

Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007-2015. 2006. Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi. <http://www.yojih.net/dokumentit/tietoyhteiskuntastrategia-2006.html> (Luettu 20.8.2010)

Karvonen, E. 2000. Kansalliset ja kansainväliset tietoyhteiskuntastrategiat. Teoksessa Vuorensyrjä, M. Savolainen, R(toim.) Tieto ja tietoyhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus, 264, 265

Kilpeläinen, A. & Sankala, J. 2010. e-osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen, A., Kuusisto-Niemi, S.(toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 271–290

Kortelainen, P. 2010. Strategiasta tietoyhteiskuntapolitiikaksi - katsaus sosiaali-  
huollon tietotekniikan kansalliseen kehittämiseen. Teoksessa Pohjola, A., Kää-  
riäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S.(toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä:  
PS-kustannus, 21–40

Poropudas, Olli. Koulutus, tutkimus ja työllisyys. Valtion tiede- ja teknologianeuvostolle laadittu seurantaraportti. Opetusministeriön julkaisuja 2004:17  
[http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2004/liitteet/opm\\_168\\_oppm17.pdf?lang=](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2004/liitteet/opm_168_oppm17.pdf?lang=) (Luettu 30.9.2010)

Kunnallinen työmarkkinalaitos. 2009.  
<http://www.kuntatyonantajat.net/> (Luettu 12.1.2011)

Kuusisto, A. 2008. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tietotekninen osaaminen: tutkimus tiedoista, taidoista ja asenteista. Tampereen yliopisto, Porin yksikkö. Yhteiskunnallinen tiedekunta. Pro gradu–tutkielma.  
<http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.php?id=19454> (Luettu 30.9.2010)

Kuusisto-Niemi, S. 2005. Tieto ja tiedonhallinta sosiaalihuollossa.  
[http://www.isonetti.net/tietoteknologia/Kuusisto\\_Niemi\\_230805.pdf](http://www.isonetti.net/tietoteknologia/Kuusisto_Niemi_230805.pdf) (Luettu 4.2.2011)

Kärki, J. & Wallenius, M. 2008. Sosiaalialakin löytää tietoteknologian aarrearkun. Dialogi 1, 32–33.

Liikenne- ja viestintäministeriö. 2011. Tuottava ja uudistuva Suomi - Digitaalinen agenda vuosille 2011–2020. Arjen tietoyhteiskunta neuvottelukunta.  
<http://www.arjentietoyhteiskunta.fi> (Luettu 27.1.2011)

Niiranen, P. 2008. Kuusiokuntien sosiaalitoimen henkilöstön tietoteknisen osaamisen kehittäminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Kehittämisyhteistyöraportti.  
<https://publications.theseus.fi/handle/10024/19565> (Luettu 1.9.2010)

Niskanen, H. 2009. Aloittelevien hyvinvointialan yrittäjien yrityspalveluprosessin asiakaslähtöinen tukeminen Etelä-Karjalassa. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Kauppatieteellinen tiedekunta. Pro Gradu - tutkielma.

Nykysuomen tietosanakirja.1993. WSOY. Juva, 628

Osaaminen, innovaatio ja kansainvälistyminen. 2003. Valtion tiede- ja teknologianeuvosto. [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Tiede/tutkimus\\_ja\\_innovaationeuvosto/TTN/julkaisut/liitteet/linjaus\\_2003.pdf?lang=](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Tiede/tutkimus_ja_innovaationeuvosto/TTN/julkaisut/liitteet/linjaus_2003.pdf?lang=)

- Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2010. Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Pohjola, A., Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS - kustannus.
- Rissanen, S. & Sinkkonen, S. 2004. Hoivayrittäjyys. Jyväskylä: PS - kustannus.
- Sahala, H. 2005. Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa - hankesuunnitelma. STM-monisteita 2005:1.  
[www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1064517](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1064517) (Luettu 28.1.2011)
- Sahala, H. 2008. Vauhtia sosiaalialan tietoteknologian käyttöön. Kuntalehti 1, 38-39
- Sahala, H. 2009. Tietotekniikka sosiaalialalle – ketä kiinnostaa? Sosiaalitieto 9, 16-17.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 1999. Tietotekniikan hyödyntämisstrategia.  
<http://pre20031103.stm.fi/suomi/tao/julkaisut/hyodstra/ttekniteksti.htm> (Luettu 28.1.2011)
- Sosiaaliportti  
<http://www.sosiaaliportti.fi/File/.../Tiedonhallinnan+ohjelma.pdf> (Luettu 1.8.2010)
- Tietoportti. 2011. Tietotekniikka.  
<http://www.tietoportti.com/Tietotekniikka-c-33267.html> (Luettu 28.1.2011)
- Tilastokeskus.2011. Käsitteet ja määritelmät.  
<http://www.stat.fi/meta/kas/tietotekniikan> (Luettu 2.2.2011)
- TTL tutkimus. 2003.  
[http://intelcon.fi/kuvat/ttl\\_tutkimus.pdf](http://intelcon.fi/kuvat/ttl_tutkimus.pdf) (Luettu 23.3.2011)
- Tutkimustieteellinen neuvottelukunta. 2002. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen  
<http://www.tenk.fi/JulkaisutjaOhjeet/htkfi.pdf> (Luettu 9.9.2010)
- Valtiovarainministeriö, 2003. Valtion tietohallinnon kehittämisen arviointi.  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/55622/55621\\_fi.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/55622/55621_fi.pdf) (Luettu 15.3.2011)

## Tietotekniikka; osaaminen ja suhtautuminen

### Taustatiedot

**1) Kuinka kauan olet ollut nykyisessä työssä? \***

- Alle 1 vuotta  
 1 - 5 vuotta  
 6 - 10 vuotta  
 yli 10 vuotta

**2) Ikä \***

- alle 25 v.  
 26 - 35 v.  
 36 - 45 v.  
 46 - 55 v.  
 yli 56 v.

**3) Sukupuoli \***

- Nainen  
 Mies

**4) Mikä seuraavista vaihtoehdoista kuvaa parhaiten työtehtäviäsi? \***

- Toimistotyö  
 Asiakastyö  
 Yrittäjä

### Tietotekninen osaaminen

**Tekstinkäsittely (Word):**

**5) Hallitsen tekstinkäsittelyohjelman käytön työni vaatimalla tasolla \***

- Täysin eri mieltä  
 Jokseenkin eri mieltä  
 En osaa sanoa  
 Jokseenkin samaa mieltä  
 Täysin samaa mieltä

**6) Hallitsen seuraavat toiminnot \***

	1=En lainkaan	2=Heikosti	3=Kohtalaisesti	4=Hyvin	5=Erinomaisesti
Asiakirjan avaaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivunasetusten määrittelyt *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivunumeroiden lisääminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakirjan tekstin ulkoasun muotoileminen (fonttikoko, alleviivaus, lihavointi, kursivointi) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekstin siirtäminen asiakirjan sisällä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luettelointi *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taulukon luonti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuvan lisääminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Taulukkolaskenta (Excel):**

**7) Hallitsen taulukkolaskentaohjelman käytön työni vaatimalla tasolla \***

- Täysin eri mieltä  
 Jokseenkin eri mieltä  
 En osaa sanoa  
 Jokseenkin samaa mieltä  
 Täysin samaa mieltä



**8) Osaatko luoda laskentakaavoja/kaavioita? \***

- En lainkaan  
 Heikosti  
 Kohtalaisesti  
 Hyvin  
 Erinomaisesti

**Diaesitys (Power Point):**

**9) Hallitsen Power Pointin käytön työni vaatimalla tavalla \***

- Täysin eri mieltä  
 Jokseenkin eri mieltä  
 En osaa sanoa  
 Jokseenkin samaa mieltä  
 Täysin samaa mieltä

**10) Osaan luoda diaesityksen \***

- En lainkaan  
 Heikosti  
 Kohtalaisesti  
 Hyvin  
 Erinomaisesti

**11) Miten hallitset seuraavat toiminnot \***

	1=En lainkaan	2=Heikosti	3=Kohtalaisesti	4=Hyvin	5=Erinomaisesti
Ohjelmien avaaminen ja sulkeminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedostojen tallentaminen eri asemille *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedostojen kopiointi *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Internetin ja sähköpostin käyttö**

**12) Miten osaat \***

	1=En lainkaan	2=Heikosti	3=Kohtalaisesti	4=Hyvin	5=Erinomaisesti
Hakea tietoa internetistä hakusanan avulla *	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
Käyttää sähköpostia *	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
Avata liitetiedostoja ja tallentaa ne tarvittaessa *	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
Hyödyntää sähköpostiohjelman kalenteritoimintoa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Suhtautuminen tietotekniikkaan**

**13) Miten seuraavat tietotekniikkaa koskevat väittämät soveltuvat kohdallesi \***

	1=Ei lainkaan	2=Jonkin verran	3=En osaa sanoa	4=Paljon	5=Erittäin paljon
Tietotekniikan käyttö nopeuttaa suorituksiani *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietotekniikan käyttöparantaa työsuorituksiani *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietotekniikka helpottaa työtäni *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietotekniikan käyttö on joustavaa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut riittävästi koulutusta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi apua tietotekniikan käyttöön *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytän mielelläni tietotekniikkaa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen tietotekniikan käytön stressaavaksi *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**14) Työssäni käytössä oleva tietotekniikka \***

	1=Ei lainkaan	2=Jonkin verran	3=En osaa sanoa	4=Paljon	5=Erittäin paljon
On käyttäjäystävällinen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On tärkeä työväline *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tehostaa työtäni *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rasittaa työtäni *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helpottaa tiedonkulkua *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pakottaa minua muuttamaan työtapojani *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Säästää työaikaa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lisää asiakastyöhön käytettävän ajan määrää *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**15) Tietotekniikan käyttö työssä aiheuttaa minulle \***

	1=Ei lainkaan	2=Jonkin verran	3=En osaa sanoa	4=Paljon	5=Erittäin paljon
Ahdistuneisuuden tunnetta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riittämättömyyden tunnetta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ärtisyyttä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onnistumisen tunnetta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielihyvän tunnetta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stressiä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uuden oppimista *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**16) Mitä koet suurimmaksi ongelmaksi tietokoneen käytössä? \***

**17) Miten näet tietotekniikan osana työtäsi tulevaisuudessa? \***

Lähetä



Hyvä kyselyn vastaanottaja,

olemme sosionomiopiskelijoita (AMK) Saimaan ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä Etelä-Karjalan sosiaalialan hyvinvointiyritysten tietoteknisestä osaamisesta.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää yritysten tietoteknisen osaamisen tasoa ja suhtautumista siihen osana työtä. Opinnäytetyömme on samalla tarvekartoitus Tulkki-kumppanuusverkosto projektille, joka alkaa 1.1.2011. Kyseessä on Saimaan ammattikorkeakoulun tekniikanalan projekti, jolla yhteistyössä AMK-opiskelijoiden kanssa lisätään pk-yritysten kykyä hyödyntää tietoteknologiaa toiminnassaan ja kehitetään samalla alan koulutusta vastaamaan työelämän tarpeita. Opinnäytetyöhömme olemme valinneet eteläkarjalaisia sosiaalialan hyvinvointiyrityksiä yhteistyössä Sosiaalialan osaamiskeskuksen Socomin kanssa. Yhteystietonne olemme saaneet heiltä. Antamanne vastukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisina. Tulokset julkistetaan niin, etteivät kenenkään yksittäisen vastaajan tiedot paljastu tutkimuksen tuloksista.

Toivomme osallistumista kyselyymme, sillä se antaa arvokasta tietoa sosiaalialan yritysten tietoteknisestä osaamisesta ja suhtautumisesta siihen osana työtä. Lisäksi saamamme tiedot auttavat kehittämään tietoteknologia koulutusta ja osaamista vastaamaan paremmin työelämän tarpeisiin.

Yhteistyöterveisin: Tarja Toivanen & Marjut Asikainen sosionomiopiskelijat (AMK) Saimaan ammattikorkeakoulu

**Pyydämme Teitä vastaamaan kyselyyn 1.12.2010 mennessä alla olevan linkin kautta.**

[http://www.webropol.com/p.aspx?t=1&l=479798\\_9b884a43f8d74935](http://www.webropol.com/p.aspx?t=1&l=479798_9b884a43f8d74935)

## SISÄLLÖNANALYYSI

Avoin kysymys: Mitä koet suurimmaksi ongelmaksi tietotekniikan käytössä?

PÄÄLUOKKA	YLÄKATEGORIA	ALALUOKAT	PELKISTETTY ILMAUS
Tietotekniikan puutteellinen hallinta vähillä resursseilla	Tietotekniikan käyttö ongelmallista  Puutteelliset resurssit  Ongelmat tietotekniikassa	Ohjelmien käytön hallinta  Osaaminen  Ajan hallinta ja tietokoneaika työssä  Kaikilla ei mahdollisuutta käyttää tietokonetta  Toiminnalliset ongelmat	Ohjelmien käytön hallinta - vie aikaa  Ohjelmien erilaisuus  Ohjelmien yhteensovittaminen hankalaa  Uuden ohjelman opettelu  Asiakastietojärjestelmän epälogisuus  Arkistoinnin epälogisuus  Kantapään kautta opettelu  Muut ei osaa käyttää  Kouluttamattomuus  Ajan meneminen turhaan  Ajan puute  Koneen hitaus  Internet yhteyden ongelmat  Hitaus  Koneen toimimattomuus, jumittaminen  Tekniikan toiminnalliset ongelmat  Sähköpostin ruuhkautuminen  Osaaminen  Riittämätön koulutus  Tukihenkilön puute  Ergonomia  Tietokonevastaisuus

SISÄLLÖNANALYYSI

Avoin kysymys: Miten näet tietotekniikan osana työtäsi tulevaisuudessa?

PÄÄLUOKKA	YLÄKATEGORIA	ALALUOKAT	PELKISTETTY ILMAUS
Tietotekniikka on tulevaisuuden työväline	Tietotekniikan merkitys työssä  Tietotekniikka työvälineenä	Tietotekniikan osuus kasvaa työssä  Tietotekniikka nähdään tärkeänä osana työtä  Tietotekniikka mahdollisuutena työssä  Uuden oppimisen väline	Lisääntyy jonkin verran  Lähes kaikki tapahtuu tietokoneen välityksellä  Ei tule ilman toimeen  Kasvaa  Suurena osana työtä  Tarve tulee kasvamaan – korostumaan  Sähköinen viestintä lisääntyy – monipuolistuu koko ajan  Päivittäisenä osana työtä  Tärkeä työväline tiedonhankinnassa  Todella tärkeä osa  Välttämätön  Merkitsee paljon  Hallitseminen tärkeää  Erittäin tärkeää  Sähköinen viestintä lisääntyy  Monipuolistaa työtä  Toivottavasti helpottaa työtä  Tuo uusia mahdollisuuksia ja toimintatapoja  Asioiden siirtyminen koneelle  Tiedonsiirto reaaliaikaan  Valmis oppimaan uutta  Avoin mieli

LIITE 4  
2 (2)

PÄÄLUOKKA	YLÄKATEGORIA	ALALUOKAT	PELKISTETTY ILMAUS
			<p>Innovatiivisuus</p> <p>Paljon opittavaa</p> <p>Eteenpäin menevä - mukana pysyttävä</p> <p>Osaaminen ja kehittyminen</p> <p>Hallitseminen tärkeää</p> <p>Uusia toimintoja esim. vanhusten viriketoimintaan</p> <p>Tärkeä väline tiedon etsinnässä ja "paperitöiden teossa"</p> <p>Ajansäästö käytännön työssä</p> <p>Helpottaa tiedonkulkua</p> <p>Monipuolistaa työnkuvaa</p> <p>Varmistaa, nopeuttaa tietojen tallentamista, jakamista ja itse työntekoa</p> <p>Laskutus ja asiakasrekisteri toimii parhaiten tietotekniikalla</p> <p>Asiakastietoturva</p> <p>Asiakastietokirjauksen kehitys</p> <p>Enemmän aikaa asiakastyölle</p>

