

# **Ohjekeskusprojekti**

**Espoon sosiaali- ja terveystoimen sovellustuen järjestelmäkoor-  
dinaattorin näkökulmasta**

LAB-ammattikorkeakoulu

Sairaanhoitaja (YAMK) Sosiaali- ja terveysala - Digitaaliset ratkaisut

2021

Pia Kolehmainen

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Kolehmainen, Pia	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika 2021
	Sivumäärä 45 + 1 Liite	
Työn nimi <b>Ohjekeskusprojekti</b> Espoon sosiaali- ja terveystoimen sovellustuen järjestelmäkoordinaattorin näkökulmasta		
Tutkinto Sairaanhoitaja (YAMK) Sosiaali- ja terveysala – Digitaaliset ratkaisut		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio Espoon kaupunki		
Tiivistelmä <p>Tässä opinnäytetyössä kuvattiin oman asiantuntijuuden kehittymistä järjestelmäkoordinaattorina projektityössä Ohjekeskusprojektin aikana. Ohjekeskusprojektin tarkoitus oli rakentaa sosiaali- ja terveystoimen tasolla yhtenäinen Ohjesivusto, mistä Espoon sosiaali- ja terveystoimen työntekijät voivat löytää hakutoimintoja hyödyntäen työssään tarvitsemansa ohjeet mahdollisemman helposti ja nopeasti. Ohjekeskusprojektin aikana määriteltiin Ohjesivustolle käyttöön tulevat metatiedot ja avainsanat. Ohjesivuston hakuominaisuuksia testattiin Ohjekeskusprojektin projektiryhmän toimesta ja testauksen perusteella hakuominaisuuksien kehittäminen jatkuu edelleen.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena tutkimuspäiväkirjatyypillisesti. Tutkimuspäiväkirjaan kirjoitettiin Ohjekeskusprojektin aikana tehtyjä havaintoja ja muistiinpanoja elokuun 2020 ja huhtikuun 2021 välillä. Lopuksi tutkimuspäiväkirja analysoitiin ja selvitettiin projektin aikana tapahtunut oppiminen. Opinnäytetyön tuloksia voidaan soveltaa tuleviin projekteihin erilaisten sovellusten ja sähköisten työtapojen käyttöönotoissa.</p> <p>Edustin Ohjekeskusprojektissa Espoon sosiaali- ja terveystoimen sovellustukea. Tehtävänäni oli tuoda projektiin sovellustuen näkökulmaa ja tarpeita erilaisten sovellustuen ylläpitämien ohjeiden tallentamiseen. Lisäksi toin Ohjekeskusprojektiin sovellustiimin kokemia loppukäyttäjien tarpeita ohjeiden hakuun. Toisaalta tehtävänäni oli tuoda tietoa projektin tilanteesta sovellustiimille ja organisoida projektista sovellustuelle määriteltyjen tehtävien toteutus yhdessä sovellustuen projektiryhmän kanssa. Projektin aikana opin lisää projektijohtamisesta sekä tiedonhallinnasta. Projektin aikana opin myös ymmärtämään erisidosryhmien tarpeita projektiin liittyen.</p>		
Asiasanat projektityöskentely, tiedonhallinta, viestintä		

## Abstract

Author(s) Kolehmainen, Pia	Type of Publication Master's thesis	Published 2021
	Number of Pages 45 + 1 attachment	
Title of Publication <b>Guide Site Project</b> From the point of view of the system coordinator for application support for social and health care services in Espoo		
Name of Degree Master of Social and Health Care, Digital Solutions (UAS)		
Name, title and organization of the client City of Espoo		
Abstract <p>This thesis described the development of one's own expertise as a system coordinator in project work during the Guide Site project. The purpose of the Guide Site project was to build a unified Guide website at the level of social and health care services, where Espoo's health and social services employees can find the instructions, they need in their work as easily and quickly as possible. During the Guide Site project, the metadata and keywords that will be used for the Guide Site were defined. The search features of the Guide site were tested by the Guide Site project team, and based on the testing, the development of the search features continues.</p> <p>The thesis was carried out as a qualitative study in a research diary-type manner. Observations and notes made during the Guide Site project were written in the diary between August 2020 and April 2021, and finally the diary was analyzed and the learning that occurred during the project was examined. The results of the thesis can be applied to future projects in the introduction of various applications and electronic working methods.</p> <p>In the Guide Site project, I represented application support for Espoo's social and health care services. My task was to bring application support perspectives and needs to the project to save various instructions maintained by application support. On the other hand, my task was to bring information about the project's situation to the application team and to organize the implementation of the tasks defined for application support together with the application support project group. During the project, I learned more about project management and information management. During the project, I also learned to understand the needs of the different groups related to the project.</p>		
Keywords project work, information management, communication		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen sovellustuki .....	2
3	Järjestelmäkoordinaattorin tehtävät: Oman työn kuvaus .....	3
4	Ohjekeskusprojektin lähtötilanne .....	5
5	Tarkoitus ja tavoite.....	6
5.1	Ohjekeskusprojektin tarkoitus ja tavoite .....	6
5.2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite .....	7
5.3	Sidosryhmät.....	8
6	Projektityöskentely ja viestintä .....	9
6.1	Projektityöskentely.....	9
6.2	Kirjalliset ohjeet ja kirjallinen viestintä .....	9
6.3	Työyhteisöviestintä .....	11
6.4	Tehokas ja tarkoituksenmukainen viestintä asiantuntijan työssä.....	12
6.5	Kokemuksellinen oppiminen .....	13
7	Digitaalinen tieto .....	14
7.1	Digitaalisen tiedon säilyttäminen.....	14
7.2	Metatieto.....	14
8	Päiväkirjatyypinen havainnointi .....	16
9	Opinnäytetyön ajoittuminen Ohjekeskusprojektiin .....	19
10	Tutkimuspäiväkirjan kirjoittaminen aineistonkeruuna .....	20
10.1	Aineiston keruu tutkimuspäiväkirjaan .....	20
10.1.1	Ensimmäinen seurantajakso: elo-syyskuu 2020 .....	20
10.1.2	Toinen seurantajakso: loka-marraskuu 2020 .....	23
10.1.3	Kolmas seurantajakso: joulukuu 2020-tammikuu 2021 .....	26
10.1.4	Neljäs seurantajakso: helmi-maaliskuu 2021 .....	28
10.1.5	Viides seurantajakso: huhtikuu 2021 .....	30
10.2	Ohjekeskusprojektin päätös.....	32
11	Tulokset ja yhteenveto .....	33
12	Pohdintaa .....	36
13	Eettisyys ja luotettavuuden tarkastelu .....	39
14	Jatkokehittymisasiheet.....	40
	Lähteet .....	41

## Liitteet

Liite 1. Ohjekeskusprojektin ennakkotehtävän pohja

## 1 Johdanto

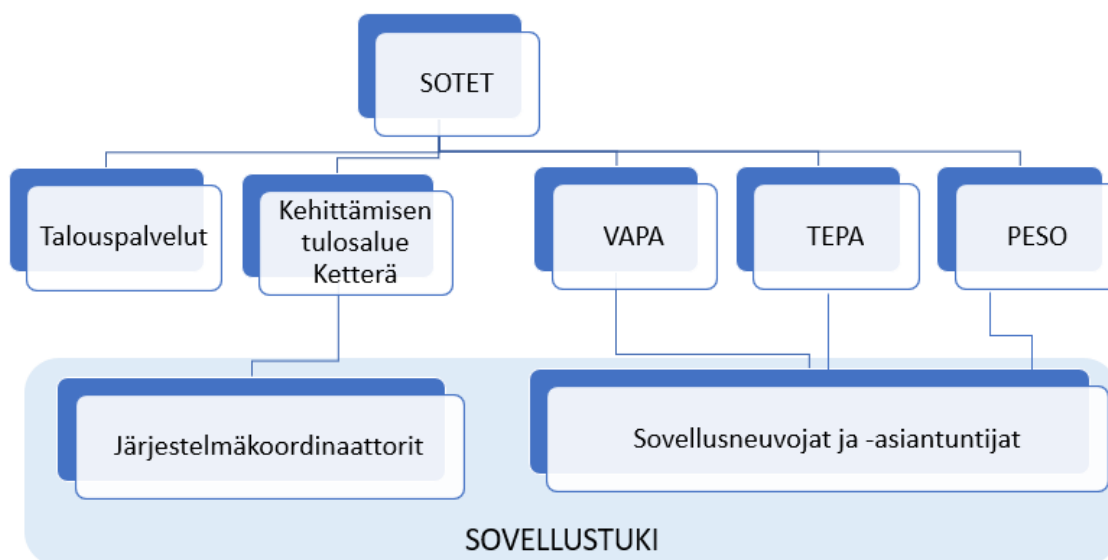
Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimella on tuhansia erilaisia ohjeita sekä työntekijöille että asiakkaille. Ohjeita on esimerkiksi erilaisiin toimintatapoihin sekä ohjelmien ja sovellusten käyttöön. Ohjeita on tallennettu erilaisille tallennusalueille, kansioihin, omille työasemille sekä eri puolille SharePointia. SharePoint on yksi Microsoft 365 hyötyohjelmapalvelun Office-sovelluksista (Microsoft 2021). Ohjeiden hakemiseen kuluu työntekijöiltä paljon aikaa eikä ohjeita osata aina etsiä oikeista paikoista ja tämä hidastaa työskentelyä. Osa ohjeista on myös vanhentuneita, koska niiden ylläpito ei ole ajan tasalla.

Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa (SOTET) käynnistettiin tammikuussa 2020 Ohjekeskusprojekti. Projektin tarkoitus on rakentaa sosiaali- ja terveystoimen tasolla yhtenäinen Ohjesivusto, mistä työntekijät voivat löytää hakutoimintoja hyödyntäen työssään tarvitsemansa ohjeet mahdollisemman helposti ja nopeasti. Ohjeiden sijainnin yhdistämisen lisäksi tarkoituksena on samalla yhtenäistää SOTETin tasolla työntekijöiden käytössä olevien ohjeiden tallennus ja ulkomuoto. Tarkoituksena on myös sopia Ohjesivuston sisällöstä, mitä Ohjesivustoon on tarkoitus tallentaa ja mitä jätetään Ohjesivuston ulkopuolelle esimerkiksi SharePointiin. Tässä projektissa on kyse ohjeiden pitkäaikaissäilytyksestä, mikä on aktiivinen tiedonhallinnan prosessi ja se vaatii aineiston huoltoa sekä sovitut ylläpitoprosessit, jotta aineisto on myös tulevaisuudessa ajantasaista ja käyttökelpoista.

Tämä tutkimuspäiväkirjatyypinen opinnäytetyö liittyy Ohjekeskusprojektiin SOTETin sovelustuen näkökulmasta. SOTETin sovellustuki tekee SOTETin työntekijöille eri asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttö- ja toimintaohjeita. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata oman asiantuntijuuden kehittymistä järjestelmäkoordinaattorina Ohjekeskusprojektin aikana. Opinnäytetyö toteutetaan tutkimuspäiväkirjatyypisesti. Päiväkirjaan kirjoitetaan Ohjekeskusprojektin aikana elokuusta 2020 huhtikuuhun 2021. Päiväkirjan kirjoittaminen on jaettu viiteen seurantajaksoon. Jokaisen seurantajakson aikana päiväkirjaan kirjataan tehtyjä havaintoja ja muistiinpanoja ja lopuksi päiväkirja analysoidaan ja selvitetään projektin aikana tapahtunut oppiminen. Opinnäytetyön tuloksia voidaan soveltaa tuleviin projekteihin erilaisten sovellusten ja sähköisten työtapojen käyttöönotoissa.

## 2 Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen sovellustuki

Espoon kaupungin Sosiaali- ja terveystoimessa (SOTET) työskentelee noin 3 300 henkilöä, jotka huolehtivat espoolaisten terveystalouksista (TEPA), perhe- ja sosiaalipalveluista (PESO) sekä vanhusten palveluista (VAPA) (Espoon kaupunki). SOTETin sovellustuki toimii sosiaali- ja terveystoimen työntekijöiden, eli loppukäyttäjien tukena ja kouluttajana asiakas- ja potilastietojärjestelmien osalta. Sovellustuen hallinnollisena rakenteena on matriisiorganisaatio (Kuva 1), missä koko sovellustuen tiiminvetäjänä toimii palvelupäällikkö. Tiimissä työskentelee yhteensä 33 sovellusneuvojaa, sovellusasiiantuntijaa ja järjestelmäkoordinaattoria. Palvelupäällikkö toimii vain järjestelmäkoordinaattoreiden lähiesimiehenä. Sovellusneuvojien ja sovellusasiiantuntijoiden lähiesimiehet tulevat eri toiminnoista.



Kuva 1. Sovellustuki Espoon SOTETin organisaatiossa.

Sovellustuki ylläpitää asiakas- ja potilastietojärjestelmien taustoja ja hallinnoi muiden muassa käyttäjätunnuksia. Sovellustuessa tehdään jatkuvasti erilaisia toiminnan teknisiä ohjeita loppukäyttäjille eri asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöön. Sovellustuki ei ole loppukäyttäjien ict-tuki, vaan se hoidetaan Espoon Helpdeskin kautta. Sovellustuki tekee kuitenkin jatkuvasti yhteistyötä Helpdeskin kanssa sekä eri asiakas- ja potilastietojärjestelmien toimittajien kanssa. Sovellustuki palvelee puhelimitse arkisin klo 8–15 ja sovellustukeen voi olla yhteydessä myös sähköpostilla.

### 3 Järjestelmäkoordinaattorin tehtävät: Oman työn kuvaus

SOTETin järjestelmäkoordinaattoreiden tehtäviä on jaettu eri järjestelmien kesken. Espoossa sekä käyttäjämäärältään että toimintojen osalta suurimman asiakas- ja potilastietojärjestelmän osalta tehtäviä on jaettu kahden järjestelmäkoordinaattorin välillä osastotoimintaan ja avotoimintaan. Tehtävääni kuuluu osastotoiminnan järjestelmäkoordinaattorina asiakas- ja potilastietojärjestelmän ylläpito, taustojen rakentaminen, testaus, versiopäivitykset sekä käyttöönotot ja tarvittaessa kouluttaminen. Sovellustuen tiimi on jakautunut pienempiin tiimeihin, missä minun vastuulleni kuuluu erityisesti osastotiimin koordinointi ja ajan tasalla pitäminen esimerkiksi eri projektien aikana. Tehtäviini kuuluu lisäksi sovellustuen sovellusneuvojen ja -asiantuntijoiden tukeminen, ohjaaminen ja auttaminen.

Tehtävässäni vaaditaan järjestelmien taustojen sekä toiminnan ymmärtämistä. Tästä syystä tehtävässä vaaditaan aktiivista yhteydenpitoa eri toimialojen eri tasolla olevien esimiesten sekä työntekijöiden kanssa. Heille pitää osata perustella asioita järjestelmän näkökulmasta ja toisaalta osata kertoa järjestelmän tuomat mahdollisuudet ja rajoitteet toimialojen suunnitelmiin nähden. Usein toimialoilla ja projektissa toimijoilla ei ole riittävää ymmärrystä edes järjestelmän peruskäytöstä, saati monimutkaisista taustoista. Tätä tietoa ei heillä oleteta olevankaan, vaan tehtävänäni on toimia parhaan mahdollisen kykyni mukaan tulkina, että toiminta saadaan toteutettua järjestelmään halutulla tavalla.

Tehtävässäni tarvitaan myös hyviä yhteistyötaitoja järjestelmien peruskäyttäjien kanssa. Peruskäyttäjiä on erilaisista hoitajista ja ohjaajista lääkäreihin ja kantasuomalaisista vaihtelevalta kielitaidon omaavien maahanmuuttajiin. Lisäksi yhteistyötä tehdään tiiviisti Espoon kaupungin tietohallinnon, ulkoistetun käyttötuen ja järjestelmien toimittajien kanssa, liittyen järjestelmän ylläpitoon, mahdollisiin ongelmatilanteisiin ja kehittämiseen. Espoon kaupunki tuottaa perusterveydenhuoltoa, mutta yhteistyötä tehdään myös erikoissairaanhoidon ja siihen liittyvän tietoliikenteen kanssa.

Tehtävässäni vaaditaan keskeneräisyyden ja aikataulujen venymisen ja muuttumisen sietoa, koska kaikkeen ei voi vaikuttaa pelkästään omalla toiminnalla. Samalla tehtävässäni tarvitaan napakkuutta ja valmiutta toimia akuuteissa tilanteissa ja kykyä priorisoida asioita. Aina työtehtävien ja projektien määrään ja päällekkäisyyteen ei voi itse vaikuttaa.

Suoriutuakseni tehtävistäni tarvitsen tietoa eri toiminnoista: millaisia asiakkaita tai potilaita toiminnossa hoidetaan ja millaista tietoa johto haluaa seurata toiminnasta. Lisäksi tarvitsen tietoa muiden muassa Terveystieteiden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) ohjeistuksista/vaatimuksista, erilaisista sosiaali- ja terveydenhuollon laeista sekä säädöksistä, sekä niiden



muutoksista, mitkä mahdollisesti on huomioitava työssäni potilas- ja asiakastietojärjestelmien ylläpidossa.

Työssäni käytän sekä suullista että kirjallista viestintää. Suulliseen viestintään kuuluvat kokoukset ja kokousten johtaminen sekä puhelut oman tiimin sekä loppukäyttäjien, että muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Kirjallista viestintää ovat kirjalliset ohjeet, kokousmuistiotien kirjoittaminen, virhe-/häiriöilmoitusten teko, sähköpostit eri yhteistyökumppaneiden välillä ja loppukäyttäjille suunnatut säännölliset kuukausitiedotteet. Tarvittaessa tehtäviini kuuluvat loppukäyttäjille mahdollisten häiriötilanteiden tai suunniteltujen käyttökatkojen tiedottaminen ja poikkeustilanteessa toiminnan ohjeistaminen potilas- ja asiakastietojärjestelmien osalta.

Olen työskennellyt työurani aikana useissa erilaisissa projekteissa erilaisissa rooleissa. Olen aloittanut projektityöskentelyn toiminnan asiantuntijana eli tuonut ensimmäisiin projekteihin sairaanhoitajan näkökulman. Sen jälkeen projektityöskentelyni on monipuolistunut ja asiantuntijuuteni laajentunut potilas- ja asiakastietojärjestelmien osalta. Olen käynyt Espoossa käytössä olevan EsPro – mallin mukaisen projektikoulutuksen, olen toiminut mallin mukaisesti projektityöntekijänä, mutta en ole toiminut missään projektissa projektipäällikönä.

## 4 Ohjekeskusprojektin lähtötilanne

Ohjekeskusprojektin suunnittelu alkoi vuoden 2019 lopulla. Sovellustuessa todettiin muutostarve ohjeiden säilytykseen sekä hallintaan ja sovellustuessa alettiin pohtia sopivaa ratkaisua. Samaan aikaan Espoon kaupungilla oli suunnitteilla isompi projekti liittyen SOTETin ohjeisiin, mikä olisi ratkaisu myös sovellustuen tarpeeseen. SOTETin Ohjekeskusprojektin suunnittelupalaveri oli tammikuussa 2020, missä päätettiin ehdottaa SOTETin johdolle Ohjekeskuksen käyttöönottoprojektia. SOTETin johtoryhmän hyväksyi projektin aloittamisen. Ohjekeskusprojektin projektiryhmää perustettaessa nimettiin myös sovellustuesta edustaja projektiin. Ohjekeskusprojektin yhtenä vaatimuksena on, että ohjeet ovat ajantasaisia.

Espoon kaupungin SharePoint ympäristö on rakennettu hallintokäyttäjille eikä siinä ole riittävästi huomioitu erilaisissa perustehtävissä työskenteleviä henkilöitä. Tietoa tallennetaan eri toimintojen ja yksiköiden toimesta hyvin erilaisilla tavoilla ja tieto on pirstaleisena monessa eri paikassa. SharePointin lisäksi käyttöön on otettu erilaisia Teams-kanavia sekä työntekijöiden työasemia. SharePointissa on paljon vanhentunutta tietoa sekä päivittämättömiä ohjeita. Tiedostoja on nimetty hyvin erilaisin käytännöin ja tallennettu erilaisilla metatiedoilla. Kaikista tiedostoista tai ohjeista ei käy ilmi, onko tiedosto valmistelussa, vai onko tiedosto lopullinen ja voimassa oleva. Lisäksi sama tiedosto tai ohje voi olla tallennettuna moneen eri paikkaan, jolloin päivittäminen ja muu ylläpito on haasteellista ja samasta tiedostosta tai ohjeesta voi olla monta eri versiota saatavilla. Tiedoston tai ohjeen löytymisen logiikka on puutteellinen SharePointista, kun yhteisiä ohjeita tallennustapoihin ja paikkoihin ei ole sovittu.

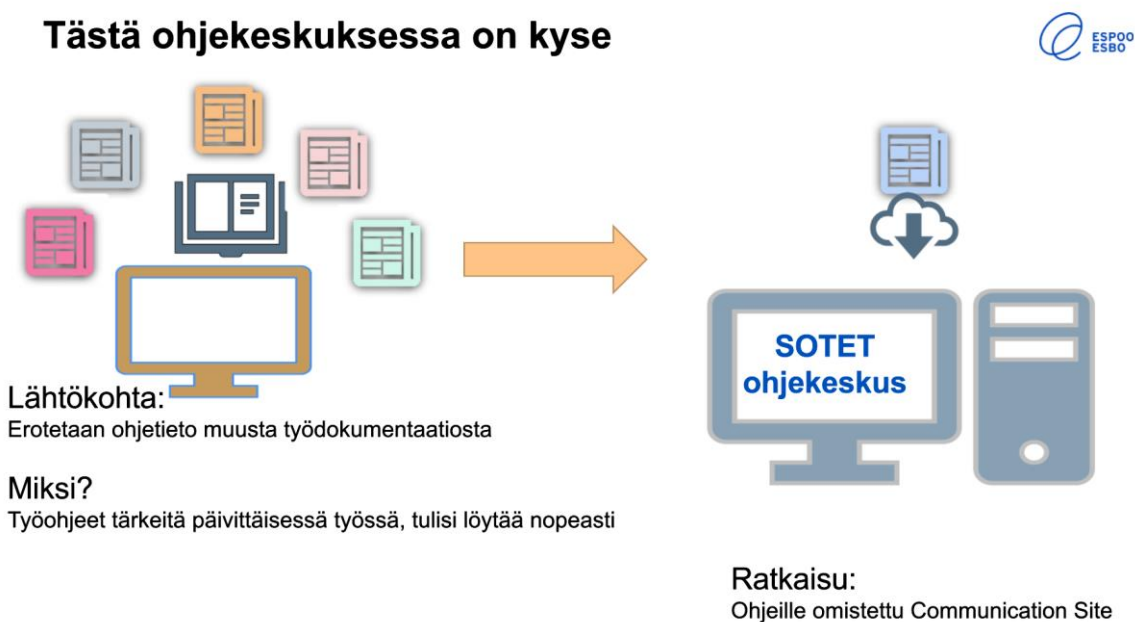
Tässä Ohjekeskusprojektissa toimin järjestelmäkoordinaattorina yhtenä projektiryhmän jäsenenä, mutta sovellustuen osalta minulla on projektin vetovastuu, mikä määrittellään yleensä projektipäällikön tehtäviin. Projektipäällikön tehtäviin liittyy yleensä suunnittelua, organisointia, raportointia, ongelmien ratkaisua ja viestintää. (Mäntyneva 2016, 34.) En toimi projektipäällikkönä eikä minulla ei ole projektipäällikön virallisia tehtäviä, mutta huolehdin sovellustuen osalta, että edellä mainitut asiat ovat projektin tasalla ja hoidan omalta osaltani projektiin liittyvät tehtävät sekä viestinnän sovellustuen ja Ohjekeskusprojektin välillä.

## 5 Tarkoitus ja tavoite

### 5.1 Ohjekeskusprojektin tarkoitus ja tavoite

SOTETin Ohjekeskusprojektin tarkoituksena on rakentaa ja ottaa käyttöön Ohjesivusto, mihin tallennetaan eri toimialojen ohjeita työntekijöiden käyttöön sekä asiakkaille annettavaksi. Ohjeita on esimerkiksi erilaisiin toimintatapoihin sekä ohjelmien ja sovellusten käyttöön. Ohjeita on tallennettu erilaisille tallennusalueille, kansioihin, omille työasemille sekä eri puolille SharePointia. Ohjeiden sijainnin yhdistämisen lisäksi tarkoituksena on samalla yhtenäistää SOTETin tasolla työntekijöiden käytössä olevien ohjeiden tallennus ja ulko-muoto. Tarkoituksena on myös sopia Ohjesivuston sisällöstä, mitä Ohjesivustoon on tarkoitus tallentaa ja mitä jätetään Ohjesivuston ulkopuolelle esimerkiksi SharePointiin. Tässä Ohjekeskusprojektissa on kyse ohjeiden pitkäaikaissäilytyksestä, mikä on aktiivinen tiedon-hallinnan prosessi ja se vaatii aineiston huoltoa sekä sovitut ylläpitoprosessit, jotta aineisto on myös tulevaisuudessa ajantasaista ja käyttökelpoista.

Tarkoituksena on, että Ohjesivustoa on helppo käyttää ja työntekijöiltä säästyy aikaa, kun ohjeet ovat helposti ja loogisesti löydettävissä. Ohjekeskuksessa ei ole valmiita metatietoja vaan ne rakennetaan projektin aikana. Tavoitteena on selvittää tarkoituksenmukaiset metatiedot ja hakusanat, millä ohjeet Ohjesivustoon tallennetaan ja millä Ohjesivuston rajaukset toimitusparhaiten. Näin Ohjesivuston käyttäjät eli SOTETin työntekijät löytäisivät tarvittavat ohjeet helposti ja mahdollisimman nopeasti. (Kuva 2.)



Kuva 2. Tästä ohjekeskuksessa on kyse. (Pihkala 2021, 2.)

Ohjesivuston onnistunut visuaalinen ilme on edellytys käytettävyydelle. Visuaalisen ilmeen heikko suunnittelu saattaa jopa haitata Ohjesivuston joustavaa käyttöä tai pahimmassa tapauksessa tehdä käytöstä mahdotonta. Onnistunut visuaalinen toteutus puolestaan voi edesauttaa Ohjesivuston käytettävyyttä. Hyvällä suunnittelulla voidaan saada Ohjesivuston eri elementit selkeästi erottuviksi ja huonolla puolestaan mahdollisesti peittää oleelliset sujuvan käytön edellyttämät ohjaimet. (Saariluoma, Kujala, Kuuva, Kylmäläinen, Leikas, Liikanen & Oulasvirta 2010, 258.)

Ohjesivuston käyttöönoton onnistumiseen liittyy oleellisesti myös onnistunut viestintä, opastus/ohjeistus ja tarvittaessa koulutus. Ohjesivuston ohjeet ovat jo itsessään kirjallista viestintää työntekijöille ja mahdollisesti myös kuntalaisille siitä, kuinka toimia kyseisessä tilanteessa. Lisäksi kirjallista viestintää on myös ohjekeskuksesta käyttäjille tiedottaminen. Yhdeksi viestintäkanavaksi on suunniteltu muun muassa kuukausittain laajalla jakelulla lähetettävää tilannetiedotusta. Projektissa on sovittava, miten tiedotetaan käyttäjiä ja ohjeen tekijöitä yhtenäisestä ohjeen mallipohjasta ja ulkoasusta.

Projektissa on oltava suunnitelma, jossa on selkeästi määritetyt roolit siitä, miten Ohjesivusto luodaan ja miten sitä ylläpidetään ja miten se kattaa kaikki ohjeiden elinkaaren vaiheet. Ensin luodaan Ohjesivuston perusta, jota sitten muutetaan elinkaaren eri vaiheissa. Erilaisia elinkaarenvaiheita sisältävän prosessin tulisi käsitellä samoja tietoja koko tiedoston elinkaaren ajan. Projektin aikana suunnitellaan tiedostojen elinkaaret ja niihin liittyvä ylläpito yhteistyössä eri toimintojen kanssa. (Halttula 2020, 92–93.) Tästä syystä Ohjesivuston muokkaamisoikeudet/ohjeiden päivitysoikeus sekä -velvollisuus on vain erikseen määritellyillä henkilöillä, jolloin voidaan varmistaa ohjeiden säilyminen sekä ajantasaisuus. Ohjeen tekovaiheessa pitää jo ajatella ohjeen sisällön perusteella sen säilytykseen ja tallentamiseen liittyviä asioita sekä metatietoja, millä ohjetta tullaan ohjekeskuksesta hakemaan ja millä tiedoilla ohje tallennetaan, sekä kuinka usein ohjetta päivitetään. (Keskitalo 2011.)

Ohjekeskusprojektin perusedellytyksenä on muutokseen sitouttaminen. Projektipäällikön tulee hallita projektia. Projektipäällikön tulee pyrkiä tunnistamaan eri työryhmien vetäjien kanssa yhteistyössä kriittisellä reflektiolla mahdollisia vaikeuksia projektin aikana sekä etsimään rakentavia ratkaisuja. Projektin kannalta merkityksellistä on, että projektiin nimetyt henkilöt ymmärtävät SOTETin asiakaspolkuja ja heidän projektiin tarvitsemansa aikaresurssit mahdollistetaan. (Pihkala 2020, 7,20.)

## 5.2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Tämä opinnäytetyö toteutetaan laadullisena tutkimuksena tutkimuspäiväkirjamenetelmällä. Tarkoituksena on kuvata oman asiantuntijuuden kehittymistä projektityöskentelyssä

Ohjekeskusprojektin aikana. Lisäksi pohditaan, miten saada SOTETin sovellustuen tiimi osaksi projektin toimintaa, vaikka kaikki tiimin jäsenet eivät ole aktiivisia toimijoita projektissa. Tutkimuskysymyksenä on, miten kehittää omaa osaamista projektityön aikana ja miten saan välitettyä oikea-aikaisesti ja parhaalla mahdollisella tavalla projektin etenemiseen ja tehtäviin liittyvät tiedot projektin ja sovellustuen välillä.

Opinnäytetyön tavoitteena on havainnoida omaa sekä sovellustuen toimintaa kokouksissa ja muussa projektiin liittyvässä toiminnassa Ohjekeskusprojektin aikana. Havainnot, muistiinpanot ja pohdinta kirjataan tutkimuspäiväkirjaan ja lopulta tutkimuspäiväkirjan merkinnät analysoidaan. Analysoinnin pohjalta tuodaan esiin oman asiantuntijuuden keittyminen kriittisen ajattelun ja ongelmien ratkaisun myötä. Opinnäytetyön tuloksia voidaan soveltaa tuleviin projekteihin erilaisten sovellusten ja sähköisten työtapojen käyttöönotoissa.

### 5.3 Sidosryhmät

Freemanin ja Reedin (1983, 91) laajan sidosryhmämääritelmän mukaan sidosryhmään kuuluu, mikä tahansa tunnistettavissa oleva ryhmä tai yksikkö, joka voi vaikuttaa organisaation tai johdon tavoitteiden saavuttamiseen, kuten esimerkiksi yrityksen asiakkaat, työntekijät, kilpailijat, toimittajat. Ohjekeskusprojektiin vaikuttavia sidosryhmiä ovat eri toimintojen projektityöntekijät ja heidän edustamansa toiminnot, kuten perhe- ja sosiaalipalvelut, vanhuspalvelut, terveyspalvelut ja sovellustuki. Lisäksi toimintojen ulkopuolisiin sidosryhmiin luokituvat konsulttiyritys, joka auttaa teknisesti rakentamaan Ohjesivustoa sekä tietohallinto ja käyttötuki, jotka mahdollistavat projektin teknisen toteutuksen ja tarvittavat käyttöoikeudet.

## 6 Projektityöskentely ja viestintä

### 6.1 Projektityöskentely

Mäntynevan (2016, 13) mukaan projekti on rajattu ajallisesti, kustannuksiltaan ja laajuudeltaan. Projektin onnistuminen edellyttää riittäviä resursseja, niukkojen resurssien hallitsemista, operatiivisten mittareiden määrittämistä projektin päätöksenteon tueksi, tehokasta ja vaikuttavaa viestintää sekä oikein valittuja tekniikkaan liittyviä työkaluja (Discenza & Forman 2007). Projektityöskentely tapahtuu yleensä 3–15 jäsenen projektiryhmässä tai -tiimissä, missä tiiminjäsenet ovat kyseiseen projektiin nimettyjä asiantuntijoita ja sitoutuneita saavuttamaan yhteisen päämäärän (Kymäläinen, Lakkala, Carver & Kamppari 2016, 34, Ruska 2012, 150). Projektiryhmässä on usein tarkoituksenmukaista tehdä ryhmätöitä, jolloin saadaan helpommin ratkaistua eteen tulevia monimutkaisia ongelmia, mitkä vaikuttavat useiden henkilöiden työhön. Vastuuntuntoinen ryhmä pystyy toimimaan itsenäisesti ilman, että ryhmän toimintaa sanellaan liikaa esimerkiksi projektipäällikön toimesta. (Ruuska 2012, 150, 153).

Projektissa työskentely on yhteistyötä ja tiivistä vuorovaikutusta, mikä edellyttää yhteisistä työtavoista ja työtiloista sopimista. Mikäli projektin jäsenet eivät pysty työskentelemään fyysisesti samoissa tiloissa, voi fyysiset työtilat korvata tarkoituksenmukaisilla sähköisillä työvälineillä. Sähköisten työvälineiden käyttö tulee suunnitella huolella. (Kymäläinen ym. 2016, 43, Ruuska 2012, 155.)

Mäntynevan (2016, 145) mukaan projektin päättämisen tulisi tapahtua sovitus- aikataulussa ja projektin tavoitteiden täytyttyä. Projektityöskentelyyn kuuluu, että projekti päätetään sisällöllisesti ja hallinnollisesti. Yleensä projektit yritetään päättää mahdollisimman vaivattomasti eikä silloin välttämättä huomioida riittävästi projektin päättämiseen kuuluvia tehtäviä kuten projektin arviointia, julkistamista ja tiedottamista. Projektin sisällöllinen päättäminen riippuu projektin luonteesta. Joissain tapauksissa projekti voidaan päättää niin sanotussa epäkypsässä tilassa, jos projektin tavoitteita ei ole saavutettu suunnitellussa aikataulussa (Kymäläinen ym. 2016, 53–54.) Keskeinen asia projektin päättämisessä on, että projektin toimeksiantaja hyväksyy projektin tulokset projektin päättyessä (Mäntyneva 2016, 145). Projektin hallintaan ja päättämiseen ovat omat prosessinsa ja Espoon kaupungilla on käytössä tätä työtä helpottava ja ohjaava Projektisalkku, mihin kaikki projektit kirjataan.

### 6.2 Kirjalliset ohjeet ja kirjallinen viestintä

Kirjallisessa viestinnässä on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten puhutemme lukijaa ja millainen on tuottamamme tekstin ulkoasu. Kirjoittajan on tunnistettava kohderyhmä ja

osattava puhutella lukijaa onnistuneesti. Onnistuneeseen viestintään vaikuttavat oleellisesti viestintään valitut kanavat. Jos viestintään valitaan kanava, jota kohderyhmä ei osaa käyttää tai löydä, viesti tuskin tavoittaa lukijaansa. Viestin välittäjän ja vastaanottajan ollessa ihmisiä, tulee prosessiin häiriöitä. Mahdollisten häiriöiden (kuva 3) ennakkoinnilla voidaan edistää viestin perille menoa ja varmistaa viestin oikeellisuutta. Sekä viestin lähettäjällä että vastaanottajalla on vastuu viestin ymmärrettävyydestä. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 11–14.) Viesti saattaa muuttua matkalla myös tahattomasti (Mäntyneva 2016, 115).



Kuva 3. Häiriöiden ennakointi edistää viestin perillemenoa. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 13)

Viestin ulkoasulla on merkitystä. Lukija hahmottaa ensimmäisenä viestin/ohjeen ulkoasun. Yksinkertaiset ja lyhyet virkkeet toimivat kirjallisissa ohjeissa parhaiten samoin kuvat. Kuvia tulee käyttää vain, mikäli ne antavat lisäarvoa. Suuri osa käyttäjistä vain silmäilee ohjetta, eikä lue sitä kokonaan. Ohjeiden tulee olla kirjoitettuna niin yksinkertaisesti, että sanoma menee perille. Lyhyet lauseet ovat erityisen tärkeitä ohjeissa, joissa ei pidä jäädä lukijalle mitään epäselväksi. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 75, 77, 113.) Viestin vastaanottajalla on myös merkitystä viestin ulkoasuun. Vastaanottajan mukaan tulee viestissä huomioida sisällön lisäksi erilaiset tekstilajit (Järvi & Vainikainen 2010, 94).

Ohjesivuston rakentamisessa on tietyt reunaehdot olemassa ohjelman toimittajan (Microsoft) puolesta, joihin tällä opinnäytetyöllä ei voida vaikuttaa. Ohjesivustoa on kuitenkin jonkin verran mahdollista ja myös tarkoituksenmukaista muokata projektin aikana Espoon kaupungin tarpeisiin. Toimivan Ohjesivuston kulmakiviä ovat sen käytettävyys ja käyttäjävällyisyys. Wiion (2004, 20–21, 38) mukaan ymmärrettävyys on yksi keskeinen käytettävyyden tekijä ja toinen on vaivattomuus. Käyttäjävällyinen sovellus puolestaan on ymmärrettävä, vaivaton, kattava ja esteettisesti miellyttävä.

Ohjekeskusprojektissa tulisi määritellä mahdollisuuksien mukaan Ohjesivuston visuaalinen ilme sellaiseksi, että käyttäjä löytää/havaitsee/hahmottaa sivuston rakenteen mahdollisimman helposti. Käyttäjän katseen ohjaamiseen sivustolla on erilaisia vaihtoehtoja ja siinä voidaan hyödyntää esimerkiksi värejä, kokoa, graafisia elementtejä ja/tai asettelua.

Sovellus on viestintätuote ja siitä on hyötyä käyttäjälleen vain, jos viestintä onnistuu, ohjeita luetaan ja asiat ymmärretään. (Wiio 2004, 44–45.)

Käyttäjäkokeemusta ei voi suoraan selittää reaktiona muotoilulle/sivuston ulkoasulle. Kokeemukseen vaikuttavat useat tekijät. Keskeisesti kokemukseen vaikuttaa koettu sisältö, miten tarpeelliseksi Ohjesivuston sisältö koetaan oman työn osalta. Käyttäjäkokeemuksen ja käytettävyyden erona on, että käyttäjäkokeemukseen vaikuttaa aina tunteellinen ja aistillinen näkökulma, jolloin tunteet ovat hyvin keskeisiä käyttäjäkokeemuksen suunnittelussa. (Saari-  
luoma ym. 2010, 42.)

### 6.3 Työyhteisöviestintä

Lohtaja-Ahosen ja Kaihovirta-Rapon (2012) mukaan organisaation työyhteisöviestinnällä tarkoitetaan koko henkilöstön eli työntekijöiden ja esimiesten keskinäistä viestintää, jota he käyvät organisaationsa viestinnän foorumeilla. Työyhteisöviestintää tarvitaan muun muassa tavoitteiden saavuttamiseen. Työyhteisöviestintä eroaa ulkoisesta viestinnästä siinä, että ulkoista viestintää tarvitaan sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden kanssa, joilla ei ole pääsyä organisaation sisäiseen viestintään. Organisaatioilla on erilaisia viestintäkanavia, joita pitkin viestitään sekä sisäisesti että ulkoisesti. Mikäli viestille valitaan väärä viestintäkanava, voi viestin sisältö vääristyä tai viesti ei tavoita kohderyhmää. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 14, 19–20).

Laapion pro gradu -tutkielmassa (2017, 90) yhdeksi työyhteisöviestinnän keinoksi nousi dokumenttienhallintajärjestelmä, mitä kritisoitiin vanhentuneista dokumenteista ja tiedostojen useista versioista sekä sekavuudesta. Kyselyssä 75,2 % vastaajista piti dokumenttienhallintajärjestelmää melko tai erittäin tärkeänä ja 69,3 % vastaajista oli sitä mieltä, että se toimii melko tai erittäin hyvin.

Organisaation sisäinen viestintä on pohjana koko työyhteisön toiminnalle ja mahdollisuudelle päästä tavoitteisiinsa. Jokainen organisaation työntekijä viestii, ja jokaisen viestinnällä on vaikutuksensa kokonaisuuteen. Yksittäisiltä työntekijöiltä ei voi vaatia ammatillisen viestinnän taitoja, silti jokainen joutuu ja on joutunut viestimään. (Hämäläinen 2011, 23–24.)

Ulkoinen viestintä on haaste Ohjesivuston osalta, koska olisi tarve saada ohjeita myös yhteistyökumppaneiden käyttöön ja tällä hetkellä se ei ole mahdollista. Koska kaupungilla on lukuisia vuokratyöntekijöitä ja muita yhteistyökumppaneita, joille ei anneta kaupungin AD-tunnusta tai AD-tunnus on määritelty ulkopuoliselle käyttäjälle, ei heidän ole mahdollista kirjautua kaupungin intranettiin ja sitä kautta myöskään Ohjesivustoon. Erilliset extranet-oikeudet voitaisiin antaa yksitellen ”käsini”, mutta ylläpitoon ei ole resursseja suuren vaihtuvuuden ja suuren käyttäjämäärän vuoksi, ainakaan toistaiseksi.



Ohjekeskusprojektin projektisuunnitelmaan on liitetty myös viestintäsuunnitelma. Projektin toteutusvaiheen viestintä on tärkeää, jotta projektin resursseja saadaan hyödynnettyä mahdollisimman tehokkaasti. (Pihkala 2020, 21.) Jotta viestintä onnistuisi, eri osapuolilla pitää olla halua ymmärtää toisiaan (Ruuska 2012, 109).

#### 6.4 Tehokas ja tarkoituksenmukainen viestintä asiantuntijan työssä

Organisaatioiden viestinnän yksi ongelma on tiedon tulva, koska tietoa tulee ja on saatavissa monista eri viestintäkanavista. Viestintäkanavan valinta on onnistunut, kun se on virallinen viestintäkanava ja kun viesti tavoittaa ne henkilöt, joita viesti koskee. Mikäli viestintä ei ole tehokasta tai tarkoituksenmukaista, voivat ongelmaksi muodostua epävirallisia kanavia pitkin liikkuvat epäviralliset ja mahdollisesti virheelliset tiedot. Kun tieto on dokumentoitu asianmukaisesti, voi siihen palata vuosienkin päästä. Viestintä tehostuu ja tulee tarkoituksenmukaisemmaksi, kun viestinnän sisällön suunnittelee huolella, etenee johdonmukaisesti, keskittyy asian ytimeen ja ryhmittelee viestin pääasiat sekä huomioi viestintäkanavan, mihin kyseinen viesti on tarkoitettu. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 35, 49, 51, 53–54.)

Asiantuntijuus on tehtävä, mitä tehdään koko ajan sen tarkemmin ajattelemta tai analysoimatta sitä ja samaan aikaan asiantuntijalla on suuria määriä tietotaitoa, mitä hyödynnetään päivittäisessä työskentelyssä joko tietoisesti tai tiedostamatta (Järvi & Vainikainen 2010, 13, Koskimies, Pyhäjoki, & Arnkil 2012, 9). Asiantuntijat hahmottavat asioita suurempina kokonaisuuksina kuin aloittelijat sekä perehtyvät ongelman laadulliseen hahmottamiseen. Asiantuntijan työskentely tutun ongelman yhteydessä on erittäin nopeaa ja työskentely etenee suoraviivaisesti alkutilanteesta ratkaisuun. (Hakkarainen & Paavola 2006, 216.) Asiantuntijuutta viestitään työskenneltäessä yhteistyössä kollegoiden sekä muiden työyhteisön jäsenten kanssa (Järvi & Vainikainen 2010, 17). Tiimiviestintä kuuluu myös asiantuntijalle. Asiantuntijalla on käsitys viestintänsä vaikutuksesta muiden työtehtäviin, ja hän huomioin samalla avoimen tiedon jakamisen, mikä korostuu varsinkin projektityöskentelyssä. (Puusa & Ala-Kortesmaa 2019,195.) Asiantuntijuutta on osata ilmaista asiansa vastaanottajan näkökulmasta sopivassa muodossa. Asiantuntijuuden viestiminen oman organisaation ulkopuolelle on myös lähes väistämätön velvoite asiantuntijatehtävissä. (Järvi & Vainikainen 2010, 17,94.) Tästä syystä viestintämuodoista riippumatta, on huolellinen valmistautuminen viestintään erittäin tärkeää (Järvi & Vainikainen 2010, 85).

Motivoitunut asiantuntija on innostunut ja sitoutunut ja hänellä on halua luovuttaa omaa osaamistaan organisaation käyttöön sekä taitoa vaikuttaa vuorovaikutustaidoillaan työympäristönsä sisäisissä- ja ulkoisissa suhteissa. (Puusa & Ala-Kortesmaa 2019,198, Järvi & Vainikainen 2010, 13). Asiantuntijuuden jakaminen ei ole kaikille helppoa ja se saattaa

vaatia valmentautumista. Tietoa välitetään puhumalla erilaisissa tilanteissa ja tilaisuuksissa, kuten koulutuksissa ja projekteissa. Tilannetta ja mahdollista jännitystä helpottaa, mikäli henkilö tutustuu ennen tilaisuuden alkua esiintymistilaan ja käytössä olevaan tekniikkaan. Henkilö, jonka asiantuntijuuteen liittyvä viestintä on ymmärrettävää ja havainnollistavaa, muistetaan ja hänen asiantuntemustaan hyödynnetään mahdollisesti myöhemminkin. (Järvi & Vainikainen 2010, 21,85.) Puusan ja Ala-Kortesmaan (2019, 192) mukaan asiantuntijatyössä viestinnällä vaikutetaan sekä organisaatioiden toimintatapoihin että niiden tulevaisuuden suuntaan ja menestymiseen.

Isoissa organisaatioissa on tärkeää tiedostaa ja tunnistaa työyhteisön jäsenten eri tieto- ja osaamisalueet, koska yhden työntekijän muistikapasiteetti ja osaaminen on rajallista. Tehokkaan työskentelyn edellytyksenä on tietää kuka osaa mitäkin niin, että osaamista pystytään hyödyntämään tehokkaasti. (Isoherranen 2012, 46.) Asiantuntijoiden kokonaisuuksien ymmärtäminen kuitenkin tekee heidän muistisuorituksistaan aloittelijoita tehokkaampaa. Yksi keskeinen etu asiantuntijoilla on kyky valikoida ja keskittyä oleelliseen tietoon. (Lehtinen & Palonen 2011, 26, 27.)

Projektinhallinnassa merkittäväksi osaksi nousee onnistunut viestintä. Varsinkin projektin eri sidosryhmien motivointi ja ajan tasalla pito on projektin onnistumisen kannalta tärkeää. Monesti projektin ongelmat liittyvät viestintään. (Mäntyneva 2016, 113.)

## 6.5 Kokemuksellinen oppiminen

Hoaren (2006, 346) mukaan oppimisella tarkoitetaan muutosta käyttäytymisessä, tietämyksen tai taitojen hankkimista tai muutosta aikaisempien tietotulkintojen uudelleenjärjestelyissä. Oppiminen on jatkuva prosessi, mihin kuuluu myös luopumista (Kupias & Peltola 2019, 12). Kokemuksellinen oppiminen voidaan nähdä tärkeänä osana ammatillista kehittymistä. Kokemuksellinen oppiminen vaatii tekemisen lisäksi myös tiedollisia taitoja ja mahdollistaa syväoppimisen. (Ollila 2013, 86–87, Latomaa 2015, 40.) Kolbin loi 1984 kokemuksellisen oppimisen teorian (Experiential Learning Theory). Kokemuksellinen oppiminen sisältää myös joustavan oppimisen, jolloin oppija muuttaa lähestymistapaansa oppimiseen tilanteen mukaan. Kokemuksellisen oppimisen termiä käytetään usein esimerkiksi pelien kautta oppimiseen, mutta oppimisprosesseja on läsnä kaikkialla. (Kolb & Kolb 2017, 11,13,24.)

## 7 Digitaalinen tieto

### 7.1 Digitaalisen tiedon säilyttäminen

Keskitalon (2011) mukaan Digitaalinen säilyttäminen on uusi taiteenlaji, mikä vaatii investointeja, uudenlaisia tietojärjestelmiä ja uudenlaisia toimintatapoja. Tiedostojen ja ohjeiden tuotannon ja tallentamisen prosessit pitää suunnitella siten, että niissä huomioidaan aineiston elinkaari, näin varmistetaan myös tiedostojen ja ohjeiden laatu (Keskitalo 2011, Bharati & Padmavati 2017). Kyse ei ole pelkästään ohjeiden varastoinnista, vaan ohjeiden on oltava tarvittaessa löydettävissä ja käyttäjän saatavilla. Ohjeiden on oltava myös tarvittaessa siirrettävissä modernimpaan ympäristöön. (Keskitalo 2011.)

Suurin riski ohjeiden säilymiselle ovat käyttäjät/ohjeiden ylläpitäjät ja heidän huolimattomuutensa. Suurin osa kadonneista ohjeista johtuu käyttäjän virheestä. Tiedosto poistetaan vahingossa tai ohjeet tallennetaan niin puutteellisilla/virheellisillä tiedoilla, että tiedostot ovat sekaisin. Näin olemassa oleva ohje ei ole helposti löydettävissä. (Keskitalo 2011.) Ohjekeskuksen käyttöönotto ei vielä itsesään hyödytä työntekijöitä tarpeeksi tehokkaasti. Ohjekeskuksen tiedostoja on osattava päivittää ja käyttää tietoa ohjekeskuksen avustamana. Ohjekeskuksen on tarkoitus helpottaa tiedon saatavuutta, jaettavuutta ja hyödynnettävyyttä SOTETin toiminnoissa. (Kurki 2017,83.)

### 7.2 Metatieto

CSC - Tieteen tietotekniikan keskus Oy:n (2019) sanaston mukaan metatieto (eng. metadata) tarkoittaa:

*Aineiston kontekstia, sisältöä ja rakennetta sekä niiden hallintaa ja käsittelyä koko elinkaaren ajan kuvaavaa tietoa. Metatietoa voidaan käyttää muun muassa aineiston hakuun, paikallistamiseen, pitkäaikaissäilyttämiseen ja tunnistamiseen.*

Tiivistetysti metatieto on tietoa tiedosta, yksinkertaisesti tiedostonimi ja -pääte, laajemmin kattava otos muun muassa aineiston sisällöstä. Metatieto kulkee tiedoston mukana ja on tallennettu tietokantaan. Metatiedoilla määritellään tiedon hakemisen ja luokittelun perusta, mitä hakukoneet hyödyntävät. Oikeilla metatiedoilla Ohjesivusto toimii halutulla tavalla. Oikein ja hyvin määritetyillä metatiedoilla voidaan minimoida virheet ja löydetään oikeat ohjeet ja asiakirjat. Tarvittavan metatiedon määrään vaikuttaa se, mitä tiedolla jatkossa tehdään, liian yleisiä metatietoja ei kannata valita. Tarkkaan harkituilla metatiedoilla saadaan toteutettua haluttu haku eikä metatiedoista tule käyttäjille rasitetta. Kun metatiedot ovat käyttäjälle tuttuja ja työprosessiin liittyviä käsitteitä ja termejä, on niiden hyödyntäminen

luonnollista ja helppoa, silloin metatieto perustuu avainsanoihin ja -sanoihin. (Document House 3–6)

Metadata tai metatiedot ovat kaiken tiedon haun ydin ja siksi niiden merkitys on myös Ohjesivustoprojektissa suuri. Oletusmetatiedoilla ja määrittelyillä parannetaan prosessia ja ohjelman käytettävyyttä (JUHTA 2015, 2). Jotta Ohjesivustosta saataisiin haettua oikeaa tietoa, tarvitaan riittävät välineet valittujen metatietojen linkittämiseksi ohjeisiin. Metadatan koodaus ja lähetystandardi (METS). (Bharati & Padmavati 2017.) Ohjesivustoon tehdään valmiit perusmetatiedot eli sivustorakenteet ja niihin pohjautuvat erilaiset näkymät (Kuva 4).

The image shows a screenshot of the Sotet Ohjesivusto website. The interface includes a search bar at the top right with the text "Vapaasanahaku, jolla voidaan joko hakea pelkästään tai täydentää suodattamalla metatiedoilla lisää tuloksia." Below the search bar is a grid of search results. On the left side, there is a filter panel with sections for "Päivitetty", "Alkuun", "Päättyen", "Organisaatio", and "Aikakohdina". The "Organisaatio" section contains a list of checkboxes for various departments like "Perhe- ja sosiaalipalvelut (10)", "Terveystieteiden tutkimuskeskus (11)", etc. A callout box on the left explains that these filters are used to dynamically filter search results based on metadata. Another callout box on the right states that the search results are dynamically filtered. The ESPOO ESBO logo is visible in the top right corner.

Kuva 4. Ohjesivuston raakaversio (Pihkala 2021,5).

## 8 Päiväkirjatyypinen havainnointi

Opinnäytetyö toteutetaan tutkimuspäiväkirjana laadullisena tutkimuksena, missä kuvataan omaa oppimista kokemuksen kautta. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija toimii tutkimusvälineenä, mistä johtuen tutkimuksen analysointi alkaa jo tutkimusaineiston keräämisen alkaessa (Puusa & Juuti 2020a, 139). Tienarin ja Kiriakoksen (2020, 272) mukana Autoetnografia eli itsensä tutkiminen on sekä tutkimisen tekemisen prosessi että sen lopputulos, tutkija sekä tutkimuksen kohde. Laadullisissa tutkimuksissa aineisto kootaan usein luonnollisissa tilanteissa ja niissä on olennaista tavoittaa osallistuvien henkilöiden ääni ja näkökulma. Siksi yksi laadullisen tutkimuksen tyypillinen aineistonkeruumenetelmä on muiden muassa havainnointi. (Puusa & Juuti 2020b, 82). Kontekstin tunteminen havainnoinnin yhteydessä on tutkijalle eduksi muiden muassa säästämällä aikaa (Paalumäki & Vähämäki 2020, 129). Havainnoinnin etuihin kuuluu välitön ja suora tiedon saanti tutkittavan kohteen toiminnasta ja käyttäytymisestä. Tästä syystä havainnointi sopii laadullisen tutkimuksen menetelmäksi, vaikka se on myös aikaa vievä menetelmä. Havainnointi voi olla joko hyvin tarkasti jäsenneiltyä tai havainnointi voi mukautua luonnolliseen toimintaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 213–214.)

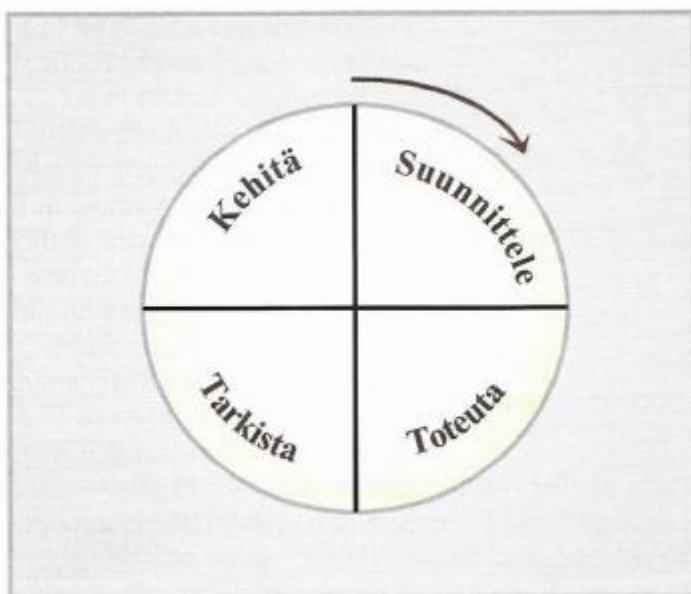
Havainnot kannattaa kirjata päiväkirjaan, mikä vakiinnuttaa muotonsa tutkimuksen edessä. Päiväkirjaa kannattaa kirjata mahdollisimman tarkalla tasolla. Myös sellaisia merkintöjä kannattaa kirjata, joiden tarpeellisuudesta ei ole varmuutta päiväkirjan kirjaamishetkellä. (Paalumäki & Vähämäki 2020, 131.) Myös autoetnografiassa kirjoittamisessa hyödynnetään päiväkirjatyypistä kirjoittamista. Autoetnografiassa kirjoittaminen on tapa tuottaa analysoitavaa materiaalia, mutta se on myös tutkimuksen lopputulos. (Tienari & Kiriakos 2020, 282.)

Tutkimuspäiväkirjamuotoinen opinnäytetyö on vielä vähän käytetty tutkimuksellisen kehittämisen menetelmä ja raportointimuoto. Haaga-Helian koordinoiman ERS-rahoitteisen Verkkovirta-hankkeen osana pilotoitiin Tampereen ammattikorkeakoulussa vuonna 2016 päiväkirjamuotoista opinnäytetyötä terveys- ja sosiaalipalveluiden muuntokoulutuksessa (Rintala 2017, 66). Aineisto on tässä tutkimuksessa tutkijan itsensä tuottama päiväkirja.

Lagstedtin ja Kotilan (2015) mukaan

*Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä opiskelija osoittaa valmiuksia soveltaa tietojaan ja taitojaan käytännön asiantuntijatehtävässä toimiessaan. Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön perustan muodostaa opiskelijan oman työn ja siinä tarvittavan osaamisen tarkastelu sekä oman osaamisen kehittymisen tavoitteellinen reflektointi.*

Tutkimuspäiväkirjamuotoinen opinnäytetyö on opiskelijan oman toiminnan ja ajattelun havainnointia sekä kriittistä arviointia. Oppimispäiväkirjan kirjoittaminen on jatkuvaa oppimisen seuranta ja arviointia ja siinä korostuu tiedon ymmärtäminen ja monipuolinen käsittely. (Tynjälä 1999, 173, 178–179.) W. Edwards Demingin (1900–1994) jatkuvan kehittämisen mallissa on neljä vaihetta, mitkä toistuvat: suunnittele, toteuta, arvioi ja paranna eli Plan, Do, Check, Act (PDCA) (Kuva 5). Demingin malli tarkoittaa jatkuvaa oppimista ja parantamista ja se on yleisesti tunnettu jatkuvan parantamisen malli. (Hokkanen & Strömberg 2006, 80–81.) Jatkuvan kehityksen onnistumiseen tarvitaan koko henkilöstön panosta. Jatkuva-kehitys on sykli, jota ei voi harjoittaa satunnaisena toimintana. (Sanchez-Ruiz, Blanco & Diaz 2019, 1231, 1241–1242.)



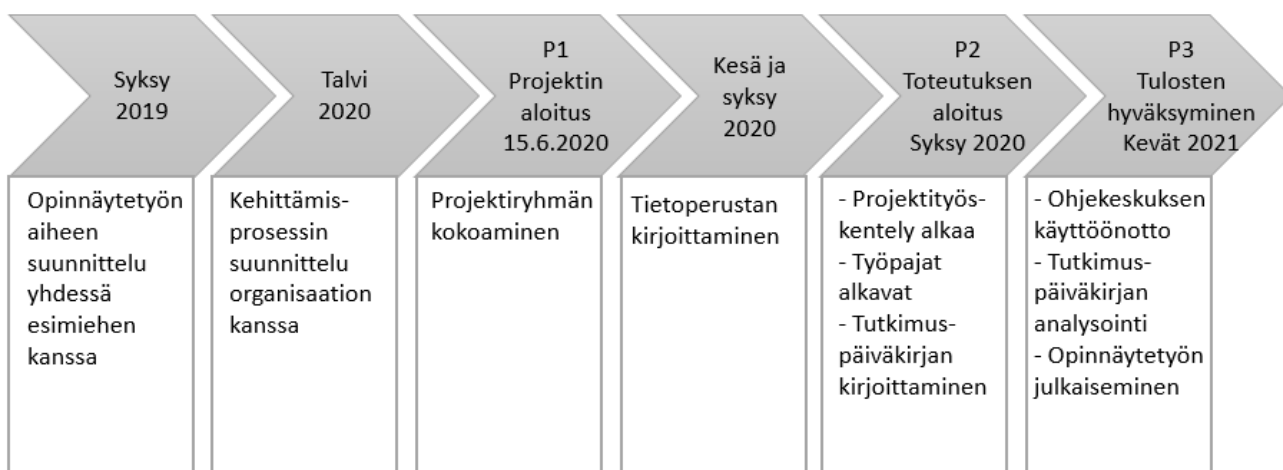
Kuva 5. Deming-ympyrä (PDCA = Plan – Do – Check – Act) (Hokkanen & Strömberg 2006, 82).

Keräämällä havaintoja päiväkirjaan, tulee havainnoinnista keskeinen kehittämisen menetelmä ja päiväkirjojen analysointi on yksi dokumenttianalyysin muoto. Dokumenttianalyysissä pyritään tekemään päätelmiä verbaalisesta, symbolisesta tai kommunikatiivisesta aineistosta. Tässä työssä tarkastelun kohteena ovat Ohjekeskusprojektin kokoukset ja työpajat sekä oman osaamisen ja kehittymisen seuraaminen ja niistä kirjoitettu päiväkirja. Havainnointi on aina järjestelmällistä ja havainnoija voi myös osallistua itse toimintaan ja tehdä havaintoja esimerkiksi kokousten ja työpajojen aikana. Havainnoinnin tulokset pyritään kirjaamaan mahdollisimman pian muistiin, havainnoinnin kohteen mukaan voidaan havainnoida myös eleitä, ilmeitä, asentoja ja liikehdintää. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2015, 42–43, 115, 136.) Verkossa tapahtuvassa havainnoinnissa ei ole mahdollista ryhmän jäsenen suoraan tarkkailuun ja havainnointiin. Verkossa tapahtuva havainnointi on

mukautettava tilanteeseen sopivaksi ja se vaatii erilaisia taitoja kuin samassa tilassa tapahtuva havainnointi. (Garcia, Standlee, Bechkoff. & Cui 2009, 57–58.)

## 9 Opinnäytetyön ajoittuminen Ohjekeskusprojektiin

Sovellustuen resurssit ja sovellustuen ylläpitämät ohjeet olivat sellaisessa tilanteessa, että Ohjekeskusprojektin käynnistymisen jälkeen sovellustuen oli mahdollista aloittaa ensimmäisenä ohjeiden siirtäminen Ohjesivustolle. Toukokuun lopussa 2020 Korona-pandemian vaikutukset Espoon sosiaali- ja terveystoimen osalta alkoivat tasaantua sen verran, että projektia alettiin käynnistää ja ensimmäinen Ohjekeskusprojektin projektikokouskutsu tuli projektipäälliköltä kesäkuulle 2020. Espoon kaupungin käytössä olevaan projektisalkkuun kirjattiin aikatauluksi P1 päätös = projektin aloitus 15.6.2020, tavoitteeksi P2 päätös = toteutuksen aloitus 19.8.2020 ja P3 päätös = tuotosten hyväksyminen 18.12.2020. Aikataulua jouduttiin jo heti alkusyksystä muokkaamaan konsulttiresurssien vuoksi ja projektin päätöstä siirrettiin keväälle 2021 (kuva 6).



Kuva 6. Opinnäytetyön ajoittuminen Ohjekeskusprojektiin

Opinnäytetyön tekeminen alkoi kesällä 2020. Tutkimuspäiväkirjan kirjoittaminen oli tarkoitus toteuttaa syksyllä 2020. Tutkimuspäiväkirjan analysointi sekä opinnäytetyön julkaisu suunniteltiin keväälle 2021. Ohjekeskusprojektin muuttuneen aikataulun vuoksi tutkimuspäiväkirjan kirjoittamista jatkettiin kuitenkin vielä keväällä 2021.



## 10 Tutkimuspäiväkirjan kirjoittaminen aineistonkeruuna

### 10.1 Aineiston keruu tutkimuspäiväkirjaan

SOTETin Ohjekeskusprojekti alkoi projektiryhmän kokoontumisella ensimmäisen kerran ke-säkuussa 2020. Edustan Ohjekeskusprojektissa sovellustukea. Tehtävänäni on tuoda pro-jektiin sovellustuen näkökulmaa ja tarpeita erilaisten sovellustuen ylläpitämien ohjeiden tal-lentamiseen. Lisäksi tuon Ohjekeskusprojektiin sovellustiimin kokemia loppukäyttäjien tar-peita ohjeiden hakuun. Toisaalta tehtävänäni on tuoda tietoa projektin tilanteesta sovellustii-mille ja organisoida projektista sovellustuelle määriteltyjen tehtävien toteutus yhdessä so-vellustuen projektiryhmän kanssa. Sovellustuen projektiryhmään osallistui minun lisäksi viisi sovellusasiantuntijaa. Sovellusasiantuntijat edustavat eri toimintoja ja heillä on pitkä kokemus sovellustuesta sekä edustamiensa toimintojen toiminnasta että toimintojensa oh-jeiden tarpeista ja erityispiirteistä. Ohjekeskusprojektin alussa kaikki sovellustuen projekti-ryhmäläiset kertoivat olevansa motivoituneita ja kokivat projektin aiheen ja tavoitteen tar-peellisenä sekä olivat halukkaita käynnistämään projektin sovellustuen osalta mahdollisim-man nopeasti. Sovellustuen projektiryhmään jäsenet sovittiin tiimikokouksissa jo alku-kesästä 2020, kun Ohjekeskusprojektin käynnistyminen varmistui.

Ensimmäinen varsinainen Ohjekeskusprojektin projektikokous oli elokuun 2020 loppupuol-ella. Tutkimuspäiväkirjaa on kirjoitettu elokuun 2020 ja huhtikuun 2021 välisenä aikana Oh-jekeskusprojektiin liittyen. Päiväkirjaa ei ole kirjoitettu joka viikko, vaan vain silloin kun töissä on ollut projektiin liittyvää toimintaa, tai olen pohtinut jotain projektiin liittyvää. Esimerkiksi joulukuun loppupuolella ei projektissa ollut aktiivista toimintaa, joten silloin päiväkirjamer-kintöjä tuli vähemmän. Kaiken kaikkiaan päiväkirjamerkintöjä tuli reilusti yli 30 sivua ko-neella kirjoitettua tekstiä. Seuraavissa alaluvuissa on kuvattu projektin etenemistä sovellus-tuen näkökulmasta ja opinnäytetyön tekijän mietteitä projektiin liittyen päiväkirjamerkintöjen perusteella ja analysoitu kyseisen jakson oppimista.

#### 10.1.1 Ensimmäinen seurantajakso: elo-syyskuu 2020

Aloitin Ohjekeskusprojektiin liittyvän sovellustuen kokouksen ajankohdan suunnittelun heti, kun sain kutsun Ohjekeskusprojektin projektikokoukseen elokuulle 2020. Suunnittelin so-vellustuen kokouksen ajankohdaksi pari päivää projektikokouksen jälkeen, jotta sovellus-tuen projektiryhmässä pääsemme aloittamaan projektin sovellustuen osuutta mahdollisim-man pian, vaikka muutama sovellustuen projektiryhmän jäsen oli vielä kesälomalla. Tässä vaiheessa projektilla oli vielä tavoitteena saada Ohjesivusto valmiiksi vuoden loppuun men-nessä ja koin, että kaikki mahdollinen aika olisi käytettävä hyväksi ja työskentely olisi aloi-tettava mahdollisimman pian. Tietämättä vielä tarkemmin tulevaa työmäärää ja työn laatua,

osasimme kuitenkin sovellustuessa varautua siihen, että projekti tulee työllistämään sovellustiimiä huomattavasti. Työmäärän arviointi perustui osin olemassa olevien ohjeiden määrään ja kokemukseen uusien tulevien ohjeiden määrästä sekä arvioon ohjeiden tulevien päivitystarpeiden määrästä. Osin arvio perustui tulevien metatietojen määrittämiseen. Arviointia vaikeutti se, ettei projektin etenemisestä ollut tässä vaiheessa tarkempaa tietoa eikä tietoa siitä, miten metatietoja lähdetään projektissa työstämään. Projektin ollessa vielä suunnitteluvaiheessa, ennen varsinaista käynnistymistä, pohdin tulevien metatietojen yleistä tarkoitusta ja niiden tulevaa merkitystä projektiin.

Ensimmäisessä Ohjekeskusprojektin projektikokouksessa kerrattiin projektin tavoite Ohjesivuston käyttöön otosta ja mietittiin, miten tulemme työskentelemään, ottaen huomioon muiden muassa Korona-pandemian asettamat kokoontumisrajoitteet. Sovellustuen projektiryhmän ensimmäisessä kokouksessa ei varsinaisesti päästy aloittamaan projektia, kuten olin suunnitellut tapahtuvan. Koska Ohjekeskuksen projektikokouksesta ei vielä saatu varsinaisia tehtäviä tai muuta ohjeistusta siitä, miten voisimme projektin osalta sovellustuessa edetä, ehdotin sovellustuen projektikokouksessa, että alamme proaktiivisesti miettiä, millaisia metatietoja ohjeiden tallentamiseen tulevaan Ohjesivustoon voitaisiin sovellustuen ohjeiden näkökulmasta tarvita. Tässä vaiheessa oli jo tiedossa, että ohjeiden metatietojen määrittely on joka tapauksessa tulossa. Hyvin pian totesimme kuitenkin, että metatietojen määrittely ei tule olemaan yksinkertaista, osittain johtuen siitä, että emme tienneet tulevan Ohjesivuston ympäristön esteitä ja mahdollisuuksia liittyen metatietoihin ja ohjelman haakuominaisuuksiin. Projektissa ei ole vielä tässä vaiheessa näytetty tai muuten kerrottu tulevan Ohjesivuston ulkoasua tai muita tarkempia ominaisuuksia.

Suunnittelin sovellustuen projektiin liittyviä kokouksia kalenteriin tulevalle syksylle, jotta meillä olisi varattuna aikaa projektin edistämiseksi sovellustuen osalta. Kokouksissa oli tarkoitus edistää projektiin liittyvien tehtävien edistämistä sekä käsitellä jo tehtyjä asioita että keskustella projektiin liittyvistä tulevista toimenpiteistä. Heti ensimmäisissä Ohjekeskusprojektin kokouksissa kävi ilmi, että projektissa ei pystytä kuitenkaan etenemään niin nopeasti, että sovellustuen kokouksiin olisi saatu lisää ohjeistusta tai tehtäviä projektin edistämiseen. Välillä sovellustuen kokouksia oli useammin kuin projektikokouksia ja se oli hieman turhaa, koska meillä ei ollut mahdollisuutta tehdä sitä, mihin olin suunnitellut työaikaa käytettävän, vaikka tarkempia tehtäviä ei vielä ollutkaan määritelty projektissa. Projektityössä kokouksen koollekutsujalla tulisi olla selkeä näkymä ja tavoitteet, mikä on kokouksen tarkoitus ja mitä siltä odotetaan. Tämä oli kuitenkin sovellustuen kokousten osalta tässä vaiheessa haastavaa, kun jouduimme odottamaan tarkempaa ohjeistusta projektista. Sovimme kuitenkin sovellustuen kokouksissa, että teen mieluummin kalenterivarauksia ajoissa ja tiuhaan kuin että yritän viime tipassa saada jo valmiiksi täyteen varattuihin kalentereihin sopimaan lisää

kokouksia. Tarvittaessa kokoukset voitaisiin myös perua. Tällä tavalla toimimalla pyrin siihen, että sovellustuen osalta meillä olisi mahdollisuus pysyä mahdollisimman hyvin projektin tiukassa aikataulussa.

Osittain Ohjekeskusprojektin hitaaseen käynnistymiseen vaikutti konsulttiyrityksen vaihtuminen ennen kuin projekti ehti kunnolla edes käynnistyä. Lisäksi uusi konsulttiyritys tarvitsi aikaa perehtyäkseen projektiin. Myös Korona-pandemia on vaikuttanut projektiin ja eri toimintojen projektin resurssointiin. Esimerkiksi Korona-pandemiasta johtuen työpajat jouduttiin suunnittelemaan alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen virtuaalisiksi. Syyskuun puolivälissä Ohjekeskusprojektin ohjausryhmään vietiin esitys P2 -päätöksestä eli projektin virallisesta aloittamisesta. Jo tässä vaiheessa Ohjekeskusprojektin aikataulua alettiin päivittää loppuvuodesta 2020 huhtikuulle 2021. Vaikka tulevien työpajojen aikataulua ei vielä voitu suunnitella projektissa tarkemmin, toivoin sovellusten osalta työpajojen alkavan mahdollisimman pian ja tämän toiveen toin esille myös projektipäällikölle. Toivoin, että sovellustuki pystyisi panostamaan projektiin mahdollisimman paljon loppuvuoden 2020 aikana, koska tiesin sovellustuella alkavan vuoden alusta toisen työllistävän projektin.

Ohjekeskusprojektin projektiryhmän todettiin olevan liian iso, noin 30 jäsentä, työstämään sovittavia toimintatapoja ja asioita tarkemmalla tasolla projektikokouksissa. Tästä syystä projektikokouksessa sovittiin, että eri asioita, kuten ohjetyyppien ja termijoukkojen määrittelyitä ja Ohjesivustoon siirrettävien ohjeiden rajauksia, työstetään erikseen sovituissa pienryhmissä ja pienryhmissä syntyvät tulokset esitellään kommentoitavaksi Ohjekeskusprojektin projektiryhmälle. Ensimmäisenä Ohjekeskusprojektin pienryhmän tehtävänä oli määrittellä projektiryhmälisille osoitetun ennakkotehtävän raamit. Ennakkotehtävällä oli tarkoitus kerätä tietoa, millaisia ohjeita eri toiminnoilla oli ja millaisia mahdollisia avainsanoja ohjeisiin ja ohjeiden hakemiseen voisi liittyä. Ennakkotehtävän tarkoituksena oli myös kartoittaa ohjeiden nykytilaa ja toimia työpajatyöskentelyn pohjamateriaalina. Ennakkotehtävälle sovittiin työskentelyaikaa lokakuun alkuun. Pienryhmään valittiin neljä vapaaehtoista Ohjekeskusprojektin projektiryhmästä. Projektipäällikön toiveena oli, että pienryhmä koostuisi eri toiminnoista. Totesin projektikokouksen aikana, että näiden pienryhmien keskusteluilla ja tuotoilla on vaikutusta sovellustuen projektiryhmän työskentelyyn ja päätin osallistua niihin vapaaehtoisena mahdollisuksieni mukaan. Osallistumalla pienryhmiin sain sovellustuelle ajantasaista tietoa Ohjekeskusprojektin kulusta ja pystyisin paremmin tukemaan Ohjekeskusprojektin projektiryhmän ja sovellustuen projektiryhmän yhteistyötä. Siten minulla olisi mahdollisuus osaltani vaikuttaa projektiin sovellustuen näkökulmasta, koska sovellustuen työskentely sekä ohjeet poikkeavat jonkin verran SOTETin muusta toimintatavasta.

Tämän seurantajakson aikana tulin jo huomaamaan, että projekti tulee vaatimaan minulta paljon työaika. Tiesin jo projektia suunniteltaessa, että projekti tulee työllistämään, mutta pienryhmätyöskentelyn lisäämistä projektiin en ollut osannut ennakoida. Ymmärrän kuitenkin pienryhmätyöskentelyyn osallistumisen tarpeen ja hyödyn sovellustuen kannalta ja siksi päätin heti ilmoittautua tuleviin pienryhmiin vapaaehtoisena. Vaikka projekti käynnistyi hitaasti ja projektista ei tullut heti toimeenpantavia tehtäviä, ei se tarkoittanut sitä, että minulla ei olisi ollut töitä. Sovelluessa projektityöskentely tapahtuu oman työn ohessa, joten varsinaista tyhjäkäyntiä ei muodostunut, vaikka projektin aktiivinen vaihe tulee käynnistymään vasta myöhemmin.

### 10.1.2 Toinen seurantajakso: loka-marraskuu 2020

Lokakuussa Ohjekeskuksen projektiryhmässä kattorakenne saatiin sovittua. Ohjesivuston kattorakenteella tarkoitetaan Ohjesivuston rakennetta, minkä alle varsinainen ohjesivusto lähtee rakentumaan, millaisia mahdollisia välilehtiä sivustolla on ja miten eri hakuominaisuudet sivustolle sijoitetaan. Projektiryhmässä keskusteltiin myös tulevista Ohjesivuston käyttöoikeuksista ja siitä, miten ne määritellään käyttäjille. Valmiin Ohjesivuston yhtenä toiveena oli, ettei Ohjesivustolle tarvitsisi erikseen hakea erillisiä käyttöoikeuksia ohjeiden lukemista varten, vaan oikeudet astuisivat voimaan muiden käyttöoikeuksien myötä, esimerkiksi AD-ryhmien perusteella. Sovellustuen näkökulmasta nostin Ohjekeskuksen projektikokouksessa esille, että Ohjesivustolle olisi tarvetta saada käyttöoikeudet myös Espoon ulkopuolisille työntekijöille, joiden palveluita Espoon SOTET ostaa. Samaa mieltä olivat myös muut projektiryhmän jäsenet. Toistaiseksi kuitenkin ulkopuolisten käyttäjien käyttöoikeuksien määrittelyä ei ole pystytty ratkaisemaan, koska Ohjesivusto ei ole yleisesti saatavilla internetissä ja käyttäjät tarvitsevat Espoon käyttäjätunnukset päästääkseen Espoon intranet-sivustolle. Ulkopuolisia käyttäjiä on Espoon SOTETin palveluksessa paljon ja vaihtuvuutta on niin paljon, ettei käsin tehtävä ylläpito ole mahdollista.

Ohjekeskusprojektin ennakkotehtävälle annettiin muutama viikko lisäaika ja sillä oli tarkoitus kartoittaa tarkemmin eri toimintojen ohjeiden nykytilaa ja antaa pohjaa tuleville työpaikoille. Ohjekeskusprojektin projektikokouksessa todettiin, että *"ennakkotehtävän aikataulun on hyvä olla tavoitteellinen, se ei voi olla kiireinen!"*. Ohjekeskusprojektin pienryhmän hahmottelemaa ennakkotehtävää testattiin myös sovelluessa ja testaaajilta saadun palautteen perusteella. Ennakkotehtävänä täytettävää Exceliä (liite 1) hiottiin vielä pienryhmässä ennen varsinaista täyttöä. Tässä vaiheessa huomasin, että sovelluessa oltiin valmiimpia toimimaan nopeammin ja tiukemmalla aikataululla kuin muissa toiminnoissa. Asiaan vaikutti mahdollisesti myös se, että olin tehnyt ennakkoon kalenterivarauksia sovellustuen projektiryhmälle projektin työstämistä varten. Vaikuttaa siltä, että ainakaan kaikissa muissa

toiminnoissa näin ei ollut tehty. Myös Korona-pandemia vaikuttaa muihin toimintoihin eritavalla kuin sovellustukeen.

Marraskuun alkuun suunnittelin sovellustuen projektiryhmälle yhteisen Teams -tapaamisen, missä työstimme ennakkotehtävää tunnistamalla ohjetyppejä ja hahmottelemalla/keräämällä avainsanoja, eli tulevia metatietoja Excelin suunniteltujen tietojen mukaisesti. Mietimme, millaisilla avainsanoilla ohjeita tultaisiin Ohjesivustolta hakemaan ja mitkä kuvaavat/rajaavat hakua oikein/sopivasti. Suunnittelimme, mitkä mahdolliset metatiedot voisivat olla sovellustuen näkökulmasta pakollisia tietoja, ja mitkä eivät automaattisesti soveltuneet sovellustuen ohjeiden merkitsemiseen. Avainsanojen määrää ei tässä vaiheessa rajoitettu mitenkään Ohjekeskusprojektin toimesta, vaan kaikki, mitä katsottiin mahdollisesti tarpeelliseksi, kirjattiin ennakkotehtävään. Konsulttien tehtävänä oli koostaa myöhemmin kaikki ennakkotehtävät yhteen ja poimia niistä yleisimmät avainsanat ja rajata ne kohtuulliseen määrään.

Yhtenä ennakkotehtävän osana oli miettiä, mihin palveluprosessiin ohje liittyi. Totesimme sovellustuen projektiryhmässä, että kaikkia ohjeita ei voitu määrittellä minkään palveluprosessin mukaan, joten niitä ei myöskään voisi laittaa sovellustuen näkökulmasta pakolliseksi tiedoksi. Edelleen projektityöskentelyä ja ennakkotehtävän työstämistä haittasi se, ettei Ohjesivuston rakennetta, metatietojen ja avainsanojen sijoittumista hakuominaisuuksiin osattu hahmottaa, kun sivuston rakennetta ei ollut vielä nähty.

Ennakkotehtävään oli tarkoitus luokitella kaikki voimassa olevat sovellustuen ohjeet. Sovellustuen projektiryhmässä saimme sovittua ennakkotehtävän työstämisestä sekä tehtävän jakamisesta laajemmin koko sovellustiimin kesken, eikä pelkästään sovellustuen projektiryhmän tehtäväksi. Ohjeistin sovellustuen projektiryhmäläisiä jakamaan ohjeiden läpikäyntiä eri tiimeissä ja täyttämään ennakkotehtävän Exceliä. Koska tunsin sovellustuen sovel-lusiantuntijoiden ja sovellusneuvojen osaamisen useiden vuosien ajalta, pystyin luottamaan heidän ammattitaitoonsa selviytyä tehtävästä kunnollisella ohjeistuksella ilman tarkempaa seurantaa. Tarvittaessa he voivat aina kysyä neuvoja ennakkotehtävän edistämiseen.

Ymmärsimme sovellustuen projektiryhmässä, että ennakkotehtävä vaatii aikaa ja saimme priorisoitua tehtävää niin, että se saatiin vaaditussa aikataulussa tehtyä. Uskon, että aikataulussa pysymiseen vaikutti tehtävän jakaminen sovellustuen sisällä. Näin tärkeänä jakaa tehtävää koko sovellustuen vastuulle myös siitä syystä, että vaikka Ohjekeskusprojektissa tulevan Ohjesivuston tallennusoikeuksia rajoitetaan toiminnoissa tietyille käyttäjille, niin mielestäni sovellustuki tekee tässäkin poikkeuksen muihin SOTETin toimintoihin nähden ja

kaikilla sovellustuen työntekijöillä tulee olla oikeus ja velvollisuus tallentaa ohjeita Ohjesivustoon perustyömme luonteen vuoksi.

Ennakkotehtävää tehtäessä sovellustuen kokouksessa todettiin positiivisena vaikutuksena, että samalla tulee tarkistettua ohjeita ja tarvittaessa päivitettyä niitä. Sovellustuen projektiryhmässä nousi esiin myös tarve nimetä ohjeet yhtenevästi. Samalla tiedostettiin jälleen, että kaikki ohjeet olisi hyvä tehdä yhteneväiselle pohjalle. Sovellustuessa on aikaisemmin suunniteltu yhteistä ohjepohjaa, mutta sen käyttöönoton jalkauttaminen on jäänyt kesken. Sovellustuen projektiryhmässä sovittiin, että asia viedään sovellustuen tiimipalavereissa eteenpäin ja perustetaan sovellustuen pienryhmä työstämään ohjepohjaa uudelleen. Sovellustuen kokouksessa näimme, millaisen Ohjekeskuksen Espoon suun terveydenhuollossa pilotoitiin vuotta aikaisemmin. Suun terveydenhuollon Ohjekeskus auttoi hieman ymmärtämään ja hahmottamaan millaisesta alustasta mahdollisesti on kyse ja millaisia sivuston hakuominaisuudet saattaisivat olla.

Ohjekeskusprojektin projektiryhmässä käsiteltiin ennakkotehtävien tilannetta. Jokaisen toimialan tuli arvioida, montako prosenttia ohjeista oli tarkistettu ja määritelty Ohjesivustolle siirtovalmiiksi. Mielestäni ohjeiden tarkistuksen valmiusastetta oli vaikea määrittellä. Vaikka sovellustuessa oli lähes kaikki ohjeet käsitelty ja määritelty, niin siitä huolimatta ei voinut sanoa, että ennakkotehtävä olisi 100 prosenttisesti valmiina tai tulisi koskaan olemaan, koska tilanteet elävät koko ajan ja mielestäni 100 prosenttia ei voi saavuttaa kuin ehkä hetkellisesti. Ennakkotehtävän ohjeiden siirtovalmiuden määrittämiseen vaikutti myös, että tarkempaa siirtoajankohtaa ei ollut vielä sovittu ja ohjeita joudutaan tekemään ja päivittämään lähes jatkuvasti. Tässä kohtaa kaipasin jo tarkempaa aikataulua ohjeiden viemiseen Ohjesivustolle. Kalenterista tulisi varata tarvittavat työajat, jotta siirtotyö voitaisiin suunnitella tarkemmin sovellustuen osalta. Tiesin, että vuodenvaihteessa oli alkamassa uusia projekteja, mitkä vaativat myös sovellustuen työaikaa. Alkuvuoden työtilanteisiin valmistautumiseen piti vielä yrittää arvioida, miten Korona-pandemian kehittyminen tulisi mahdollisesti vaikuttamaan projektiin ja sen resursseihin sovellustuen osalta.

Työpajat I ja II pidettiin etänä marraskuussa. Ensimmäinen työpaja oli Ohjekeskusprojektin projektiryhmälle yhteinen, missä oli tarkoituksena luoda perusosaaminen ja tarkennettu vaatimusmäärittely, jotta seuraava työpaja voitaisiin toteuttaa suunnitellusti ja suunnitellulla aikataululla. Toinen työpaja oli jaettu toimintoittain omiksi työpajoiksi ja näin ollen sovellustuen projektiryhmällä oli sovellustuen ja konsulttiyrityksen välinen työpaja, jossa keskityttiin sovellustuen ennakkotehtävään ja ennakkotehtävän esiin tuomiin asioihin. Sovellustuen sovellusasiantuntijat osallistuvat perustyössään sovellustuen tukipuhelimeen vastaamiseen. Jotta kaikki sovellustuen projektiryhmään kuuluvat sovellusasiantuntijat voisivat osallistua

tulevaan työpajaan, oli puhelinvuoroja vaihdettava muiden sovellustuen tiimin jäsenten kesken. Onneksi sovellustuessa on totuttu joustamaan ja puhelinvuorot saatiin uudelleen järjestettyä. Siten sovellustuen projektiryhmään kuuluvat pystyivät osallistumaan työpajaan. Työpajassa perehdyttiin tarkemmin siihen, mitä termeillä ja muilla käsitteillä tarkoitettiin ja miten niitä on tarkoitus käyttää Ohjesivustolla. Itse en ollut aivan tyytyväinen siihen, että ennen työpajaa en ollut ehtinyt perehtymään ohjeisiin ja ennakkotehtävään niin syvällisesti kuin olisin halunnut, mutta muu sovellustuen tiimi oli hoitanut asiansa odotusteni mukaisesti ja tilanne oli mielestäni ajan tasalla. Työpajassa tuli hyvää vuoropuhelua sovellustuen ja konsulttien välillä ja osallistuminen oli erittäin aktiivista.

Tämän seurantajakson aikana huomasin tuntevani aikataulupainetta sovellustuen osalta, vaikka Ohjekeskusprojektin aikataulua oli jo siirretty eteenpäin. Tiesin, että en voinut aikataululle muuta kuin toimia sen mukaisesti ja kiirehtiminen ja sovellustuen valmius nopeampaan toimintaan ei tässä vaiheessa auttaisi. Yllättäen projektin aikataulupaine vaikutti minuun siten, että olisin halunnut toteuttaa sen mahdollisimman ripeästi, kun yleensä projekteille kaivataan lisää työstämisaikaa. Olen kuitenkin tuonut Ohjekeskusprojektissa esiin, että kun projekti on siinä vaiheessa, että ohjeita voidaan lähteä viemään Ohjesivustolle porrastetusti, niin sovellustukikin on valmiina toimimaan ensimmäisenä tai ainakin ensimmäisten joukossa.

### 10.1.3 Kolmas seurantajakso: joulukuu 2020-tammikuu 2021

Joulukuun alussa Ohjekeskusprojektissa nousi esille Espoon verkkosivujen päivitysprojekti ja sen mahdolliset yhtäläisyydet ja vaikutukset Ohjekeskusprojektiin. Osaa Ohjekeskusprojektin suunnitelluista ohjeista, saattaa olla sellaisia ohjeita, mitkä jo ovat, tai olisi hyvä olla kuntalaisten saatavilla verkkosivujen kautta. Sovellustuen osalta tällaisia ohjeita ei ole. Sovellustuen ohjeita olisi tarpeen päästä ulkopuolisten käyttäjien (työntekijöiden) lukemaan, kuten aiemmin on todettu, mutta yleisten verkkosivujen ei ole katsottu olevan oikea paikka tällaisille ohjeille.

Sovellustuessa alettiin olla valmiita ohjeiden siirtämiseen Ohjesivustolle, vaikka Ohjesivusto ei ollut vielä teknisesti valmis, eikä sitä ollut vielä päästy edes testaamaan. Joidenkin ohjeiden osalta tunnistetaan päivitystarpeita vuoden vaihteen jälkeen, mutta se ei olisi este ohjeiden siirtämiselle Ohjesivustolle, ohjeiden päivittäminen onnistuisi siirron jälkeenkin. Vuoden vaihteen lähestyessä, pohdin vuoden 2021 alussa alkavaa Potilastietojärjestelmän versiopäivitysprojektiä ja sen vaikutusta Ohjekeskusprojektiin. Pohdin erityisesti työajan käyttöä suhteessa perustyöhöni kokonaisuutena, ja eri projektien osalta, kun molemmissa projekteissa oma osuuteni on merkittävä ja molemmat projektit tulisi priorisoida, että ne etenisivät projektisuunnitelmien mukaisesti. Kuten aikaisemmin olen todennut,

projektityöskentely tapahtuu oman työn ohessa ja useampi yhtäaikainen iso projekti voi olla erittäin haasteellista aikatauluttaa.

Joulun ympärillä oli projektityöskentelylle tyypillisesti rauhallisempaa. Ennakkotehtävän ja ensimmäisten työpajojen intensiivisemmän jakson jälkeen keskityin opinnäytetyön osalta teorian hankkimiseen. Teorian hakemisessa oli alkuun vaikeuksia oikeanlaisen tiedon hankkimisessa ja tiedon rajaamisessa. Teorian hakemiseen sain apua LUT-tiedekirjaston opinnäytetyötä tekeville tarkoitetusta tiedonhankinnan henkilökohtaisesta ohjauksesta.

Tammikuun alussa pidettiin työpaja III, missä koottiin yhteen kaikkien eri toimintojen työpaja II tulokset. Konsultit olivat keränneet ennakkotehtävien perustella noin 800 avainsanaa, mistä todettiin, ettei näin suuren määrän käyttäminen ole mitenkään mahdollista, koska avainsanojen tarkoitus on rajata Ohjesivuston ohjeiden haussa nousevia tuloksia. Konsultit olivat tiivistäneen avainsanojen määrää noin kymmeneen yleisemmin ennakkotehtävissä esiintyneisiin sanoihin. Osa ennakkotehtävien avainsanoista, oli selkeästi synonyymejä keskenään ja jo sillä saatiin karsittua avainsanojen määrää pienemmäksi.

Tammikuussa osallistuin kolmeen eri Ohjekeskusprojektin pienryhmään. Pienryhmissä korostui usein sovellustuen erilainen toiminta muihin yksiköihin nähden. Sovellustuen tekemiin ohjeisiin eivät aina kaikki ehdotetut määritelmän sopineet, ja havaitsin läsnäoloni tarpeelliseksi. Toisaalta sovellustuen ohjeiden määrä on kokonaisuuteen verraten pienehkö, joten sovellustuen ohjeiden osalta on tietyissä tilanteissa vain sopeuduttava ryhmän päätökseen.

Tammikuun alkupuolella suunniteltiin sovellustuen ohjeiden siirtämistä Ohjesivustoon tammi-helmikuun vaihteeseen, tässä vaiheessa en kuitenkaan vielä tehnyt kalenterivarauksia. Ohjesivuston raakaversion testausta suunnitellaan ja siinä on mahdollista muokata muiden muassa metatietojen määrittelyjä. Omaa ymmärrystäni tulevan Ohjesivuston hahmotamisessa helpotti hieman se, että olin nähnyt suun terveydenhuollon käytössä olevan ohjekeskuksen version. Vaikka tämän Ohjekeskusprojektin versio ei ole aivan samanlainen kuin suun terveydenhoidon ohjekeskus, niin siitä sai jotain käsitystä, miten ohjelma saattaisi toimia ja hieman mitä mahdollisuuksia ohjelma saattaisi tarjota. Ohjekeskusprojektissa todettiin myös, että kaikille ohjeiden tallentajille tulee järjestää koulutusta, jotta ohjeiden tallennussäännöt ovat selvät. Sovellustuen osalta kouluttaminen koskee koko sovellustiimiä.

Tammikuun lopussa sovellustuen projektiryhmässä tapahtui yhden henkilön vaihdos sovel-lusiantuntijan vaihtaessa työtehtävästä toiseen. Uuden jäsenen perehdyttäminen sovel-lustuen sisältä sujui melko vaivattomasti, koska olen ajoittain vienyt tietoa projektin etene-misestä koko sovellustiimille tiimikokouksissa. Tämä henkilövaihdos muistutti viestinnän tarpeesta ja koko sovellustiimin ajan tasalla pitämisen tärkeydestä, vaikka välillä on tuntunut siltä, että projekti ei etene eikä tiimille ole mitään uutta tiedotettavaa. Viestinnän



tarkoituksena on kuitenkin ollut muistuttaa projektin olemassaolosta ja tulevista koko sovellustiimiä koskevista tehtävistä Ohjesivuston käyttöönottoon liittyen.

Tammikuun lopulla Ohjekeskusprojektissa hahmoteltiin Ohjesivustolle tulevien ohjeiden elinkaarta sekä eri toimijoiden osuutta Ohjesivuston ylläpitoon. Sovellustuen projektiryhmässä heräsi aktiivista keskustelua aiheesta ja yleinen näkemys oli, että jonkinlaiselle toimiskunnalle olisi tarvetta, että Ohjesivuston taustoja voitaisiin muuttaa toimintojen tarpeiden muuttuessa ajan myötä. Keskusteltiin myös ohjeiden päivityssykyistä ja kaikkien ohjeiden päivittämisestä vähintään kerran vuodessa. Osalle sovellustuen ohjeista nähtiin tarvetta päivittää ohje vähintään kerran vuodessa, joidenkin ohjeiden päivitystarve voisi olla tiuhempikin, mutta lisäksi on ohjeita, joihin ei ole tullut muutoksia moneen vuoteen. Sovellustuessa nähtiin kuitenkin tarpeellisena, että ohjeisiin päivitetäisiin tarkistusmerkinnät vähintään kerran vuodessa, jotta niiden ajantasaisuus olisi varmistettu.

Tämän seurantajakson alkupuolisko oli odotetusti hieman rauhallisempi, huomioiden projektin tilanteen. Seurantajakson aikana paneuduin opinnäytetyön osalta enemmän teorian keräämiseen ja rajaamiseen. Vaikka Potilastietojärjestelmän päivitysprojekti alkoi heti tammikuun alusta ei se onneksi työllistänyt vielä niin paljoa, että sillä olisi ollut tässä vaiheessa merkitystä Ohjekeskusprojektin työstämiseen omalta osaltani tai sovellustuen osalta. Vertasin eri projektien tämänhetkistä aikatalutusta suhteessa Ohjekeskusprojektiin. Vertailussa tulini siihen tulokseen, että sovellustuen kannalta Ohjesivuston käyttöönotolle paras ajankohta olisi viimeistään helmi-maaliskuun vaihde 2021. Mikäli ajankohta venyisi tästä, se tulisi aiheuttamaan sovellustukeen niin paljon päällekkäistä työtä, että sitten on mahdollisesti mietittävä sovellustuen ohjeiden siirtämisen ajankohdan siirtämistä reilusti eteenpäin. Silloin sovellustuki ei voisi olla enää ensimmäisten käyttöönottajien joukossa. Totesin, että tähän vaihtoehtoon on sovellustuessa syytä varautua. Koin, että varsinainen päätös on hyvin pitkälti minun harkinnassani, koska sovellusten palvelupäällikön pitkäaikainen poissaolo vaikuttaa sovellustuen asioiden päättämisen. Palvelupäälliköllä ei ole sellaista sijaista, joka voisi päättää tarkemmin asiasta koko sovellustuen toiminnan kannalta. Ohjekeskusprojektin alkaessa palvelupäällikön poissaolosta ei ollut vielä tietoa ja jouduin sopeutumaan tähän tilanteeseen projektin edetessä. Onneksi sain tarvittavaa tukea Ohjekeskusprojektin projektipäälliköltä.

#### 10.1.4 Neljäs seurantajakso: helmi-maaliskuu 2021

Helmikuun alkupuolella sovellustuessa odotetaan edelleen Ohjesivuston raakaversion testausta. Varasin kalenteriin alustavasti kokousajan sovellustuen projektiryhmän raakaversion testauksen tallentamiskoulutukselle. Alustavan ajan suunnittelu tapahtui yhteistyössä sovellustuen projektiryhmän jäsenten kanssa ja jälleen yhteisen ajan löytymiseksi ehdotin

parille ryhmän jäsenelle puhelin vuoron vaihtamista. Koin erittäin tärkeänä, että tähän koulustilaisuuteen tulisi osallistua koko sovellustuen projektiryhmän kerralla. Ehdotin kyseistä aikaa myös Ohjekeskusprojektin projektipäällikölle, että pääsisimme testaamaan, vaikka raakaversion valmistumisesta ei ollut vielä tarkempaa aikataulua tiedossa. Projektipäällikkö varmisti raakaversion valmistumisen ja koulutusajan sopimisen konsulttiyhtiön kanssa ja ilmoitti koulutusajankohdasta myös muille Ohjekeskusprojektin jäsenille, jotta heilläkin olisi mahdollisuus osallistua koulutukseen. Saimme käyttöoikeudet raakaversioon ja ohjeiden tallentamiskoulutuksen suunnittelemani aikataulun mukaisesti, muita Ohjekeskusprojektin projektiryhmän jäseniä ei koulutukseen kuitenkaan osallistunut. Koulutuksen aikana keskusteltiin ohjeiden nimeämisestä sekä ohjeiden metatiedottamisesta. Heti koulutuksen jälkeen aloimme viedä sovellustuen projektiryhmän kesken ohjeita raakaversioon. Ensin yksi sovellustuen projektiryhmän jäsen jakoi näytön ja katsoimme yhdessä, miten juuri saamamme koulutuksen perusteella ohjeita alettaisiin Ohjesivustolle viedä. Työskentelimme rauhallisesti ja keskustelimme eri metatiedoista ja niiden valinnoista, ennen kuin tallensimme ohjeen Ohjesivuston raakaversioon. Totesimme hyvin pian, että ohjeita ei voi kirjaimellisesti siirtää SharePointista Ohjesivustoon vaan ne pitää kopioida, jotta ohjeet ovat SharePointin puolella vielä sovellustuen käytettävissä ja työstettävissä. Loppukäyttäjien ei ole missään vaiheessa tarkoitus päästä raakaversioon, ja siksi ohjeet pitää tässä vaiheessa jättää alkuperäiseen paikkaan käyttäjien saataville. Samalla todettiin, että ohjeet tulee kopioida Ohjesivuston viralliseen versioonkin, sillä SharePointiin jää sovellustuelle vielä ohjeiden päivitettävät työversiot. Raakaversion testauksessa ei ollut tarkoitus vielä viedä kaikkia ohjeita Ohjesivustolle vaan ensin viedään muutamia erityyppisiä ohjeita, että voidaan testata ohjeiden hakua. Testaamiseen käytettiin kuitenkin oikeita ohjeita eikä mitä tahansa tiedostaja, että hakuominaisuuksien testaamisesta saataisiin oikean suuntaisia tuloksia. Kirjasin ylös työskentelymme aikana esiin nousseita havaintoja sekä ohjeiden tallentamisesta että hakuominaisuuksista Ohjekeskusprojektiin tiedotettavaksi. Havaintoja tuli metatietojen tallentamisesta sekä hakuominaisuuksista. Metatietojen osalta Organisaatio-tietoja tarvittiin tarkemmalle tasolle ja siihen todettiin tarvittavan muiden muassa monivalintaominaisuus.

Myöhemmin seurantajakson aikana testausten edetessä muissakin toiminnoissa, kävi selväksi, ettei Ohjesivuston hakuominaisuus ollut riittävä Espoon SOTETin tarpeisiin. Testaustulosten perusteella testaaminen lopetettiin ja konsulttiyritys ehdotti toisenlaisen niin sanotun kolmannen osapuolen hakuominaisuusratkaisun käyttöönottoa ja testausta. Tässä vaiheessa Ohjekeskusprojektin eteneminen jää odottamaan uuden testiversion rakentamista. Tässä vaiheessa sovellustuen osalta ei pysytä edistämään Ohjesivuston käyttöönottoa. Vuoden alussa alkanut Potilastietojärjestelmän versiopäivitysprojekti vie tällä hetkellä suurimman osan työajastani ja vaikuttaa myös muun sovellustiimin työmäärään.

Potilastietojärjestelmän versiopäivityksen ajankohdaksi on suunniteltu toukokuun loppupuolta. Toivon jälleen, että Ohjekeskusprojektia päästäisiin jatkamaan mahdollisimman pian ja että ohjeista suurin osa saataisiin siirrettyä Ohjesivustolle hyvissä ajoin ennen Potilastietojärjestelmän versiopäivitystä. Mikäli ohjeiden Ohjesivustolle vienti alkaa ajallisesti lähestyä Potilastietojärjestelmän versiopäivityksen ajankohtaa, pelkään, että sovellustuen osalta ohjeiden siirto Ohjesivustolle pitää aloittaa vasta versiopäivityksen jälkeen, vaikka lopullinen Ohjesivusto olisi jo aikaisemmin valmiina. Sovellustuen resurssit eivät yksinkertaisesti riitä kahteen yhtä aikaa aktiivisimmillaan olevaan projektiin.

Sovellustuen projektiryhmässä nousi esiin kysymys projektin tiedottamisesta sovellustuen projektiryhmäläisten omiin hallinnollisiin toimintoihin. Tulisiko sovellustuen projektiryhmän kautta tiedottaa omia yksiköitä ja pitää heitä ajan tasalla projektin etenemisestä. Kertasin, että sovellustuki on projektissa mukana niin sanotusti omana yksikkönään ja toimimme projektissa sovellustuen näkökulmasta. Meidän vastuullamme ei ole tiedottaa projektin yleisestä kulusta sovellustuen ulkopuolelle, mutta se ei tarkoita sitä, että asiasta ei saisi keskustella. Sovellustuen resurssit eivät riitä siihen, että tiedottaisimme projektista laajemmin tai huolehtisimme eri toimintojen aikatauluista. Projektin tiedottamisen vastuu toimintoihin on Ohjekeskusprojektin projektipäälliköllä ja toimintojen nimeämällä projektityöntekijöillä, jotka kuuluvat Ohjekeskusprojekti projektiryhmään.

Seurantajakson aikana alkoi Ohjekeskusprojektin tilanne näyttää huolestuttavalta sovellustuen osalta. Tässä vaiheessa en kuitenkaan voinut tehdä vielä tarkempia ratkaisuja projektin osalta vaan jouduin edelleen odottamaan. Samaan aikaan työtilanteeni kiristyi muiden projektien ja akuuttien tehtävien vuoksi osin Korona-pandemiaan liittyen. Ohjekeskusprojektin taas hieman odottavan vaiheen myötä työaikaani liikenä jonkin verran enemmän muihin projekteihin. Pohdin kuitenkin säännöllisesti Ohjekeskusprojektin tilannetta ja seurasin aktiivisesti projektin eri tiedostuskanavien kautta, tulisiko uutta aikataulua uuden testiversion testaamiseen.

#### 10.1.5 Viides seurantajakso: huhtikuu 2021

Huhtikuun alussa kokoontui yksi Ohjekeskusprojektin pienryhmistä, missä käsiteltiin Ohjesivuston ylläpitoa ja ohjeiden elinkaarta. Ylläpitorakennetta tarkasteltiin pienryhmässä kriittisesti. Pienryhmässä todettiin, että ylläpidon niin sanotun toimituskunnan resurssointi on tehtävä olemassa olevalla henkilöstöresurssilla eikä pienryhmällä ole mahdollisuutta ehdottaa muunkaltaista rakennetta.

Ohjekeskusprojektin projektikokouksessa konsulttiyritys kertoi tarkemmin niin sanotun kolmannen osapuolen hakuominaisuusratkaisusta. Konsulttiyritys ei pysty tässä vaiheessa

esittelemään uutta hakuominaisuutta ja jälleen olemme projektissa siinä vaiheessa, että emme tiedä, mitä ominaisuuksia ohjelmassa tarkalleen on. Ohjekeskusprojektin johdon ja Espoon tietohallinnon kanssa selvittelään yhteistyössä edellä mainitun hakuominaisuuden käyttöönottoa Espoon SOTETiin.

Ohjekeskuksen projektiryhmässä keskusteltiin uuden alustan visuaalisesta ilmeestä ja siitä, että ohjelman visuaalisuudella on suoraan vaikutusta Ohjesivuston käytettävyyteen ja käyttökokemuksiin. Aiemmin projektissa määritellyt metatiedot, termijoukot ja muut tausta pysyvät ennallaan, vaikka alusta ja hakuominaisuudet vaihtuvat. Aiemmin tehty raakaversioon testaus täytyy tehdä uudelleen uuden hakualustan ominaisuuksilla niin sanotusti puhtaalta pöydältä. Aikaisempaan raakaversioon jo tallennettuja ohjeita ei pystytä uudella alustalla hyödyntämään. Uuden alustan testaamisen ajankohdaksi arvioitiin tässä kohtaa viikkoa 16.

Projektikokouksessa käytiin myös keskustelua ohjeiden tallennusmuodoista, mitä tallennusmuotoja Ohjesivusto tulee tukemaan ja mitä muotoja Ohjekeskusprojektin projektiryhmä tulee suosittelemaan. Ohjesivustolle voidaan tallentaa kaikkia Microsoftin tukemia tiedostomuotoja. Projektiryhmä suosittelee, että tiedostot tallennettaisiin pdf-muotoon, ettei ohjeiden muokkaaminen loppukäyttäjien toimesta olisi liian helppoa. Sovellustuessa on joskus tullut eteen sellainen sovellustuen tekemä ohje, mitä oli toiminnossa muokattu niin paljon, ettei sitä enää tunnistanut alkuperäiseksi ohjeeksi. Myös ulkoasullisesti pdf-muotoinen tiedosto säilyttää muotonsa eri lukualustoilla.

Projektikokouksen aikana projektipäällikkö kertoi, että hänen työtehtävänsä tulevat muuttumaan lyhyellä varoitusajalla. Työtehtävien muutos johtuu työtehtävien uudelleen organisoinnista ja Korona-pandemiasta. Vielä ei tässä vaiheessa tiedetä projektipäällikön tulevien työtehtävienmuutosten vaikutuksesta Ohjekeskusprojektin etenemiseen.

Huhtikuun loppupuolella olen kysellyt muutamaan kertaan Ohjesivuston uuden testiversioon perään. Testiversioon aikataulu on venynyt, kun keskustelut Ohjekeskusprojektin ja tietohallinnon välillä vaihtoehtoisesta hakuominaisuusratkaisusta ovat edelleen kesken. Tässä vaiheessa näyttää siltä, että testausta ei mitenkään päästä aloittamaan huhtikuussa ja sitä myöten myös Ohjesivuston varsinainen käyttöönotto tulee väkisinkin siirtymään eteenpäin. Uutta tarkempaa aikataulua ei tällä hetkellä ole.

Tämän seurantajakson aikana pohdin erityisesti valmiin Ohjesivuston aikana tapahtuvaa ylläpitoa. Vaikka projektissa ylläpitoon liittyviä asioita, kuten mahdollista toimituskuntaa, käsiteltiin vielä ylätasolla eikä ketään ole projektissa nimetty eikä edes ehdotettu nimike- tai nimitasolla toimituskunnan jäseniksi, pohdin eri variaatiota ja niiden vaikutusta sovellustukseen. Alustavasti toimituskunnan kokoontumistarpeeksi on suunniteltu ensimmäisen vuoden ajalle noin neljää tapaamista ja sen jälkeen mahdollisesti kahta tapaamista vuodessa

ja mahdollisesti tarpeen mukaan. Pohdintani tuloksena koen, että toimituskunnassa tulisi olla mukana sellainen henkilö, joka ymmärtää sovellustuen työtä ja tarpeita Ohjesivuston näkökulmasta.

Seurantajaksolla jouduin tekemään päätöksen tutkimuspäiväkirjan kirjoittamisen lopettamisesta. Olen kirjoittanut nyt tutkimuspäiväkirjaa elokuusta 2020 lähtien. Materiaalia ja havaintoja on kertynyt ajanjaksolta mielestäni riittävästi. Vaikka alkuperäinen tarkoitukseni oli, että olisin saanut tutkimuspäiväkirjaan Ohjekeskuksen käyttöönottoon liittyviä havaintoja, niin projektin venymisen entisestään ja avoimen aikataulun vuoksi en näe tässä vaiheessa järkeväksi jatkaa opinnäytetyötä pidemmälle.

## 10.2 Ohjekeskusprojektin päätös

Ohjekeskusprojektin aikataulu on venynyt useampaan otteeseen projektin aikana. Opinnäytetyön kirjoittamisvaiheen alussa projektin piti päättyä keväällä 2021. Huhtikuussa projektin päätöstä siirrettiin kuitenkin vielä eteenpäin kesäkuulle 2021. Ohjekeskusprojektin projekti-suunnitelmaan on kirjattu projektin päätymisestä, että

*Projektin tuotokset hyväksytään kunkin päätöspisteen jälkeen. Ohjekeskusprojektissa testausvaiheen päätyminen ja siirtyminen käyttöönottovaiheeseen hyväksytään, kun on saatu varmistettua tuotoksen käytettävyyden ja suorituskykyä eikä konfigurointi sisällä sellaisia virheitä, jotka estäisivät käyttöönoton. (Pihkala 2020)*

Tässä opinnäytetyössä ei pystytä arvioimaan projektin virallista päätöstä alkuperäisen suunnitelman mukaisesti, koska projektin aikataulu on venynyt merkittävästi eteenpäin. Toukokuun alussa projektin tavoitteena oli, että ohjeita päästäisiin siirtämään Ohjesivustolle kesällä ja projekti päätettäisiin virallisesti syksyllä 2021. Työni projektissa jatkuu kuitenkin normaalisti projektin loppuun asti, vaikka opinnäytetyön osuus ja tutkimuspäiväkirjan kirjoittaminen projektin loppuosalta jää pois.

## 11 Tulokset ja yhteenveto

Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimella on tuhansia erilaisia ohjeita sekä työntekijöille että asiakkaille. Ohjeiden hakemiseen kuluu työntekijöiltä paljon aikaa eikä ohjeita osata aina etsiä oikeista paikoista ja tämä hidastaa työskentelyä. Osa ohjeista ovat myös vanhentuneita, koska niiden ylläpito ei ole ajan tasalla.

Espoon SOTETissa käynnistettiin tammikuussa 2020 Ohjekeskusprojekti. Projektin tarkoitus oli rakentaa sosiaali- ja terveystoimen tasolla yhtenäinen Ohjesivusto, mistä työntekijät voivat löytää hakutoimintoja hyödyntäen työssään tarvitsemansa ohjeet mahdollisemman helposti ja nopeasti. Tarkoituksena oli ohjeiden sijainnin, ohjeiden tallennuksen ja ohjeiden ulkomuodon yhtenäistäminen. Ohjekeskusprojektissa sovittiin Ohjesivuston sisällöstä, mitä Ohjesivustoon on tarkoitus tallentaa ja mitä jätetään Ohjesivuston ulkopuolelle esimerkiksi SharePointiin. Ohjekeskusprojektin aikana määriteltiin Ohjesivustolle käyttöön tulevat metatiedot ja avainsanat. Ohjesivuston hakuominaisuuksia testattiin Ohjekeskusprojektin projektiryhmän toimesta ja testauksen perusteella hakuominaisuuksien kehittäminen jatkuu edelleen. Tässä opinnäytetyössä ei ollut mahdollista seurata oppimisen kehittymistä käyttöönoton yhteydessä Ohjekeskusprojektin pitkittyneen aikataulun vuoksi.

Projektin aikana opin lisää projektijohtamisesta sekä tiedonhallinnasta. Projektin kannalta on tärkeää, että osallistujien motivaatio säilyy mahdollisimman hyvänä ja että projektin päämäärä pysyy selkeänä monista mahdollisista eteen tulevista muutoksista huolimatta. Jouduin hallitsemaan omalta osaltani koko Ohjekeskusprojektin tilanteen, eri pienryhmien tilanteen sekä sovellustuen tilanteen. Projektin aikana opin myös ymmärtämään eri sidosryhmien tarpeita projektiin liittyen. Opinnäytetyön tuloksia voidaan soveltaa tuleviin projekteihin erilaisten sovellusten ja sähköisten työtapojen käyttöönotoissa sovellustuessa.

Kesäkuun 2020 ja huhtikuun 2021 välillä Ohjekeskusprojektin projektikokouksia oli 18 joista osallistuin 15:sta, pienryhmäkokouksia oli 11 joista osallistuin 9:ään, sovellustuen kokouksia oli 12 ja työpajoja oli 3 kappaletta. Lisäksi oli yksi koulutustilaisuus (Taulukko 1). Näin pitkälle aikavälille venyneeseen projektiin tulee väkisinkin paljon kokouksia ja mielestäni oma osallistumisprosenttini eri tilaisuuksiin oli hyvä. Yhden kokouksen osalta jouduin priorisoimaan toiseen asiaan liittyvän kokouksen, muiden poisjääntien syynä oli vuosiloma.

Kokous	Pidetty	Osallis- tuttu	Osallistu- mis- %
Ohjekeskusprojektin projektikokouksia	18	15	83 %
Ohjekeskusprojektin pienryhmäkokouksia	11	9	82 %
Sovellustuen projektikokouksia	12	12	100 %
Työpajoja	3	3	100 %
Koulutuksia	1	1	100 %

Taulukko 1. Ohjekeskusprojektin kokousten lukumäärä omalta osaltani.

Sovellustuen projektiryhmän osallistuminen kutsumiini sovellustuen kokouksiin oli myöskin hyvä. Satunnaisia poissaoloja oli erilaisista syistä, mutta se ei haitannut projektin etenemistä sovellustuen osalta. Jo joitain kokouksia suunniteltaessa oli selvillä, etteivät kaikki sovellustuen projektiryhmän jäsenet päässeet osallistumaan kokoukseen, mutta kyseinen ajankohta valittiin silti yhteisesti. Tarvittaessa kokouksesta poissa ollut projektiryhmän jäsen laittoi minulle ennakkoon tietoa omasta osuudestaan sen hetkisen tilanteen mukaisesti ja tämä ennakkotieto huomioitiin kokouksen aikana.

Tutkimuspäiväkirjaan kirjoitettujen havaintojen perustella jokaisella seurantajaksolla projektissa ilmaantui paljon odottamista, mihin ei sovellustuen osalta voitu vaikuttaa. Sovellustuen osalta olisimme pystyneet nopeampaankin toimintaan. Sovellustuen osalta sovellustuen resurssit ja ohjeet olivat jo projektin alkuvaiheessa sellaisessa tilassa, että nopea siirto uudelle Ohjesivustolle olisi ollut mahdollista. Kyseessä oli kuitenkin iso projekti, missä oli mukana ulkopuolisia toimijoita ja paljon selvitettäviä ja yhdessä sovittavia asioita. Tästä syystä projektin nopea eteneminen ei ollut mahdollista. Varsinkin Ohjekeskusprojektin seurantajakson alkupuolella havainnoissa toistui tulevan Ohjesivuston hahmottamisen vaikeus. Esimerkiksi metatietojen suunnittelu koettiin hankalana, koska kukaan ei ollut nähnyt vielä tulevaa Ohjesivustoa, eikä sen kaikkia mahdollisuuksia ja rajoitteita tiedetty.

Ohjekeskusprojektin alussa en ollut osannut varautua erilliseen pienryhmätyöskentelyyn sovellustuen ulkopuolella. Tämä projektiin liittyvä pienryhmätyöskentely lisäsi Ohjekeskusprojektiin kuluva työtä. Varsinkin alkuvuodesta 2021 pienryhmätyöskentelyn sovittaminen kalenteriin alkoi olla haasteellista muiden projektien käynnistyessä ja Korona-pandemian tuomien lisätöiden vuoksi. Havainnoissa Korona-pandemian vaikutuksen pohdinta Ohjekeskusprojektiin ja omaan järjestelmäkoordinaattorin työhön toistuu melkein kaikilla seurantajaksoilla. (Taulukko 2.)

Havainto	Seuran- tajakso 1	Seuranta- jakso 2	Seuranta- jakso 3	Seuran- tajakso 4	Seuranta- jakso 5
Ajankäytön uudelleen organisointi	x	x	x	x	x
Odottaminen	x	x	x	x	x
Sovellustuki valmis ohjeiden siirtoon	x	x	x	x	
Ohjesivuston hahmottamisen vaikeus	x	x	x		
Pienryhmätyöskentelyä	x	x	x	x	x
Korona-pandemian vaikutuksia	x	x		x	x

Taulukko 2. Useimmin toistuneet havainnot Ohjekeskusprojektin seurantajaksoilta.



## 12 Pohdintaa

Tämä opinnäytetyö liittyi Ohjekeskusprojektiin SOTETin sovellustuen näkökulmasta. SOTETin sovellustuki tekee SOTETin työntekijöille eri asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttö- ja toimintaohjeita. Opinnäytetyössä kuvataan oman asiantuntijuuden kehittymistä projektityössä Ohjekeskusprojektin aikana. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena tutkimuspäiväkirjatyypisesti. Tutkimuspäiväkirjaa kirjoitettiin Ohjekeskusprojektin aikana tehtyjä havaintojen ja muistiinpanojen perusteella ja lopuksi tutkimuspäiväkirja analysoitiin ja selvitettiin projektin aikana tapahtunut oppiminen.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata henkilökohtaista kehittymistä projektityöskentelyssä hyödyntämällä ja havainnoimalla sovellustuen Ohjekeskusprojektiin liittyviä kokouksia ja työskentelyä yhteisissä kokoustilastoissa. Korona-pandemian vuoksi kaikki toiminta ja kokoukset järjestettiin kuitenkin etänä ja havainnointia ei voitu toteuttaa samalla tavalla kuin lähityöskentelyssä olisi ollut mahdollista. Etänä työskenneltäessä havainnointi tapaa piti mukauttaa verkkotyöskentelyyn sopivaksi (Garcia ym. 2009, 57). Havainnointiin käytettiin kuultua puhetta, äänen painoja ja sävyjä sekä projektin kirjallista materiaalia. Sovellustuen projektiryhmän yhteishenki tuntui alusta asti hyvältä projektin eteenpäin viemiseksi sovellustuen osalta ja hyvä yhteishenki kesti koko opinnäytetyö prosessin seuranta-ajan (Mäntynen 2016, 37).

Mielestäni havainnointi onnistui hyvin, koska tunsin sovellustuen projektiryhmän jäsenet useamman vuoden ajalta ja ryhmän jäseniin tutustumiseen ei tarvinnut käyttää erikseen aikaa. Samoin molemmin puolinen luottamus sovellustuen projektiryhmän kesken oli jo olemassa (Paalumäki & Vähämäki 2020, 129).

Sovellustuen projektiryhmässä oli koko Ohjekeskusprojektin seuranta-ajan aktiivista ja kriittistä keskustelua projektista ja projektin etenemisestä projektin eri vaiheista. Vaikka sovellustuki oli projektissa mukana sovellustuen tekemien ja ylläpitämien ohjeiden osalta niin sovellustuen projektiryhmässä jouduttiin jatkuvasti huomioimaan eri yksiköiden tarpeita ja ominaispiirteitä, koska sovellustuessa tehdään ohjeita niiden työntekijöiden käyttöön.

Myös sovellustuen jäsenten kuuluminen matriisiorganisaatioon näkyi ajoittain projektityöskentelyssä. Sovellustuessa on totuttu katsomaan toimintaa ja tekemistä oman hallinnollisen toiminnan näkökulmasta ja viestimään omiin toimintoihin myös sovellustuen asioista. Tämän projektin aikana havaitsin, kuinka voimakkaasti sovellustuessa todella toimitaan oman hallinnollisen toiminnon näkökulmasta. Muutaman kerran projektin aikana jouduin muistutamaan sovellustuen projektiryhmän jäseniä siitä, että heidän omista hallinnollisista toimintoistaan on edustajat projektissa ja heidän tehtävänä on huolehtia oman toiminnon

osalta projektista. Sovellustuen resurssit eivät riitä huolehtimaan projektiin liittyvistä asioista kaikkien toimintojen osalta. Tässä kohtaa jouduin käyttämään johtamistaitojani ohjaamalla sovellustuen projektiryhmän työskentelyä enemmän sovellustuen toiminnan suuntaan.

Kokousten koollekutsujana opin sen, että asialista pitää kirjoittaa niin, että kokouksen tarkoitus ja tavoite ovat kaikille selvät. Projektityössä kokouksen koollekutsujalla tulisi olla selkeä näkymä ja tavoitteet, mikä on kokouksen tarkoitus ja mitä siltä odotetaan (Mäntyneva 2016, 117). Lisäksi aikaa pitää varata niin, että osanottajien omat aikataulut otetaan mahdollisimman hyvin huomioon. Kokouksille tulee varata riittävästi aikaa, kokousten tehokkuus silti huomioiden (Ruuska 2012, 158). Tämä ei kuitenkaan onnistunut kaikkien koollekutsumieni sovellustuen kokousten osalta, koska varsinaisessa projektissa ei edetty niin nopealla tahdilla, kuin olin ajatellut ja toivonut. Toisaalta, jos olisin aina jäänyt odottamaan Ohjekeskusprojektin projektikokouksen päättymistä tai jonkin tehtävän antoa, ennen seuraavan sovellustuen kokouksen koolle kutsumista, ei yhteisen kokousajan löytäminen olisi ollut helppoa. Yhtään sovellustuen kokousta ei kuitenkaan kokonaan peruttu, vaikka varsinaista asiaa tai tehtävää ei ollut käsiteltävänä. Sen sijaan muutama kokous pidettiin huomattavasti suunniteltua lyhyempänä ja kerrattiin Ohjekeskusprojektin sen hetkinen tilanne koko projektin sekä sovellustuen näkökulmasta. Lyhyetkin palaverit tuntuivat tehokkailta. On tärkeää, että osallistujien motivaatio säilyy mahdollisimman hyvänä ja että projektin päämäärä pysyy selkeänä monista mahdollisista eteen tulevista muutoksista huolimatta. Sovellustuen projektiryhmän kokouksia suunniteltaessa jouduin huomioimaan myös sovellustuen tukipuhelimen toiminnan. Jotta löytyisi riittävästi yhteistä aikaa sovellustuen projektiryhmän työskentelyyn ja kokouksille, oli tarve vaihtaa muutamia puhelinvuoroja sovellustuimin sisällä. Onneksi nämä vaihdot onnistuivat helposti, kun kokousten ajankohdat suunniteltiin ajoissa.

Huomasin, että projekti oli laaja ja siinä oli monta eri tasoa, joiden samanaikainen hallinta oli erityisen tärkeää. Jouduin hallitsemaan omalta osaltani koko Ohjekeskusprojektin tilanteen, eri pienryhmien tilanteen sekä sovellustuen tilanteen. Mielestäni onnistuin näiden tilanteiden hallinnassa hyvin, vaikka työtilanteeni yleisesti kiristyi vuoden 2021 alusta muiden projektien käynnistyessä ja osin Korona-pandemiasta johtuen.

Mielestäni minulla on ollut jo aikaisemmin hyvä paineensietokyky työasioiden suhteen, mutta tämän projekti toi esiin uuden puolen paineensietoon liittyen. Tämän projekti aikana opin, että paineensietoa tarvitaan projekteissa usein liian tiukkoihin aikatauluihin liittyen, myös tilanteissa, joissa projekti ei etene, vaikka omat valmiudet ja tarve olisi toimia nopeammin. Tämän tapainen paineensieto ja sen koettelu vaikuttaa myös projektijohtamiseeni sovellustukeen päin. Havaitsin, että en saa enkä voi näyttää malttamattomuuttani

sovellustiimille, vaan projektin tilanne tulee esittää sovellustiimille niin kuin se projektissa on tai niin kuin siitä on projektissa sovittu. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etten olisi tuonut tai voinut tuoda esille sitä tosiasiaa, että sovellustuessa ollaan valmiimpia toimimaan, kuin mitä projektissa pystytiin vastaanottamaan. Varsinaista ajanhallintaongelmaa en projektin aikana kokenut, vaikka projektin aikataulut olivat välillä hyvin avoimet Ohjekeskusprojektin erilaisista odottavista tilanteista johtuen. Mikäli Ohjekeskusprojektissa olisi pystytty suunnittelemaan tarkempi aikataulutus projektin etenemiselle ja siitä olisi pystytty pitämään kiinni, olisi se tietenkin helpottanut myös sovellustuen kokousten suunnittelua.

Autoetnografiassa pohditaan, auttaako tutkimus ymmärtämään niitä kokemuksia, joita sen sanotaan kuvaavan (Tienari & Kiriakos 2020, 285.) Mielestäni tutkimuspäiväkirjan kirjoittaminen ja saadut tulokset onnistuivat hyvin Ohjekeskusprojektin tilanteen huomioon ottaen. Aidot tilanteet projektityöskentelyssä tekevät kokemuksellisesta oppimisesta merkityksellistä (Latomaa 2015, 42). Kokemuksellinen oppiminen toteutui tässä opinnäytetyössä tosielämän projektityöskentelyn ja omien havaintojen kautta oppimisena. Opitut asiat muokkaantuvat kokemuksen myötä projektin edetessä (Kolb & Kolb 2017, 15–16). Mikäli tutkimuspäiväkirjaa olisi ollut mahdollista kirjoittaa vielä Ohjesivuston käyttöönotosta, kuten alun perin olin suunnitellut, olisi todennäköisesti siellä tullut esiin uusia oppimisen mahdollisuuksia ja aiheita, mitkä nyt jäävät aikataulullisista syistä pois tästä työstä. Onnistuin kuitenkin havaitsemaan ja kuvaamaan kehittymistäni Ohjekeskusprojektin seurantajaksojen aikana. Koen onnistuneeni tuomaan kehittymiseni esille opinnäytetyössäni.

### 13 Eettisyys ja luotettavuuden tarkastelu

Osallistuvan havainnoinnin ongelma liittyy usein tutkimuksen eettisyyteen. Kuinka tarkkaan tutkittaville kerrotaan tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta. Toisaalta tutkimukseen osallistuville voidaan kertoa heti aluksi, että yksi ryhmän jäsenistä toimii havainnoijana ja tekee havaintoja ryhmässä työskentelyn yhteydessä. Tutkija tarvitsee osallistujilta luvan havainnointiin. (Hirsjärvi ym. 2010, 216–217, Paalumäki & Vähämäki 2020, 135.) Ohjekeskusprojektin alussa kerroin suoraan sovellustuen projektiryhmän jäsenille opinnäytetyöni aiheesta ja tutkimus menetelmästä eli havainnoinnista ja tutkimuspäiväkirjan kirjoittamisesta. Varmistin, ettei kenelläkään ollut mitään sitä vastaan, että suoritan työskentelyn ohella havainnointia. Kerroin, että havainnointi ei kohdistu kenenkään yksittäisen projektiryhmän jäsenen toimintaan, vaan projektityöskentelyyn kokonaisuutena, ryhmän toimintaan projektin aikana sekä oman asiantuntijuuteni kehittymiseen järjestelmäkoordinaattorina.

Tutkijan tulisi luoda hyvät suhteet tutkittaviin, jotta tutkittavien käyttäytyminen olisi mahdollisimman luonnollista tutkimustilanteessa (Hirsjärvi ym. 2010, 217). Koen, että luottamuksen kanssa ei tämän tutkimuksen osalta ollut missään vaiheessa ongelmaa ja kaikki toimivat luonnollisesti sovellustuen projektiryhmän yhteistyön aikana. Koska sovellustuen projektiryhmän jäsenet ovat oman perustyöni tiimin jäseniä, tunnen heidät kaikki hyvin. Ohjekeskusprojektin pitkän keston vuoksi ja sovellustuen luonnollisen käyttäytymisen johdosta pohdin välillä, että muistavatko sovellustuen projektiryhmän jäsenet, että teen projektityön ohella myös havainnointia.

Tämän tutkimuksen osalta perinteiset tutkimuksen luotettavuuteen ja pätevyyteen liittyvää toistettavuutta ei voi suorittaa tämän tutkimuksen ainutkertaisuuden vuoksi. Tutkimuksen toistettavuuteen vaikuttaa myös se, että tutkimuksen kohteena oli tutkijan oman asiantuntijuuden kehittyminen omassa työssään järjestelmäkoordinaattorina. Autoetnografisen tutkimuksen mukaisesti näyn opinnäytetyössäni aktiivisena toimijana ja olen kirjoittanut omista kokemuksistani. Opinnäytetyöni uskottavuutta arvioidaan kirjoittamani tekstin pohjalta. (Tienari & Kiriakos 2020, 273, 284.) Tutkimuksen olosuhteet on kuitenkin kirjattu ja esitetty tutkimustilanteen mukaisesti.

## 14 Jatkokehittämisasiheet

Mielestäni oman ammattitaidon kehittäminen on jatkuva prosessi eikä se ole koskaan valmis. Olen vuosien varrella osallistunut moniin erilaisiin projekteihin erilaisissa rooleissa ja uskon oppineeni kaikista projekteista jotain. Opin myös tämän opinnäytetyön aikana itsestäni uusia asioita ja kehityin omassa työssäni järjestelmäkoordinaattorina.

Olen kokenut, että paineensietokykyyni on hyvä. Havaittiin Ohjekeskusprojektin aikana kuitenkin, että projektin aikatauluihin ja tehtäviin voi kohdistua erilaista painetta, kuin yleisesti kokemani liian tiukka aikataulu. Koen oppineeni lisää projektin johtamisesta sekä erityisesti projektin monitasoisesta hallinnasta.

Uskon, että jatkossakin työtehtäviini tulee liittymään isoja projekteja, joita tulee hallita ja mahdollisesti johtaa monella eri tasolla. Monitasoisten projektien johtaminen ja hallinta vaatii vielä kehittämistä, että pystyisin hoitamaan oman osuuteni niissä mahdollisimman tehokkaasti ja luontevasti.

## Lähteet

Bharati & Padmavati, 2017. What Is METS? How It Is Useful In Organizing EResources. Grenze International Journal of Engineering and Technology. Viitattu 17.9.2020. Saatavissa:

<http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.saimia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=32&sid=67d56bd9-f78d-42c3-baa9-03f86bdf53ad%40sdc-v-sessmgr03>

CSC – Tieteen tietotekniikan keskus Oy, 2019. Nettisivu Viitattu 31.10.2020. Saatavissa: <https://www.digitalpreservation.fi/specifications/sanasto>

Discenza, R. & Forman, J. B. 2007. Seven causes of project failure: how to recognize them and how to initiate project recovery. Paper presented at PMI® Global Congress 2007—North America, Atlanta, GA. Newtown Square. PA: Project Management Institute. Viitattu 9.5.2021. Saatavissa: <https://www.pmi.org/learning/library/seven-causes-project-failure-initiate-recovery-7195>

Document House Älyä asiakirjoihin. Metatieto. Mitä ja miksi opas Viitattu 31.10.2020. Saatavissa: <https://www.documenthouse.fi/hubfs/OPPAAT%202019/Metatieto-mit%C3%A4%20ja%20miksi.pdf>

Espoon kaupunki. Viitattu 24.4.2020. Saatavissa: [https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon\\_kaupunki/Organisaatio\\_ja\\_yhteystiedot/Espookonserni/Sosiaali\\_ja\\_terveystoimi](https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Organisaatio_ja_yhteystiedot/Espookonserni/Sosiaali_ja_terveystoimi)

Freeman, R. E. & Reed D. L. 1983. Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance. California Management Review. Vol 25. No 3. 88–106. Viitattu 12.5.2021. Saatavissa: <https://www-proquest-com.ezproxy.saimia.fi/docview/206241787/fulltextPDF/4851266A6E674633PQ/10?accountid=202350>

Garcia, A. C., Standlee, A. I., Bechkoff, J. & Cui, Y. 2009. Ethnographic Approaches to the Internet and Computer-Mediated Communication. Journal of Contemporary Ethnography Volume 38 Number 1 52–84 Viitattu 28.5.2021. Saatavissa: <https://journals-sagepub-com.ezproxy.saimia.fi/doi/pdf/10.1177/0891241607310839>

Hakkarainen, K. & Paavola, S. 2006. Kollektiivisen asiantuntijuuden mahdollisuuksia ja rajoituksia- kognitiotieteellinen näkökulma. Teoksessa: Parviainen J. (toim.). 2006. Kollektiivinen asiantuntijuus. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy. s. 214–272. Viitattu 7.2.2021. Saatavissa:

[https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/65372/kollektiivinen\\_asiantuntijuus\\_2006.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/65372/kollektiivinen_asiantuntijuus_2006.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Halttula, H. 2020. Enhancing data utilisation in the construction project lifecycle through early involvement and integration University of Oulu, Oulu. Viitattu 23.1.2021. Saatavissa: <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526226156.pdf>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Hoaren, C. 2006. Handbook of Adult Development and Learning. Oxford University Press. New York. Viitattu 24.1.2021. Saatavissa: <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.saimia.fi/lib/lab-ebooks/reader.action?docID=271577>

Hokkanen, S. & Strömberg, O. 2006. Laatuun johtaminen. Jyväskylä: Sho Business Development Oy

Hämäläinen, S. 2011. Työyhteisön sisäisen viestinnän haasteet organisaation muutoksessa. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 24.1.2021. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/27084/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-2011052710925.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus -moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsinki: Unigrafia. Viitattu 7.2.2021. Saatavissa: [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen\\_vaitoskirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

JUHTA 2015. JHS191 Tiedonohjaussuunnitelman rakenne. Viitattu 28.1.2021. Saatavissa: [http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs191\\_Popular](http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs191_Popular)

Järvi, U. & Vainikainen, T. 2010. Asiantuntijan mukaan. Turku: Oy Enostone Ltd.

Keskitalo, E-P, 2011. Aineistot arkistoidaan tulevaa käyttöä varten – Digitaalinen säilytys vaatii vain tervettä järkeä IPRinfo 5/2010. Viitattu 30.10.2020. Saatavissa: [https://iprinfo.fi/artikkeli/aineistot\\_arkistoidaan\\_tulevaa\\_kayttoa\\_varten\\_digitaalinen\\_sailytys\\_vaatii\\_vain\\_tervetta\\_jarkea/](https://iprinfo.fi/artikkeli/aineistot_arkistoidaan_tulevaa_kayttoa_varten_digitaalinen_sailytys_vaatii_vain_tervetta_jarkea/)

Kolb, A. Y. & Kolb, D. A. 2017. Experiential Learning Theory as a Guide for Experiential Educators in Higher Education. Experiential Learning & Teaching in Higher Education: Vol. 1: No. 1, Article 7. Viitattu 10.5.2021. Saatavissa: <https://nsu-works.nova.edu/elthe/vol1/iss1/7>

Koskimies, M., Pyhäjoki, J. & Arnkil, T. 2012. Hyvien käytäntöjen opas. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Opas 24/2012. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 7.2.2021. Saatavissa:

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90856/URN\\_ISBN\\_978-952-245-638-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90856/URN_ISBN_978-952-245-638-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Tallinna: Printon Trükikoda

Kurki, T. 2017. Roolipohjainen resurssienhallinta tiedonhallinnan työkaluna pelastustoimessa Publications of the University of Eastern Finland Kuopio Dissertations in Forestry and Natural Sciences No 254 2017. Viitattu 23.1.2021. Saatavissa:

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-2362-2>

Kymäläinen, H-R., Lakkala, M., Carver, E. & Kamppari K. 2016. Opas projektityöskentelyyn Tieteestä toimintaa -verkosto, Helsingin yliopisto. Viitattu 21.3.21. Saatavissa:

[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/160099/Opas\\_projektity%C3%B6skentelyyn\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/160099/Opas_projektity%C3%B6skentelyyn_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laapio, T. 2010. Työyhteisöviestinnän kehittäminen kuntaorganisaatiossa. Viestintätieteiden laitos Jyväskylän yliopisto. Viitattu 24.1.2021. Saatavissa:

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/26569/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201102181784.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lagstedt, A. & Kottila, H. 2015. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö vauhdittaa valmistumista. Teoksessa: Kotila, H. & Mäki K. (toim.) 2015. 21 tapaa tehostaa korkeakouluopintoja. Helsinki: Unigrafia.

Latomaa, S. 2015. Työelämän toimeksiannoista laatua oppimiseen ja opetukseen Yliopistopedagogiikka 2015 • Vol. 22 • Nro 1 Viitattu: 2.2.2021. Saatavissa:

<https://yliopistopedagogiikka.files.wordpress.com/2015/03/latomaa.pdf>

Lehtinen, E. & Palonen, T. 2011. Asiantuntijaosaamisen luonne ja osaamisen tunnistamisen haasteet. Ammattikasvatuksen aikakauskirja 13(4). OKKA-säätiö. s. 24–42. Viitattu 7.2.2021. Saatavissa:

[https://akakk.fi/wp-content/uploads/Aikak\\_2011\\_4\\_lehti.pdf](https://akakk.fi/wp-content/uploads/Aikak_2011_4_lehti.pdf)

Lohtaja-Ahonen, S & Kaihovirta-Rapo, 2012. Tehoa työelämän viestintään. Helsinki: Sanoma Pro Oy. Viitattu 31.10.2020. Saatavissa:

<https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.saimia.fi/teos/BAXBXATEFJFG#kohta:11>

Microsoft 2021. Viitattu 8.5.2021. Saatavissa: <https://www.microsoft.com/fi-fi/>

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti - Jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. Kauppakamari, Helsingin Kamari Oy.



Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ollila, L. 2013 "Kuva kertoo enemmän kuin.." Osallistava visuaalinen tutkimus ammattikorkeakouluopiskelijoiden kokemuksista seikkailu- ja elämyspedagogisen oppimisen näkökulmasta. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 8.5.2021. Saatavissa: [http://www.outwardbound.fi/tiedostot/Laura\\_Ollila\\_Gradu.pdf](http://www.outwardbound.fi/tiedostot/Laura_Ollila_Gradu.pdf)

Paalumäki, A. & Vähämäki, M. 2020 Havainnointi organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy E-kirja. Viitattu 4.5.2021. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523456167>

Pihkala, L. 2020. Projektisuunnitelma Ohjesivustot, Sotet Espoon kaupunki. Intranet. Viitattu 20.4.2021. Saatavissa: [https://teams.microsoft.com/#/docx/viewer/teams/https://~2F~2Fespoo365.sharepoint.com/~2Fsites~2Fohjesivustot-projekti-sotet~2FShared%20Documents~2FSuunnitteluvaihe\\_ohjesivustot~2FProjektisuunnitelma~2FProjektisuunnitelma\\_v%201.0.docx?threadId=19:eac54ce208b04ae3ace27d89a809ee55@thread.skype&baseUrl=https://~2F~2Fespoo365.sharepoint.com/~2Fsites~2Fohjesivustot-projekti-sotet&fileId=153f8760-54cf-40ad-b275-8a28adab0afd&ctx=files&rootContext=items\\_view&viewerAction=view](https://teams.microsoft.com/#/docx/viewer/teams/https://~2F~2Fespoo365.sharepoint.com/~2Fsites~2Fohjesivustot-projekti-sotet~2FShared%20Documents~2FSuunnitteluvaihe_ohjesivustot~2FProjektisuunnitelma~2FProjektisuunnitelma_v%201.0.docx?threadId=19:eac54ce208b04ae3ace27d89a809ee55@thread.skype&baseUrl=https://~2F~2Fespoo365.sharepoint.com/~2Fsites~2Fohjesivustot-projekti-sotet&fileId=153f8760-54cf-40ad-b275-8a28adab0afd&ctx=files&rootContext=items_view&viewerAction=view)

Pihkala, L. 2021. Sotet Ohjekeskus 29.4.2021 Esittely/info. Intranet. Viitattu 8.5.2021. Saatavissa: [https://teams.microsoft.com/#/pptx/viewer/teams/https://~2F~2Fespoo365.sharepoint.com/~2Fsites~2Fohjesivustot-projekti-sotet~2FShared%20Documents~2FSuunnitteluvaihe\\_ohjesivustot~2FTilanneyhteenvedet~2FSotet%20Ohjekeskus%20esittely%2004\\_21.pptx?threadId=19:eac54ce208b04ae3ace27d89a809ee55@thread.skype&baseUrl=https://~2F~2Fespoo365.sharepoint.com/~2Fsites~2Fohjesivustot-projekti-sotet&fileId=de92df84-ab68-41f9-aab9-cab248409969&ctx=files&rootContext=items\\_view&viewerAction=view](https://teams.microsoft.com/#/pptx/viewer/teams/https://~2F~2Fespoo365.sharepoint.com/~2Fsites~2Fohjesivustot-projekti-sotet~2FShared%20Documents~2FSuunnitteluvaihe_ohjesivustot~2FTilanneyhteenvedet~2FSotet%20Ohjekeskus%20esittely%2004_21.pptx?threadId=19:eac54ce208b04ae3ace27d89a809ee55@thread.skype&baseUrl=https://~2F~2Fespoo365.sharepoint.com/~2Fsites~2Fohjesivustot-projekti-sotet&fileId=de92df84-ab68-41f9-aab9-cab248409969&ctx=files&rootContext=items_view&viewerAction=view)

Puusa, A. & Ala-Kortesmaa, S. 2019. Vuorovaikutukselliset työyhteisötaidot asiantuntijatyössä. Työelämä tutkimus- Arbetslivsforskning 17 (3) – 2019. Viitattu 2.2.2021. Saatavissa: <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87125/46056>

Puusa, A. & Juuti, P. 2020a. Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. E-kirja. Viitattu 4.5.2021. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523456167>

Puusa, A & Juuti, P. 2020b. Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy E-kirja. Viitattu 4.5.2021. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523456167>

Rintala, T-M. 2017. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö -pilotti. Teoksessa: TAMK-konferenssi - TAMK Conference 2017. Learning and working together. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu, Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja, 66–70. Viitattu 9.8.2020. Saatavissa: <http://julkaisut.tamk.fi/PDF-tiedostot-web/Muut/TAMK-Conference2017.pdf>

Ruuska, K. 2012. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Vantaa. Hansaprint Oy.

Saariluoma, P., Kujala, T., Kuuva, S., Kylmäläinen, T., Leikas, J., Liikanen, L. A. & Oulasvirta, A. 2010. Ihminen ja teknologia Hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu. Tampere: Tammerprint Oy.

Sanchez-Ruiz, L., Blanco, B. & Diaz, E. 2019. Difficulty in implementing continuous improvement - Rasch measurement analysis. Business Process Management Journal, vol. 25, nro. 6, 1228–1250 Viitattu 14.5.20210. Saatavissa: <https://www-proquest-com.ezproxy.saimia.fi/docview/2288579204/fulltextPDF/45929D7C5EFB427DPQ/1?accountid=202350>

Tynjälä, P. 1999. Oppiminen tiedon rakentamisena. Konstrukttiivisen oppimiskäsityksen perusteita. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Wiio, A. 2004. Käyttäjystävällisen sovelluksen suunnittelu. Helsinki: Edita Prima Oy.

Liite 1. Ohjekeskusprojektin ennakkotehtävän pohja

Asiakastyössä tarvittavat ohjeet –koontialusta Sovellustuki (ohjesivustot projektin ennakkotehtävä)					
Vaihe 1. Kopioidaan sharepoint tiedostoista toiminnoissa työntekijöiden asiakastyössä tarvitsemien/käytössä olevista ohjeista sarakkeiden A-D tiedot (ohjeen nimi (linkkeineen), ohjeen tyyppi, aihealue, muokattu pvm tieto)	Vaihe 2. täydennetään ohjekohtaisesti ohjekohtaisesti tiedot: mihin palveluprosessiin ohje liittyy, ehdotuksia asiakasnoista joilla käyttäjä ohjetta etsii, kuka on kyseisen prosessin vastuullinen, kenen tehtävänä on ollut/on jatkossa ohjeen tallentaminen, ohjeen siirtovalmius	Tavoite: löytää mihin palveluprosessiin kyseine ohje liittyy	Tavoite: Löytää termit , joita työntekijät käyttäisivät kyseisen ohjeen hakemisessa ( listaukset toimivat työpajojen ja jatkotyön pohjamateriaalina)	Tavoite: löytää tahot, jotka nyt huolehtivat ohjeiden viennistä ja jolle suunnataan koulutusta	Tavoite: tunnistaa ohjeen tilanne ja näin saada näkyviin suoraan ohjesivustolle siirrettävissä olevat ohjeet ja ne, joihin toiminnossa muutoksia ennen ohjeen siirtämistä ohjesivustolle
Ohjeen nimi	Muokattu (pvm)	Aihealue	Avain/asiyanaehdotukset	Ohjeen päivittäjä/tallentaja	ohje valmis/ vaatii päivittämistä/ ohje puuttuu
			Palveluprosessi, johon ohje liittyy	Ohjeen vastuutaho	