

Lastensuojelun Verkkokollega - toimintatutkimus lastensuojelutyöntekijöiden tietotekniikan käytön edistämisestä Hämeenlinnan ja Riihimäen seudulla

Matti Karvonen

Tampereen yliopisto
Tietojenkäsittelytieteiden laitos
Tietojenkäsittelyoppi
Pro gradu -tutkielma
Toukokuu 2006

Tampereen yliopisto

Tietojenkäsittelytieteiden laitos

Tietojenkäsittelyoppi

Matti Karvonen: Lastensuojelun Verkkokollega – toimintatutkimus lastensuojelutyöntekijöiden tietotekniikan käytön edistämisestä Hämeenlinnan ja Riihimäen seudulla

Pro gradu -tutkielma, 69 sivua, 9 liitesivua

Toukokuu 2006

Lastensuojelun Verkkokollega -hanke oli Hämeenlinnan ja Riihimäen seudun kunnissa ajalla 01.10.2001 – 30.09.2003 toteutettu lastensuojelun tietotekniikka-hanke. Hankkeessa tehtiin selvitys tietoteknologian hyödyntämismahdollisuuksista, järjestettiin atk-koulutusta sekä rakennettiin verkkotuotteita lastensuojelutyöntekijöitten avuksi. Hankkeen etenemistä tutkittiin toimintatutkimuksen menetelmin keskittyen kolmen pääelementin toteutumiseen: hankesuunnitelman toteuttamiseen, atk-koulutusten toteutumiseen ja hyödyllisyyteen sekä verkkotuotteiden toteuttamisen problematiikkaan. Tutkimuksessa havaittiin, että hankkeen ajankohtana suurimmissa kunnissa laitekanta oli osittain vanhentunutta ja hankaloitti työn tekemistä. Työntekijöitten tietotekniikan osaamisessa oli puutteita, joita yritettiin parantaa hankkeessa järjestetyillä koulutuksilla sekä työpaikoilla kiertävillä kouluttajilla. Hankkeessa toteutettiin lastensuojelun seudullinen verkkopalvelu, koottiin kuntien lastensuojelutyöntekijöistä sähköpostilista sekä rakennettiin suojattu sähköisen konsultaation järjestelmä. Tutkimuksessa havaittiin, että työntekijöiden taidolliset puutteet liittyivät isolta osin tietokoneen käytön perustaitoihin ja resurssienhallintaan vaikka suuri osa työntekijöistä koki atk-taitojen kuuluvan sosiaalialan perusammattitaitoon. Havaittiin myös, että työntekijöiden ennakkotoiveet hankkeessa toteutettavista asioista eivät kokonaan täsmänneet sen kanssa mitä koulutuksia tai verkkopalvelun osioita he lopulta hyödynsivät. Sähköisen konsultaation osalta havaittiin, että huomioonotettavina seikkoina turvallisen teknisen toteuttamisen lisäksi ovat erilaiset lait, jotka säätelevät konsultoinnin mahdollisuutta.

Avainsanat ja -sanonnat: Sosiaalialan tietotekniikkavalmiudet, tietotekniikan käyttökoulutus, tietoteknologian hyödyntäminen, sähköinen konsultaatio, sähköinen asiointi

Sisällys

1. Johdanto	1
2. Tutkimuksen kohde, viitekehys, menetelmät ja tavoitteet.....	7
2.1. Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat	8
2.2. Tutkimuksen lähtökohdat	8
2.3. Toimintatutkimuksen määrittelyä.....	10
2.4. Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeen esisuunnittelu	12
3. Tutkimusprosessin toteutus	17
4. Ensimmäinen sykli: Projektin liikkeellelähtö ja alkuselvitykset.....	20
4.1. Projektisuunnitelman tarkastelu.....	20
4.2. Verkkotuotteiden suunnittelu.....	22
4.3. Koulutuksen suunnittelu	29
5. Toinen sykli: Projektisuunnitelman täsmentyminen ja koulutuksen toteuttaminen	34
5.1. Projektisuunnitelman muutos.....	34
5.2. Verkkotuotteiden määrittely ja rakentaminen	36
5.3. Koulutuksen toteuttaminen.....	39
6. Kolmas sykli: Kokemukset, palaute ja kohti uutta hankesuunnitelmaa	42
6.1. Jatkohankkeen suunnittelu.....	42
6.2. Verkkotuotteet ja sähköinen konsultaatio.....	43
6.3. Kokemukset koulutuksista.....	46
7. Tutkimuksen tulosten yhteenveto.....	56
8. Pohdintaa	63
 Viiteluettelo	 67

Liitteet

Liite 1. Alkukartoituksen kyselylomake

Liite 2. Palautekyselylomake

1. Johdanto

Sosiaalihuollossa tietotekniikan yleistyminen on alkanut 1970- ja 1980-lukujen taitteessa. Valtakunnallinen sosiaalihuollon tietotekniikan hyödyntämisen määrätietoinen suunnittelu voidaan katsoa alkaneeksi vuonna 1981, jolloin perustettiin sosiaalitoimen atk-toimikunta osana Kunnallishallinnon atk-neuvottelukunnan eli KATKOn toimintaa, joka oli alkanut vuonna 1978. Atk-toimikunta toteutti sosiaalitoimen atk-selvityksen vuonna 1981 [Kuusisto-Niemi, 1999]. Tietoverkkojen hyödyntämisen suunnitteleminen tuli ajankohtaiseksi 1990-luvulla ja vuonna 1995 valmistui sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntämisstrategia [STM, 1995], joka on ohjannut erilaisten suurten ja pienten kokeilujen suunnittelua. Tietoteknologian hyödyntämisstrategiaa täsmennettiin ja operationaalistettiin vielä 1998 saumattoman hoito- ja palveluketjun ja asiakaskortin osalta [STM, 1998:8] sekä tietosuojan ja tietoturvan osalta [STM, 1998:9], jotka myöskin valmistelivat Makropilotti-hankkeen toteuttamista. Vuonna 2003 julkaistun Suomen hallituksen tietoyhteiskuntaohjelman yhtenä osa-alueena on myös sosiaali- ja terveydenhuollon kehittäminen tietoyhteiskunnan keinoin [Valtioneuvosto, 2003]. Tietoteknologian yleistymisen ja sosiaalialan teknologiahankkeitten myötä sosiaalialalla on myös alkanut esiintyä liike- ja teknologiaelämästä tuttuja termejä kuten innovaatio, hyvien käytäntöjen siirtäminen ja juurruttamisprosessi.

Merkittävä painopistealue tietotekniikan hyödyntämisessä sosiaali- ja terveysalalla on ollut kansalaisten ja viranomaisten välisen sähköisen asioinnin parantaminen. Laki sähköisestä asioinnista hallinnossa astui voimaan 01.01.2000 ja sen "tarkoituksena on lisätä asiointin sujuvuutta ja joutuisuutta samoin kuin tietoturvasuutta hallinnossa edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä". Viranomaisten velvollisuudesta järjestää sähköisiä asiointipalveluja laki sanoo muun muassa: "Viranomaisen, jolla on tarvittavat tekniset, taloudelliset ja muut valmiudet, on niiden rajoissa tarjottava kaikille mahdollisuus lähettää ilmoittamaansa sähköiseen osoitteeseen tai määriteltyyn laitteeseen viesti asian vireille saattamiseksi tai käsittelemiseksi. Lisäksi kaikille on tarjottava mahdollisuus lähettää sähköisesti viranomaiselle sille toimitettaviksi säädettyjä tai määrättyjä ilmoituksia, sen pyytämiä selvityksiä tai muita vastaavia asiakirjoja taikka muita viestejä." ja viranomaisen saavutettavuuden turvaamisesta: "Viranomaisen tulee huolehtia siitä, että sen sähköiset tiedonsiirtomenetelmät ovat toimintakunnossa ja mahdollisuuksien mukaan käytettävissä muulloinkin kuin viraston aukioloaikoina". [Laki sähköisestä asioinnista hallinnossa 30.12.1999/1318; 1§, 18-19§]. Lakia myös uudistettiin 1.2.2003.

Kansalaisten sähköisen asioinnin mahdollistaminen ohjaa tietoverkkojen hyödyntämistä siihen suuntaan, että tietoa ei enää pelkästään varastoida staattisille verkkosivuille vaan aletaan hyödyntää internetin mahdollistamaa interaktiivisuutta. Makropilotti-hanke Satakunnassa mainosti olevansa Euroopan laajin sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämishanke ja sen keskeisenä tavoitteena olleen saumattoman palveluketjun rakentamisen ideana oli, että asiakkaan tiedot kulkisivat paikasta toiseen ilman, että asiakasta tarvitsi pomputella luukulta toiselle. Myös aluetietojärjestelmä kuului Makropilotin tavoitteisiin ja sen tarkoituksena oli mahdollistaa kansalaisille tiedon katseleminen terveydenhuollon palveluista, organisaatioista ja hoidoista sekä erilaisten palvelujen käyttö tietoverkkoja hyödyntäen [Siira, 2001]. Sähköisen asioinnin kokeilun mahdollistamiseksi säädettiin määräaikainen lakikin, laki sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun ja sosiaaliturvan kokeilusta 22.09.2000/811 (Lex Makropilotti), joka mahdollisti henkilön sähköisen tunnistamisen sekä kansalaisista kerätyn asiakastiedon viitetietokannan käyttöönoton. Lain voimassaoloa myös jatkettiin jatkolailla 1225/2003 ja vuonna 2006 on valmisteilla laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä.

Kansalaisten sähköisen asioinnin kehittämisen rinnalla on kulkenut myös viranomaisten keskinäisen sähköisen asioinnin kehittäminen. Terveydenhuollossa on ollut monia uuden teknologian käyttöönoton kokeiluja ja kehittämisiä. Makropilotissa kokeiltiin sähköistä dokumenttien siirtoa, terveydenhuollon videoneuvottelujärjestelmiä on kehitetty, terveydenhuollon ammattilaisille suunnattu verkkoportaaliterveysportti on ollut toiminnassa pitkään ja sähköisiä konsultaation järjestelmiäkin on otettu käyttöön. Sosiaaliala on tässä suhteessa jäänyt terveydenhuoltoon jälkeen, mutta sielläkin on alettu kiinnittää huomiota tietoteknisten innovaatioiden käyttöönottoon. Yksi valtakunnallisesti merkittävä hanke sosiaalialalla on ollut Stakesin (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus) e-konsultaatiohanke, joka toteutettiin vuosina 2001 - 2004. Hankkeessa muun muassa rakennettiin sosiaalialan työntekijöille tueksi Terveysporttia vastaava internet-portaali, Sosiaaliportti, joka avautui keväällä 2005. E-konsultaatiohankkeella oli myös erilaisia sosiaalialan osaamiskeskusten toteuttamia alahankkeita, joissa kokeiltiin ja kehitettiin sosiaalialalla uusia tietoteknisiä ratkaisuja ja menetelmiä uusien innovaatioiden käyttöönottoon. Sosiaalialan kehittämishanke on käynnissä vuosina 2003 - 2007 ja sen yhtenä osahankkeena on sosiaalialan tietoteknologiahanke, joka käynnistyi vuonna 2005. Hankkeen painopisteinä on asiakastietojärjestelmien kehittämisessä tietotarpeita vastaaviksi sekä teknisesti yhteensopiviksi. Hankkeessa kehittämistarpeita on myös sosiaalialan ammattilaisten tiedonhallinnassa ja tietoteknologiaosaamisessa, sähköisen palveluiden kehittämisessä ammattilaisille, tietoturvan, tie-

tosuojan ja asiakastietojen käsittelyn kehittämässä, lainsäädäntötarpeissa sekä kansallisen ohjauksen ja koordinaation tehostamisessa [STM, 2005a].

Hämeenlinnan ja Riihimäen seudun 11 kunnan alueella 1.10.2001 – 30.9.2003 toteutettu Lastensuojelun Verkkokollega -projekti oli sosiaalihuollon lastensuojelutyöntekijöille suunnattu tietotekniikkahanke, jossa selvitettiin tietotekniikan hyödyntämismahdollisuuksia lastensuojelutyössä, rakennettiin työntekijöiden tueksi verkkotuotteita, koulutettiin työntekijöitä tietotekniikassa sekä rakennettiin suojattu sähköisen konsultaation järjestelmä. Hankkeen rahoitus tuli Euroopan sosiaalirahastolta (ESR) Hämeen TE-keskuksen myöntämänä (75 %) sekä kuntien omana rahoituksena (25 %), ja hanketta hallinnoi Sosiaalikehitys Oy Häme. Projektiin osallistui 258 lastensuojelun tai sen sidosryhmien työntekijää, joista 88% oli naisia ja iältään heistä 2/3 oli yli 40-vuotiaita ja vain 1 % alle 25-vuotiaita.

Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeen erityispiirre oli siinä, että sen näkökulma oli ensisijaisesti työntekijöiden työtä tukeva ja vain välillisesti sosiaalihuollon asiakkaille suunnattu. Omaleimaista oli myös se, että projektissa pystyttiin tietotekniikkaa hyödyntävien palvelujen rakentamisen lisäksi tarjoamaan mittavasti atk-koulutusta myös perustaidoissa sekä tukemaan osallistujia henkilökohtaisesti mikrotuen ja työpaikkakoulutuksen avulla. Työntekijöiden ikärakenne kertoo sen, että pääosin he eivät ole oppineet atk-taitoja kouluttautuesaan lastensuojelutyöhön. Projektissa huomattiin, että työnantajat eivät juurikaan ole koulutusta perustaitoihin järjestäneet.

Sosiaalialan tietotekniikkakartoituksessa vuonna 1999 havaittiin, että sosiaalitoimi oli alkanut siirtyä päätteiden käytöstä mikrotietokoneitten käyttöön. Hitaimmin olivat siirtyneet yli 50 000 asukkaan kunnat. Järjestetty koulutus sosiaalitoimessa oli pääosin ohjelmien käyttökoulutusta, josta suurin osa oli sosiaalialan erityisohjelmiin kuuluvaa koulutusta. Vuoden 1999 kartoitus osoitti selkeitä kehittämiskohteita kuten tietosuojan, internetin käytön sekä vähäisen yhteistoiminnallisuuden terveydenhuollon järjestelmien kanssa. [Iso-Markku & Kurhila, 1999]. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäkartoituksessa vuodelta 2001 havaittiin, että mikrotietokoneiden suhde päätteisiin oli edelleen kasvanut ja tietoverkkoja hyödynnettiin enenevässä määrin. Koulutuksen määrä oli kuitenkin laskenut huomattavasti vuodesta 1999. [Hartikainen et al., 2002]. Vaikka Makropilotissa tietoteknisten ratkaisujen käyttöönotto ei toteutunut tavoitellussa mittakaavassa oli siellä havaittavissa, että työntekijöiden asenne tietotekniikan hyödyntämiseen oli positiivista, mutta koulutuksen ja laitekannan puute oli hankaloittava tekijä. Koulutuksen osalta huomattiin, että tar-

vitaan perustaitojen opetusta ja käytettävien ohjelmistojen tukea mutta myös tietotekniikan käyttöönnoton mukanaan tuomien toimintatapojen muutoksen ohjausta. [Liikanen & Virtanen, 2002; Koivisto, 2002]

Sisäasiainministeriön julkisen verkkoasioinnin kehittämishankkeessa eli JUNA-projektissa tehdyssä julkisen hallinnon verkkopalveluiden kehittämistilannetta ja tulevaisuutta koskevassa tutkimuksessa vuodelta 2000 hallinnon työntekijöiden tilannetta kartoitettiin jonkin verran. Kyselytutkimukseen vastanneista valtion- ja kunnallishallinnon johtavista virkahenkilöistä 57 % nimeää yhdeksi teknologian hyödyntämistä vaikeuttavaksi tekijäksi osaamispuutteet tieto- ja viestintäteknologian hallinnassa. Henkilökunnan ja asiakkaiden koulutus verkkopalvelujen käyttöön koetaan erittäin tärkeäksi, samoin yhteistyön kehittäminen eri hallinnon yksiköiden välillä. Oman organisaation verkkopalvelujen kehittämistä vaikeuttavina tekijöinä mainitaan useimmiten omaan organisaatioon liittyviä sisäisiä tekijöitä kuten tietohallinnon taloudellisten resurssien niukkuus (63 % vastaajista). Sen sijaan yhteistyökumppaneiden puutteen, henkilöstön muutosvastarinnan, asiakkaiden osallistumattomuuden tai ylempien viranomaisten ohjauksen puutteen ei uskota vaikeuttavan kehittämistyötä. [Sisäasiainministeriö, 2000]

Julkishallinnon verkkopalvelujen ja sähköisen asioinnin ohjeistusta on viime vuosina julkaistu melko paljon. Keskeisimpiä näistä ovat sisäasiainministeriön JUNA-hankkeen ja JUHTA-neuvottelukunnan julkaisut sekä valtiovarainministeriön VAHTI-työryhmän julkaisut. Lastensuojelun Verkkokollega-hankkeen toteuttamisaikana oli ilmestynyt JUNA-hankkeen ”Ohjeita ja neuvoja verkkopalvelujen kehittäjille”, josta saatiin yleisluonteisia arviointikriteereitä Verkkokollega -hankkeen verkkopalvelun rakentamiseen [Sisäasiainministeriö, 2001]. JUNA-hanke päättyi vuoden 2001 lopussa ja nykyään sisäasiainministeriön julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta eli JUHTA on asetettu valtion ja kuntien tietohallinnon yhteisten hankkeitten kehittämisfoorumiksi ja se muun muassa antaa suosituksia julkisen hallinnon tietotekniikan, tietohallinnon ja sähköisten asiointipalvelujen kehittämisestä. Tietoyhteiskunta-asia neuvottelukunta julkisti vuoden 2002 alussa Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelman 2002 - 2003 [JUHTA, 2002], jossa esitetään toimenpide-ehdotuksia verkkopalvelujen kehittämiseen.

Verkkokollega-hankkeessa kehitetyn sähköisen konsultaation järjestelmän rakentamisessa hyödynnettiin valtiovarainministeriön sähköisten palveluiden ja asioinnin tietoturvallisuuden yleisohjetta [VAHTI, 4/2001], joka auttoi tietoturvatkaisuun suunnittelussa, mutta teknisen toteutuksen tarkempi suunnittelu

ja toteutus vaati erilaisten verkkolähteiden tutkimista sekä muiden ohjelmoijien konsultoimista. Valtionvarainministeriön VAHTI-työryhmä myös ajankohtaisti tietoturvaohjeistusta Verkkokollega-hankkeen kuluessa [VAHTI, 1/2003].

Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeen toimenpiteitä ja tuloksia tutkittaessa havaittiin samansuuntaisia tuloksia kuin aiemmissakin tutkimuksissa, mutta lisäarvona saatiin monia käytännönläheisiä tuloksia projektialueen työntekijöiden ongelmakentistä ja niiden ratkaisuyrityksistä sekä verkossa toteutettavien palveluiden rakentamisesta.

Tutkielman tuloksena on, että Lastensuojelun Verkkokollega -hanke osoitti, että sosiaalialan tietotekniikan taidolliset ja tekniset resurssit projektin kohdealueella olivat vuoden 2001 lopulla kohtalaisen heikoissa kantimissa, varsinkin suurimmissa kunnissa. Tulosta tukee koulutuksen osalta myös Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäkartoitus vuodelta 2001 [Hartikainen et al., 2002]. Projektissa järjestetyn koulutuksen ja työpaikkaohjauksen avulla osaaminen koulutuksiin osallistuneiden henkilöiden keskuudessa kozeni. Projektin palautekyselyyn vastanneiden asennoituminen tietotekniikkaa kohtaan oli positiivista ja it-taitojen nähtiin kuuluvan osana sosiaalialan perusammattitaitoihin. Tekniset resurssit paranivat projektin toteutusaikana ja myös uusia tietoteknisiä sovelluksia ilmestyi tai oli ilmestymässä työntekijöiden käyttöön.

Työpaikkakouluttajien raportoiman ohjauksen ja annetun tuen osalta huomattiin, että sosiaalialan työntekijöillä on vielä runsaasti puutteita keskeisten päivittäisten työkalujen kuten sähköpostin, tekstinkäsittelyn ja asiakastietojärjestelmän osalta. Kunnissa on varsin vähän järjestetty järjestelmällistä atk-koulutusta perustaidoissa ja mikrotukea on vain vähän tarjolla tai sen käyttäminen ei ainakaan ole aktiivista. Atk-peruskoulutuksen järjestäminen ei edes ole kallista – koulutusiltapäivän hinta 18 osallistujalle jäi alle 20 euron osallistujaa kohti. Koulutuksen onnistumisen edellytys näyttäisi myös olevan työnantajan kannustus kouluttautumiseen ja tärkeätä olisi myös määritellä perustaitoja, joita työntekijöiltä voitaisiin edellyttää.

Projektissa toteutettujen verkkopalveluiden osalta havaittiin, että hyödyllisiä palveluja on mahdollista rakentaa edullisesti ja varsin pienilläkin toteutuksilla voidaan saada suurta hyötyä aikaiseksi. Projektissa kootun sähköpostilistan avulla tiedotusmahdollisuus parani paljon ja tiedotuksen avulla myös taloudellista hyötyä saatiin eräälle työyksiköille aikaiseksi kun sähköpostilistojen kautta tieto haettavista avustuksista levisi helpommin. Verkkopalveluja rakennettaessa

havaittiin myös, että hankintojen kilpailuttaminen on erittäin kannattavaa koska palveluntarjoajien hinnat vaihtelevat suuresti.

Tämän tutkielman luvussa 2 kuvaillaan tutkimuksen tavoitteita, tutkimusongelmia sekä lähtökohtia. Luvussa käsitellään myös toimintatutkimuksen määrittelyä sekä Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeen syntyä sekä alkuperäisiä tavoitteita ja suunnitelmia. Luvussa 3 kuvataan tutkimuksen etenemistä ja arvioinnin ja oppimisen kohtia. Tutkimus sisälsi kolme toimintatutkimuksellista sykliä joiden toteutumista kuvataan luvuissa 4 - 6. Luvussa 7 käsitellään tutkimuksesta ja hankkeesta saatujen tulosten yhteenvetoa. Pohdintaa tuloksista ja niiden pohjalta tehdyistä suosituksista käsitellään luvussa 8.

2. Tutkimuksen kohde, viitekehys, menetelmät ja tavoitteet

Tässä tutkimuksessa Lastensuojelun Verkkokollega -hanketta lähestytään toimintatutkimuksen näkökulmasta. Verkkokollega-hankkeessa voidaan nähdä kolme keskeistä elementtiä:

1. Tiedon hankinta kohderyhmästä ja toimintaympäristöstä, sen diagnoosiointi ja toteutussuunnitelman muokkaaminen tiedon pohjalta
2. Koulutuksen ja atk-tuen suunnittelu ja toteutus
3. Verkkopalvelujen tekninen suunnittelu ja toteutus.

Nämä kolme elementtiä eivät kulkeneet kronologisessa järjestyksessä vaan koko projektin ajan rinnakkain. Projektin toimitilat sijaittivat suurimman osan toteutusajasta Hämeenlinnan lastensuojelun erityispalvelujen tiloissa, joka tarjosi kiinteän kontaktin osaan kohderyhmästä, joka toimintatutkimuksen kannalta oli erittäin edullista. Tämä tutkimus on myös oman toiminnan ja konstruoinnin tutkimista, reflection-in-action, koska tekijä on itse toiminut tutkittavan projektin kokoaikaisena projektisuunnittelijana.

Projektin toteutus ja näkyminen on erilaista riippuen siitä, kenen näkökulmasta sitä tarkastelee. Jos tarkastellaan hanketta kohderyhmän näkökulmasta, niin projekti varmasti näyttäytyi ensisijaisesti koulutusta järjestävänä. Projektia toteuttavan henkilökunnan näkökulma on enemmän tekninen johtuen jo siitäkin, että verkkotuotteiden tekninen toteutus vei paljon työaika. Tekninen näkökulma tarkoittaa myös sitä, että koulutuksen ja opastuksen yksi iso funktio oli auttaa kohderyhmää ottamaan tietotekniikkaa ja projektissa toteutettuja tuotteita paremmin käyttöönsä. Tämän tutkimuksen näkökulma on projektia toteuttavien näkökulma, koska halutaan tuoda esille niitä seikkoja, jotka ohjasivat teknistä toteutusta ja mitä kohderyhmästä havaittiin koulutuksen ja selvitysten perusteella.

Tutkimuksen tavoitteena on kuvata projektin toteuttamista ja toteuttamistapoihin vaikuttaneita ratkaisuja ja niiden valintoja. Tavoitteena on myös esittää niitä vahvuuksia ja heikkouksia, joita projektin kohderyhmällä oli tietotekniikan hyödyntämisessä ja millaisella panostuksella heikkouksien parantamiseen on mahdollista vaikuttaa.

2.1. Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli yhtäältä kuvata projektin toteuttamista, ratkaisujen valintaa ja niihin vaikuttaneita seikkoja. Toisaalta tavoitteena oli myös tuoda esiin, pitivätkö lähtöoletukset paikkaansa ja mitä vahvuuksia sekä heikkouksia lastensuojelutyöntekijöillä tietotekniikan hyödyntämisessä on ja millaisella panostuksella heikkouksien parantamiseen on mahdollista vaikuttaa.

Tässä tutkimuksessa pääpaino ei ole projektissa rakennettujen tietotekniikkasovellusten ja verkkopalvelun teknisen toteuttamisen problematiikassa eikä myöskään projektin hallintaan liittyvissä seikoissa, vaikka niihinkin osaltaan viitataan. Pääpainoa sen sijaan on haluttu kohdistaa lastensuojelutyöntekijöiden tietoteknisen osaamisen kohottamiseen ja teknisten resurssien tasoon ja hyödyntämiseen.

Tutkimuksen ongelmakentästä voi nostaa esiin kaksi yleisen tason pääongelmaa ja neljä alaongelmaa. Pääongelmina ovat:

1. Mikä on lastensuojelutyöntekijöiden tietotekniikan osaamisen ja hyödyntämisen lähtötilanne ja kuinka paljon ilmenee tarvetta ja halua sen parantamiseen?
2. Miten tilannetta voi parantaa ja minkälaisia tietoteknisiä ratkaisuja kannattaa rakentaa osaamisen ja hyödyntämisen tason nostamisen tueksi?

Alaongelmina on erotettavissa:

1. Mitä selviää lähtötilanteen kartoittamisessa: havaitaanko projektin kestäessä muutosta tilanteessa ja onko löydettävissä seikkoja, jotka ovat vaikuttaneet muutokseen?
2. Miten koulutuksen järjestäminen on järkevää suunnitella ja löytyykö vaihtoehtoisia luovia tapoja toteuttaa koulutus?
3. Minkälaisia verkkotuotteita on kannattavaa rakentaa ja mitä huomioitavia seikkoja nousee esiin otettaessa huomioon kohderyhmän toimintaympäristö?
4. Synnyttävätkö verkkotuotteet uusia tapoja toimia ja otetaanko tuotteet aktiiviseen käyttöön?

2.2. Tutkimuksen lähtökohdat

Tutkimuksen lähtökohtana on toimintatutkimuksellinen lähestymistapa Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeeseen ja siinä toteutettuihin asioihin. Toimintatutkimuksen valinta oli luonnollista ja järkevää, koska kysymys oli määraikaisen projektin toteuttamisesta ja projektin toteuttaminen jo luonnostaan noudattaa toimintatutkimuksen syklien mukaista ajattelua. Tutkimusta voidaan

pitää siinä mielessä sisäisenä toimintatutkimuksena, että tutkija toimi hankkeen projektisuunnittelijana ja hänellä oli myös noin 14 vuoden kokemus lastensuojelutyöstä Hämeenlinnassa. Työkokemus auttoi paljon siinä, että iso osa projektin kohderyhmästä oli tuttuja työntekijöitä ja kokemuksen myötä myös Hämeenlinnan ulkopuolisten kuntien tilanne oli hänelle osittain tuttua.

Sisäisen toimintatutkimuksen ajatteluun tämä tutkimus mahtuu siinä mielessä huonosti, että 11 kunnan lastensuojelutyöntekijät eivät muodosta mitään kiinteää yhteisöä. Toisaalta sosiaalialan työntekijöiden ongelmakohdat tietotekniikan osalta ovat varsin samankaltaisia eri kunnissa ja projektin kosketuspinta työntekijöihin oli sen verran laaja, että havaintojen ja arvioinnin pohjalta tehtyjen ratkaisuiden voitiin katsoa hyödyttävän koko kohderyhmää.

Toimintatutkimuskirjallisuudessa painotetaan usein tutkimuksen kohderyhmän osallisuutta tutkimuksen syklien eri vaiheissa. Koska kysymyksessä oli 11 kunnan alueella toteutettava projekti, ei kohderyhmän systemaattinen laajamittainen osallisuus arvioinnissa ja reflektoinnissa ollut mahdollista, mutta hanketta arvioitiin ja ohjattiin ohjausryhmässä sekä Hämeenlinnan seudun lastensuojelun johtotiimissä, joissa molemmissa oli mukana myös muiden kuntien kuin Hämeenlinnan edustus.

Reflektointia projektin etenemisestä suoritettiin lisäksi pienemmissä kokouksissa, joihin osallistui projektin henkilökuntaa. Apuna reflektiossa oli myös Osaava Lastensuojelu -hankkeen henkilökunta joilta saatiin arvokasta palautetta Verkkokollega-hankkeen arvioimiseksi. Osaava Lastensuojelu -hankkeella oli tiivis yhteys kohderyhmään erilaisten sisällöllisten koulutusten ja kehittämishankkeitten kautta.

Toimintatutkimus etenee syklisesti toistamalla viittä eri vaihetta. Tutkimuksen alkudiagnosointivaihe voidaan Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeessa käsitellä alkuperäiseksi projektisuunnitelmaksi sekä sitä edeltäväksi toimintakentän kartoitukseksi, josta esimerkkinä on suunnitteluvaiheen SWOT-analyysi. Hankkeen aikana ehdittiin toteuttaa kolme syklistä kierrosta.

Projektin käynnistyttyä lähdettiin toteuttamaan ensimmäistä sykliä, havainnointiin etenemistä, opittiin siitä ja arvioinnin sekä reflektoinnin pohjalta tehtiin uusi suunnitelma, jota lähdettiin toteuttamaan samanlaisen syklisen kierron mukaisesti. Tutkimuksen ja projektin toteutuksen kannalta oli kuitenkin järkevää jakaa koko prosessi kolmeen eri osa-alueeseen:

1. Tiedon hankinta, selvitys tietoteknologian hyödyntämismahdollisuuksista sekä koko projektin suunnitelmien muutos niiden pohjalta.
2. Lastensuojelutyöntekijöille tarjottavan atk-koulutuksen suunnittelu ja toteutus.
3. Rakennettavien verkkotuotteiden suunnittelu ja toteutus.

Tutkimuksen lähtöoletuksena oli, että naisvaltaisella sosiaalialalla tietotekniikan hyödyntäminen on ollut vähäistä. Todennäköisesti ikärakenne paljastuisi myös sellaiseksi, että atk:n perustaitoja työntekijät eivät ole ainakaan ammatillisessa peruskoulutuksessa saaneet. Projektin valmisteluvaiheen SWOT-analyysissä vahvuuksina kuitenkin ajateltiin, että laitekanta olisi riittävän hyvää ja työntekijöillä olisi jo jonkin verran perusvalmiuksia it-taidoissa ja että oli olemassa asiasta innostunut ydinjoukko. Heikkouksina ja uhkina nähtiin kuitenkin, että tietotekniikan soveltaminen ei suoranaisesti liity perustyön kehittämiseen ja voisi esiintyä jopa vastarintaa projektin toimia kohtaan. Yksi tutkimuksen lähtöoletus oli myös se, että projektissa tapahtuu it-taitojen juurruttamista ”ylhäältä-alas” -akselilla. Kysymys ei siis ollut pelkästään siitä, että oletettaisiin työntekijöiden haluavan kehittyä osaamisessaan. Sen lisäksi sekä paikallisella tasolla että valtakunnallisestikin nähtiin, että tietotekniikan rooli joka tapauksessa tulee lisääntymään ja saamaan enemmän otetta perussosiaalityössä halusivatpa työntekijät sitä tai eivät.

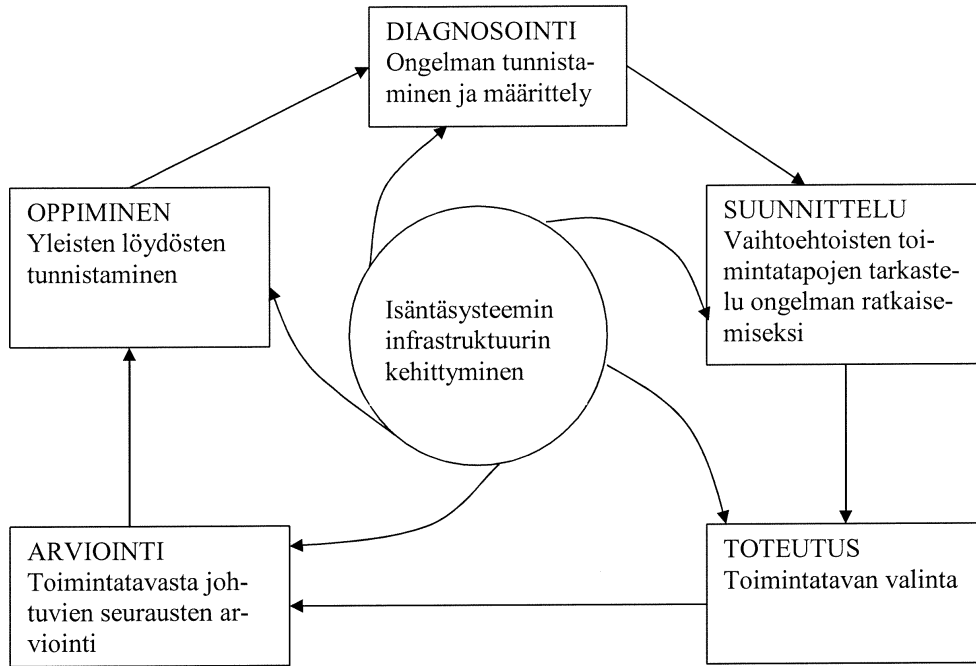
2.3. Toimintatutkimuksen määrittelyä

Susmanin ja Everedin [1978] mukaan toimintatutkimus -termin esitteli Kurt Lewin vuonna 1946 osoittaakseen uuden tavan tehdä sosiaalista tutkimusta jossa sekä luodaan teoriaa että muutetaan järjestelmää niin, että tutkija on osallisena muutosprosessissa. Toimintatutkimuksen tavoitteena oli siis sekä muuttaa jotakin olemassa olevaa järjestelmää että tuottaa kriittistä tietoa siitä.

Toimintatutkimuksen määrittelyä on yritetty monella eri tavalla ja erilaisista näkökulmista lähtien. Järvinen ja Järvinen [2000, s. 129] tiivistävät eri lähteitten pohjalta toimintatutkimuksen kuvauksen seuraavasti:

”Toimintatutkimus on tutkijan toimimista yhtäältä käytännön ongelmien ratkaisemiseksi ja samalla toisaalta sellaisen tiedon hankkimiseksi, jolla on tieteellistä mielenkiintoa.”

Susman ja Evered [1978] esittävät toimintatutkimuksen viisivaiheisena syklisenä prosessina (Kaavio 1.) joka koostuu 1. Diagnoosista, 2. Toiminnan suunnittelusta, 3. Toiminnan toteutuksesta, 4. Arvioinnista sekä 5. Oppimisesta. Sykli toistuu useita kierroksia tutkimuksen aikana.



Kaavio 1. Toimintatutkimuksen viisi vaihetta [Susman and Evered, 1978].

Toimintatutkimuksen keskeinen piirre on, että tutkija on kiinteästi yhteistyössä niiden kanssa joiden toiminnasta ja sen muutoksesta on kysymys. Tätä kuvaa jo sekin, että kirjallisuudessa usein puhutaan isäntäsystemistä – tutkimus on siis tutkittavan kohteen ja prosessin palveluksessa. Tutkijan roolina tämä merkitsee, että tutkija osallistuu tutkittavan kohteen toimintaan tutkijan tai konsultin roolissa muutosagenttina [Järvinen ja Järvinen, 2000, s. 129].

Coghlan [2001] käsittelee termiä ”sisäinen toimintatutkimus” joka tuo toimintatutkimukselle sen ulottuvuuden, että tutkija itse on isäntäsystemin jäsen. Käytännössä tämä tarkoittaa, että työntekijä tekee tutkimusta omassa työympäristössään esimerkiksi systemien parantamisesta, organisationaalista oppimisesta tai muutosprosessista. Coghlan käsittelee artikkelissaan lähinnä johtavassa asemassa olevan työntekijän tekemää tutkimusta, mutta toteaa myös, että tutkija voi olla millä tasolla hyvänsä organisaationsa hierarkiassa. Sisäisessä toimintatutkimuksessa hyötynä on tutkijan esitietämys aihepiiristä ja organisaation jokapäiväisestä elämästä, terminologiasta sekä epäformaalista toiminnasta. Tästä tosin voi olla myös haittaa. Haasteita sisäinen toimintatutkimus asettaa tutkijan kahdenlaisen roolin yhteensovittamiseen sekä organisaation valtapelin hallintaan.

Coghlan viittaa lähteeseen Argyris et al. [1985] esittäessään toimintatutkimuksen keskeiset periaatteet:

1. Se sisältää muutuskokeiluja sosiaalisten systeemien todellisissa ongelmassa. Se keskittyy johonkin tiettyyn ongelmaan ja pyrkii tuottamaan apua isäntäsystemille.
2. Kuten sosiaalinen johtaminen yleensäkin se sisältää toistuvia syklejä ongelman tunnistamisesta, suunnittelusta, toiminnasta ja arvioinnista.
3. Toimintatutkimusprojektin tavoitteleva muutos sisältää usein uudelleen koulutusta joka terminä viittaa yksilöiden ja ryhmien vakiintuneiden ajatus- ja toimintamallien muutokseen. Muutosagenttien tavoitteleva muutos on tyypillisesti toiminnan normien ja arvojen tasolla. Uudelleen koulutuksen tehokkuus riippuu asiakkaiden osallistumisesta diagnosointiin, tosiasioiden keräämiseen ja vapauteen osallistua uuden toimintamallin valintaan.
4. Osallistuvasta näkökulmastaan toimintatutkimus kyseenalaistaa nykytilan säilymistä, mikä on yhdenmukaista tehokkaan uudelleen koulutuksen vaatimusten kanssa.
5. Toimintatutkimuksen tarkoituksena on edistää sekä sosiaalitieteiden perustietämystä että jokapäiväistä sosiaalista toimintaa. Uuden teorian luomisen ja aiemmasta teoriasta johdettujen propositioiden empiirisen testaamisen korkeita laatuvaatimuksia ei uhrata eikä yhteyttä käytäntöön hukata.

Coghlanin esittelemissä keskeisissä periaatteissa kommentoinnin tarvetta herättää viimeinen lause. Järvinen ja Järvinen [2001] esittävät toimintatutkimuksen konstruktivisen tutkimuksen metodina jota se ilmiselvästi onkin. Heidän mukaansa luonteenmukaista konstruktiviselle tutkimukselle on uuden todellisuuden rakentaminen olemassa olevan (tutkimus)tiedon pohjalta. Toimintatutkimuksen ei siis voida aina katsoa sisältävän uuden teorian luomista tai aiemmasta teoriasta johdettujen propositioiden empiiristä testaamista.

2.4. Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeen esisuunnittelu

2000-luvun alussa Suomessa valmisteltiin sosiaalialan osaamiskeskustoimintaa tarkoituksena perustaa valtakuntaan kattava osaamiskeskusten verkosto. Hämeessä sosiaalialan osaamiskeskustoimintaa valmisteltiin Hämeen liiton myöntämän ESR-rahoituksen turvin "Hämeen sosiaalialan osaamiskeskus"-hankkeessa. Hankkeessa osaamiskeskuksen käynnistymisen painopistealueena oli lastensuojelu ja Hämeenlinnan lastensuojelun erityispalveluyksikkö valittiin toiminnan pilottiyksiköksi.

Sosiaalialan osaamiskeskuksille oli valmisteluvaiheessa ja sittemmin laissa sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta määritelty tehtäväksi:

- 1) sosiaalialalla tarvittavan asiantuntemuksen kehittyminen ja välittyminen
- 2) peruspalvelujen kehittyminen sekä erityisosaamista vaativien erityispalvelujen ja asiantuntijapalvelujen kehittyminen ja välittyminen
- 3) sosiaalialan perus-, jatko- ja täydennyskoulutuksen ja käytännön työn monipuolinen yhteys ja
- 4) sosiaalialan tutkimus-, kokeilu- ja kehittämistoiminnan toteutuminen.

Osaamiskeskusten tehtävässä painotettiin myös alueellista yhteistyötä erityisosaamista vaativien palveluiden turvaamiseksi [Laki sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta 13.12.2001/1230; 1-2§]. Lain voimaantultua vuoden 2002 alussa Hämeen alueella toimivaksi sosiaalialan osaamiskeskukseksi perustettiin Pikassos Oy, jonka toimialueeseen kuuluu myös Satakunta ja Pirkanmaa. Osakeyhtiön omistajina ovat Tampereen, Hämeenlinnan ja Porin kaupungit sekä Sosiaalikehitys Oy.

Osaamiskeskusten tehtävien valossa Hämeen sosiaalialan osaamiskeskushankkeessa valmisteltiin kaksi jatkohanketta lastensuojeluun: Osaava Lastensuojelu ja Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeet. Hankkeiden toteutusaika oli melkein sama ja kohderyhmänä oli Hämeenlinnan ja Riihimäen seutu sillä erotuksella, että Osaava Lastensuojelu -hankkeessa oli mukana lisäksi Forssan ja Tammelan kunnat. Osaava Lastensuojelu -hanke oli näistä suurempi ja sen painopisteinä oli lastensuojelutyön sisällöllinen kehittäminen sekä tutkimuksen ja käytännön työn yhteys. Molempia hankkeita asettui hallinnoimaan 13 kanta-hämäläisen kunnan omistama Sosiaalikehitys Oy. Osaava Lastensuojelu -projektin hallinnoijaksi vaihtui myöhemmin Pikassos Oy, mutta Verkkokollega -hankkeen hallinnoijaa ei vaihdettu osaksi siitä syystä, että kahden ison projektin hallinnoiminen olisi sitonut uuden osaamiskeskuksen varoja kohtuuttomasti. Toiminnallisesti Verkkokollega-hanke kuitenkin oli Pikassoksen projekti. Osaava Lastensuojelu- ja Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeet toimivat koko ajan kiinteässä yhteistyössä ja Osaava Lastensuojelu -hankkeen toiminnalla on ollut iso tukea antava vaikutus myös Verkkokollega-hankkeen verkkotuotteiden käyttöönotossa ja juurtumisessa.

Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeeseen osallistui 11 kuntaa ja alkuperäisen suunnitelman mukaan kohderyhmän koko oli 102 henkeä. Projektin kokonaiskustannukset ilman osallistujien palkoista muodostuvia laskennallisia kuluja olivat 194 258 euroa, josta 75 % oli ESR-rahoitusta. Projektin toteutusaika oli kaksi vuotta ajalla 01.10.2001 - 30.09.2003. Mukana olevat kunnat valikoituivat kuntarahoitusosuuteen sitoutumisen perusteella, mutta Kanta-Hämeen ulko-

puolisia kuntia ei projektiin kysytty mukaan. Kuntaliiton jaottelun mukaisesti kohdealueen kuntatyypit jakaantuivat seuraavasti:

- Kaupunkimaiset kunnat: Hämeenlinna ja Riihimäki
- Taajaan asutut kunnat: Hattula ja Janakkala
- Maaseutumaiset kunnat: Hauho, Hausjärvi, Kalvola, Lammi, Loppi, Renko ja Tuulos.

Projektin suunnitteluvaiheessa tehtiin ajatelluista projektin vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhista Taulukko 1:n mukainen SWOT-analyysi.

Vahvuudet:	Heikkoudet:
<ul style="list-style-type: none"> - seudullisia palveluja on jo kehitetty, nyt ne tehostuvat - erityispalvelujen osaajien hyödyntäminen nyt ja tulevaisuudessa - riittävät resurssit, välineet ja laitekanta pitäisi olla riittävä - tietoteknisiä perusvalmiuksia omaavia työntekijöitä on ja heitä on koulutettu - innostunut ydinjoukko - koulutusosio suuri, jolloin voidaan taata valmiuksien hankkiminen - valtakunnallinen e-konsultaatiohanke apuna - koko osaamiskeskusverkosto toimii hyvänä tiedonhankinnan mahdollisuutena - opiskelijoiden harjoittelusta saadaan lisäresurssia ja osaamista - Osaava Lastensuojelu -projekti ehtinyt luoda hyvät puitteet osaamiskeskuksen lastensuojelun toiminnalle ja voi olla tukena tälle projektille 	<ul style="list-style-type: none"> - työntekijät kokevat usein olevansa ylikuormitettuja työssään, vaikea irrottautua kehittäjäksi - harvoja tietoteknologiasta innostuneita työntekijöitä - koulutukselliset ja kehittämisen tarpeet koetaan ensisijaisesti työn sisällöllisiin kysymyksiin, vaikea hahmottaa niiden kytkeytymistä tietoteknologiaan - vasta kehitteillä olevat erityispalvelut; joudutaan kehittämään sekä erityispalveluita että samanaikaisesti tietoteknisiä sovelluksia - ei ole etukäteen pystytty varmistumaan tuotteista, joten resursseja kuluu paljon kartoittamiseen, etsimiseen, neuvotteluihin ja etukäteisvalmisteluihin; nämä resurssit on täytynyt löytyä ilman projektirahoitusta
Mahdollisuudet:	Uhat:
<ul style="list-style-type: none"> - erityispalvelut (erityisesti seudulliset) tehostuvat ja uusia palvelumuotoja luodaan hankkeen avulla, työaika säästyy, työ tehostuu ja helpottuu joiltain osin, kun palvelut saadaan suoraan verkosta - palvelut monipuolistuvat ja ovat työntekijälle tehokkaana työvälineenä - hankkeen avulla juurrutetaan uutta käytäntöä arjen osaamiseksi - kehittää laatutyötä kunnissa - synergiahyöty- verkostoajattelun ja -toiminnan mahdollistuminen - entistä systemaattisempi tiedottaminen ja asioiden hoito myös koko osaamiskeskusverkostossa -vaihtoarvo - kehittämällä paikallisesti saadaan myös koko maan laajuista tuotekehittelyä aikaan 	<ul style="list-style-type: none"> - työntekijät eivät näe projektia mahdollisuutena vaan taakkana, yhtenä lisätyönä monien muiden projektisitoumusten joukossa - työntekijät kokevat tietoteknologiaan liittyvät kysymykset yleensä niin vieraiksi, että ajatus kehittämisestä voidaan kokea hankalana - tuotteiden keinotekoisuus: ei pystytä kukaan kehittämään sellaisia tuotteita, joita tarvitaan ja joista on hyötyä arkisessa työssä, jolloin projektin aikaansaannokset eivät juurru - verkkokoulutus ei kiinnosta - eripura kehitettävistä tuotteista - ei löydy tarpeeksi sosiaalialaa tuntevaa projektisuunnittelijaa - projektin hallinnan menettäminen: yritetään liikaa - vastarinta

Taulukko 1. Suunnitteluvaiheen SWOT-analyysi Lastensuojelun Verkkokollega-hankkeesta.

Analyysistä voi havaita, että nähdyt vahvuudet liittyivät palveluiden, osaamisen ja innostuksen olemassaoloon sekä koulutuksen ja tuen tuomiin resursseihin. Heikkouksina nähtiin sosiaalityön kuormittavuus sekä tietotekniikan ja sosiaalialan yhdistämisen vaikeus. Projektin mahdollisuuksina puolestaan olivat palveluiden tehostuminen, monipuolistuminen ja laadun kehittäminen sekä työntekijöiden verkostoituminen ja hyöty yksittäistä kuntaa suuremmalle alueelle. Uhkina esiintyi tietotekniikan vieraus ja irrallisuus perustyöstä sekä kehitettävien sovellusten keinotekoisuus ja kouluttautumishaluttomuus.

Alkuperäiseen projektisuunnitelmaan tehtiin projektin kuluessa muutoksia, mutta alkuperäisen mukainen toteutus suunnitelma voidaan esittää tiivistetyssä muodossa seuraavasti:

- A. Tehdään kartoitus Kanta-Hämeen tietoteknologian hyödyntämismahdollisuuksista lastensuojelun asiakastyöhön.
- B. Kehitettävät tuotteet:
 - Tarkoituksena oli tehdä ainakin kaksi erilaista tuotetta, joiden suunnitteluun osallistuisi 2 tuotekehitystiimiä, joissa kummasakin olisi 4 jäsentä. Tiimit oli tarkoitettu koota seutukunnan sosiaalityöntekijöistä.
- C. Projektin aikana toteutettavaksi aiottu koulutus:
 - Räättälöity verkko-koulutus:
 1. Vuonna 2002 5 ov maksimissaan 18 hengelle
 2. Vuonna 2003 5 ov maksimissaan 18 hengelle
 - Tuotteiden juurruttamiseksi järjestettävä koulutus:
 3. Vuonna 2003 2 päivää 70 hengelle.

Henkilökuntaa projektiin oli kaavailtu yksi täyspäiväinen työntekijä sekä tarpeelliseksi katsottavalla työpanoksella projektista vastaava erikoissuunnittelija ja toimistotyöntekijä. Lisäksi oli kaavailtu harjoittelua suorittavien opiskelijoiden työpanosta projektille. Projektin toteutumista valvomaan asetettiin ohjausryhmä, joka koostui Hämeenlinnan ja Riihimäen edustajista, pienempien kuntien, rahoittajan ja Pikassos Oy:n edustajista sekä projektisuunnittelijasta ja erikoissuunnittelijasta. Ohjausryhmä kokoontui 7 kertaa ja kokouksissa seurattiin projektin etenemistä sekä mahdollisia muutostarpeita.

3. Tutkimusprosessin toteutus

Tutkimusprosessi eteni toimintatutkimuksen ”viiden vaiheen” sykleissä niin, että diagnosoinnin, suunnittelun, toteutuksen, arvioinnin ja oppimisen syklejä toteutui hankkeen aikana kolme. Nämä syklit jakaantuivat myös kolmeen erillaiseen osa-alueeseen: projektisuunnitelman toteutumiseen, verkkotuotteiden rakentamiseen sekä koulutuksen toteuttamiseen.

Seuraavissa taulukoissa on esitetty tiivistetysti toteutuneet kolme sykliä eri osa-alueineen sekä niiden aikataulut, toteutus ja arviointi.

1. sykli: Projektin liikkeellelähtö. Lokakuu 2001 - huhtikuu 2002			
	Projektisuunnitelma	Verkkotuotteet	Koulutus
Diagnosointi	Alkuperäisen suunnitelman tarkastelu.	Alkuperäisen suunnitelman tarkastelu.	Alkuperäisen suunnitelman tarkastelu.
Suunnittelu	Tietotekniikan hyödyntämisen parantamiseksi tarvittavan tiedon hankinnan suunnittelu.	Tiedon hankinta muista meneillään olevista hankkeista sekä toteutettavien verkkotuotteiden tarkempi määrittely.	Koulutustarpeen ja realistisesti toteutettavissa olevan koulutuksen määrän suunnittelu.
Toteutus	Kyselyn toteuttaminen ja keskustelut työpaikkavierailuilla. Henkilötyöpäiväseurannan toteuttaminen.	Tiedon hankinta kohderyhmältä ja kahden ensimmäisen verkkosivustoversion rakentaminen. Sijaisperhetietokantasovelluksen toteuttamisen käynnistäminen.	Koulutuksen sisältöjen valinta ja koulutushankinnan kilpailuttaminen.
Arviointi	Reflektointi sekä muutostarpeitten arviointi ohjausryhmän kokouksissa tammi- ja maaliskuussa 2002.	Reflektointi sekä ajatellun etenemismallin pohdinta ohjausryhmän kokouksissa.	Kurssimuotoisesta koulutuksesta poikkeavan koulutuksen reflektointi ja käsittely ohjausryhmän kokouksissa.
Oppiminen	Selvitys tietotekniikan hyödyntämismahdollisuuksista ja projektisuunnitelman muutostarpeet.	Selvityksen ja reflektoinnin pohjalta valittu verkkotuotteiden toteutustapa.	Koulutuksen järjestäminen valinnaisissa osioissa. Perustaitojen koulutus. Lähituki työpaikoille. Koulutuksen kilpailutuksen tärkeys.

Taulukko 2. Tutkimuksen ensimmäisen syklin toteutuminen.

2. sykli: Projektisuunnitelman täsmentyminen. Huhtikuu 2002 – tammikuu 2003			
	Projektisuunnitelma	Verkkotuotteet	Koulutus
Diagnosointi	Alkuperäisen projektisuunnitelman muutostarpeet ja mahdollisuudet.	Kohderyhmäselvityksen huomioonotto sovellusten rakentamisessa. Projektin resurssien huomioonottaminen rakentamisessa.	Kurssimuotoisen koulutuksen aikataulu. Kiertävän työpaikkakouluttajan mahdollisuudet. Koulutusmäärän vähentäminen suunnitellusta.
Suunnittelu	Projektisuunnitelman muutos: - henkilötyöpäiväkeräytymä - koulutuksen vähentäminen - lisärekrytoinnit.	Sijaisperhetietokantasovelluksen valmistuminen. Verkkopalvelun tekniikka ja sisältö. Sähköisen konsultaation suunnittelu. Tarvepostituslistoihin.	Datanomiopiskelijoiden käyttö kurssikoulutusten tukena. Kiertävän työpaikkakouluttajan toimenkuvan suunnittelu. Koulutusten verkkoilmoittautumisen suunnittelu. Tietoturvaseminaarin suunnittelu.
Toteutus	Projektisuunnitelman muutoksen valmistelu. Budjetin uudelleenjärjestely.	Lisärekrytoinnit. Sähköisen konsultaatiojärjestelmän toteuttamisvaihtoehtojen tarkastelu. Verkkosivuston julkistaminen.	Koulutussopimuksen laadinta ja koulutuksen käynnistäminen. Kiertävien työpaikkakouluttajien rekrytointi.
Arviointi	Väliraportin valmistuminen tammikuussa 2003. Reflektointi ja projektin edistymisen seuranta ohjausryhmän kokouksissa elo-, marras- ja tammikuussa.	Verkkopalvelun sisällön kehittämisen. Projektin keston ja resurssien huomioiminen. Valtakunnallisen portaalin sisällön huomioiminen. Reflektio ja ohjausryhmän kokoukset.	Reflektointi kahden koulutusprojektin kesken – paljon koulutusta samalle kohderyhmälle. Kiertävien työpaikkakouluttajien kokemukset. Edistymisen käsittely ohjausryhmän kokouksissa.
Oppiminen	Suunnitelman muutoksen hankaluudet: henkilötyöpäivät ja budjetointi. Jatko-hankkeen tärkeys. Kahden koulutus-hankkeen samanaikaisuuden vaikeus.	Oppilastyönä tehtävän työn hankaluus (tietokantasovellus). Liian suurten suunnitelmien karsinta. ”Pienten” innovaatioiden hyöty – postituslistat.	Kiertävien kouluttajien alkukokemukset. Liian koulutustarjonnan hankaluus: Työntekijät priorisoivat työmenetelmäkoulutukset atk-koulutusten edelle.

Taulukko 3. Tutkimuksen toisen syklin toteutuminen.

3. sykli: Kohti uutta hankesuunnitelmaa. Tammikuu 2003 – syyskuu 2003			
	Projektisuunnitelma	Verkkotuotteet	Koulutus
Diagnosointi	Jatkohankkeen valmistelu.	Keskittyminen verkkosivuston ja postituslistojen ylläpitoon ja siihen, että sähköinen konsultaatio valmistuu syksyksi.	Kiertävien kouluttajien aktiivinen pyrkiminen työpaikoille ja opastuksen sisältö. Mikroluokkakoulutuksen määrä ja markkinointi.
Suunnittelu	Jatkohankkeen sisällön ja painopisteiden suunnittelu.	Verkkosivuston sisällön kehittäminen. Sähköisen konsultaation rakenne ja toiminnot. HTML-esittelydemon valmistelu.	Kiertävien kouluttajien opastuksen sisältö - myös verkkopalvelun opastusta. Ohjeiden verkkojulkaisumahdollisuus.
Toteutus	Hankehakemus: sisällöllisen koulutuksen ja atk:n yhdistäminen. Kuntien houkuttelu. Valmistelu kuntajohdajakokoukselle.	Palvelinkilpailutus. Konsultaation testaukset ja luovuttaminen Satakunnan vammaispalvelun käyttöön.	Tietoturvaseminaari. Kiertävät kouluttajat jatkavat maaliskuu- ja heinäkuuhun. Koulutukset jatkuvat kesäkuuhun. Palautteen keruu.
Arviointi	Loppuraportti. Palauteiltapäivä syyskuussa. Ohjausryhmät. Projektin rahoittajan tarkastus kesällä.	Reflektio. Demoesittelyjen palaute. Ohjausryhmät.	Kiertävien kouluttajien raportointi. Koulutuspalautte. Palauteiltapäivä syyskuussa. Ohjausryhmät.
Oppiminen	Jatkohankkeen suunnittelun vaikeus ja kiire. Kuntien mukaan tulon varmistamisen hankaluus. Tietämättömyys hankkeeseen osallistumisen hyväksymisfoorumista.	Kilpailutuksen hyöty. Sähköisen konsultaation HTML-demoversion tärkeys. Konsultaation toteuttamisessa turvallisuuden lisäksi lakien tuomia hankaluuksia.	Atk-koulutus ja mikro-olleet laiminlyötyjä sosiaalialalla. Projektin toteuttama koulutus hyvää mutta riittämätöntä.

Taulukko 4. Tutkimuksen kolmannen syklin toteutuminen.

4. Ensimmäinen sykli: Projektin liikkeellelähtö ja alkuselvitykset

Lastensuojelun Verkkokollega –hanke käynnistyi lokakuun alussa vuonna 2001, jolloin aloitti työnsä hankkeen projektisuunnittelija. Hankkeen vastuuhenkilönä oli myös erikoistutkija, joka oli kuitenkin pääasiallisesti Osaava Lastensuojelu –hankkeessa töissä. Molempien hankkeitten toimipaikat sijoittuivat Hämeenlinnan lastensuojelun erityispalveluiden toimistoon. Projektin ensimmäisen syklin toteutuminen voidaan katsoa jatkuneen hankkeen alusta huhtikuulle 2002.

Hankkeen keskeisinä toimenpiteinä oli projektisuunnitelmassa kirjattu kartoitustietoteknologian hyödyntämismahdollisuuksista, ainakin kahden verkkotuotteen rakentaminen tuotekehitystiimien avulla sekä kohtalaisen mittavan verkkokoulutuksen järjestäminen. Näiden toimenpiteiden toteuttamismahdollisuus ja täsmentäminen oli ensimmäisen syklin lähtökohta.

Projektisuunnittelijalla oli pitkä työkokemus Hämeenlinnan lastensuojelutyöstä ja jonkin verran tuntemusta myös kohdealueen lastensuojelusta ja työntekijöistä. Kokemuksen pohjalta lähtöoletuksena oli, että työntekijöiden atk-aidot ja -kokemus eivät välttämättä ole kovin korkealla tasolla. Lisäksi työntekijöillä on suuret työpaineet. Näiden oletusten perusteella suunnitellun koulutuksen määrä vaikutti suurelta ja tuotekehitystiimien kokoaminenkin hankalalta. Näiden oletusten pohjalta hankkeessa lähdettiin tekemään kartoitusta kyselylomakkeen ja työpaikkavierailuiden avulla.

4.1. Projektisuunnitelman tarkastelu

Kartoituksen kohderyhmään kuuluivat noin 100 lastensuojelun työntekijää 11 kunnasta ja kyselyn jakaminen suoritettiin kuntavierailujen yhteydessä. Oli tärkeää jakaa kysely vierailun yhteydessä, koska oli odotettavissa, että jotkin termit kysymyksissä voisivat aiheuttaa tarkennusta vaativia kysymyksiä. Vierailuilla esiteltiin samalla Lastensuojelun Verkkokollega –projektia ja kyseltiin tärkeitä tietoja työntekijöitten odotuksista ja toiveista projektia kohtaan, hankaluuksista tietotekniikan käytössä sekä keskusteltiin yleisesti kuntien lastensuojelutilanteesta ja toimintaympäristöstä. Vierailuilla kohdattiin 69 työntekijää, kyselyitä jaettiin 79 kappaletta ja vastauksia tuli kaiken kaikkiaan 51 mikä tekee vastausprosentiksi 64,6 %. Kyselyyn oli mahdollista vastata myös projektin kotisivuilta löytyneellä www-lomakkeella ja mahdollisuutta käytti 11 vastaajaa eli 21,6 % vastanneista. Kyselyn suorittamisen ajankohta oli 16.11.2001 –

10.02.2002, jonka pituus selittyi sillä, että kuntavierailuita ei saatu sovittua lyhyemmälle aikavälille.

Kysely muodostui kolmesta osiosta, joista ensimmäinen käsitteli vastaajatietoja, toinen tietokoneen käyttötottumuksia ja resursseja sekä kolmas palveluita, joita työntekijät ajattelisivat käyttäviä projektin tuotoksena syntyvässä verkkopalvelussa. Kyselylomakkeet oli yksilöidysti koodattu niin, että vastauksista sai selville mistä toimipisteestä vastaus oli tullut. (Liite 1)

Kyselyn vastaukset osoittautuivat hieman Hämeenlinna-painotteiseksi, mikä saattoi antaa vähän vääristyneen kuvan varsinkin laitteistoresurssien osalta. Työpaikkavierailuilla ilmeni, että Hämeenlinnan työntekijöiden konekanta oli yleisesti ottaen huonompi kuin muissa kunnissa.

Lastensuojelun Verkkokollega -hanke oli ESR-rahoitteinen, ja ESR-hankkeessa olennaisena osana on henkilötyöpäiväkertymän seuraaminen. Toisin sanoen kaikista projektin tilaisuuksista tuli kirjata osallistujat ja tilaisuuden kesto ylös. Tätä varten tehtiin avuksi Excel-taulukko, jolla osallistujista pidettiin kirjaa.

Alkuperäisen projektisuunnitelman ideana oli kerätä sosiaalityöntekijöistä tuotekehitystiimejä, jotka osallistuisivat verkkotuotteiden suunnitteluun, opettelisivat tuotteiden käyttöä ja opastaisivat sitten muita työntekijöitä tuotteiden käytössä. Työpaikkavierailuilla ilmeni kuitenkin, että tiimien kasaaminen tulisi olemaan hankalaa, koska työntekijät olivat kiireisiä ja osaltaan myös taitamattomia miettimään sitä, minkälaisia mahdollisuuksia verkossa toteutettavilla tuotteilla olisi. Koulutuksen osalta keskustelut osoittivat tarvetta mieluummin modulaarisiin toimistosovellusten opetteluun kuin pitkäkestoiseen 5 opintoviikon koulutukseen. Työpaikoilla oli myös toiveita mikrotukityyppisen palvelun järjestämiseksi.

Projektisuunnitelman toteuttamisen ensimmäistä sykliä arvioitiin projektisuunnittelijan sekä hankkeesta vastaavan erikoistutkijan reflektoinnilla. Keskustelujen ja työpaikkavierailuiden kokemusten pohjalta päädyttiin esittämään ohjausryhmälle, että hankesuunnitelmaa muutettaisiin verkkotuotteiden, koulutussuunnitelman ja henkilöstörekrytointien osalta. Ohjausryhmän kokouksissa päädyttiinkin siihen, että hankesuunnitelmaa muutetaan sellaiseksi, että:

- Verkkotuotteena ryhdytään rakentamaan verkkosivustoa, jolle kerätään ammattia tukevia linkkejä ja tietoutta.
- Koulutus järjestetään ATK-ajokortti-koulutuksen osioita mukaellen.

- Hankkeeseen rekrytoidaan tarpeen mukaan työntekijöitä verkkopalvelun toteuttamiseen sekä työpaikoilla kiertäviksi kouluttajiksi.

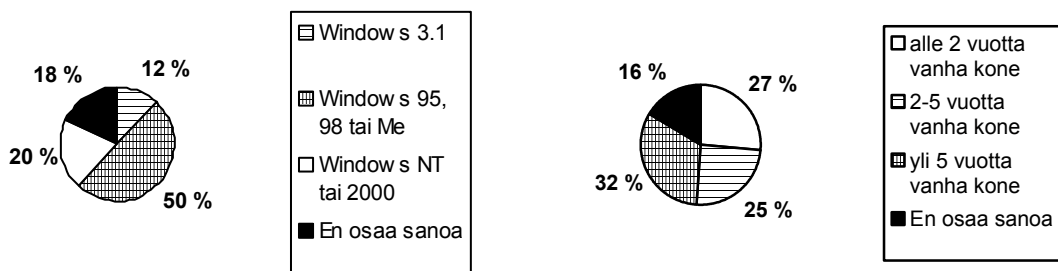
Ensimmäisen syklin loppupuolella keväällä 2002 tehtiin suunnitelma ja ehdotus projektisuunnitelman muuttamiseksi.

4.2. Verkkotuotteiden suunnittelu

Hankkeen alkuvaiheessa tehtiin ensimmäinen internet-sivuversio, jolla oli perustiedot hankkeesta ja hankittiin verkkosivuille www.verkkokollega.com-domain. Ensimmäisellä verkkosivulla oli myös mahdollisuus vastata tehtyyn kyselyyn. Toinen versio verkkosivustosta julkaistiin 1. syklin loppupuolella huhtikuussa 2002. Verkkosivustolle oli kerätty jo jonkin verran ammatillista tietoa ja mahdollisuus ilmoittautua atk-koulutuksiin sekä Osaava Lastensuojelu-hankkeen koulutuksiin verkon välityksellä. Tarkoituksena oli kuitenkin rakentaa kokonaan uusi verkkosivusto jota varten suunniteltiin www-suunnittelijan palkkaamista muutamaksi kuukaudeksi.

Verkkosivuston suunnittelun pohjana hyödynnettiin hankkeen alussa tehdyn kyselyn tuloksia. Osaltaan kysely paljasti tietokoneitten iäkkyuden ja osaltaan tietoa siitä, mitä palveluita työntekijät verkossa käyttävät tai voisivat käyttää. Tietokoneitten ikä määritteli muun muassa internet-sivuston resoluutiota ja käytettävät palvelut sivuston sisältöä. Sisällön suunnittelussa seurattiin myös Stakesin e-konsultaatiohanketta ja sinä toteutettavan Sosiaaliportti-portaalin sisältökaavailuja. Sosiaaliportin valmistuminen kuitenkin viivästyi mutta Verkkokollega-hankkeen sivuston sisällöksi kaavailtiin osaltaan paikallista tietoa.

Kyselyssä kartoitettiin työpaikoilla olevien tietokoneitten käyttöjärjestelmää sekä ikää ja vastausten jakaantuminen näkyy kaavioissa 2 ja 3. Tietokoneen ikää koskevia vastauksia on korjattu niin, että poistin tulosjoukosta kaksi vastausta, joissa vastaajat ilmoittivat muualla kysymyslomakkeessa, ettei heillä ole tietokonetta käytössä, mutta vastasivat silti koneen ikää koskevaan kysymykseen "en osaa sanoa" ja "yli 5 vuotta vanha". Tästä johtuen $n = 49$.



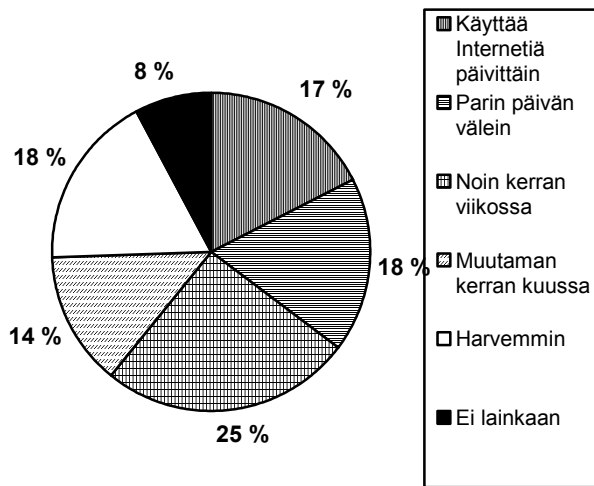
Kaavio 2. Lastensuojelutyöntekijöiden tietokoneitten käyttöjärjestelmät.

Kaavio 3. Lastensuojelutyöntekijöiden tietokoneitten ikä.

Tietokoneitten ikä ja käyttöjärjestelmä kulkevat kutakuinkin käsi kädessä ja käyttöjärjestelmien ikäkehitys on: vanhin kysytyistä käyttöjärjestelmistä on Windows 3.1, sen jälkeen ilmestyivät järjestyksessä Windows 95, 98 ja Me. Nämä olivat pääasiassa kotikäyttöön tarkoitettuja käyttöjärjestelmiä, mutta olivat yleisesti käytössä myös työpaikoilla. Windows NT ja 2000 olivat kehittyneet edellä mainittujen käyttöjärjestelmien rinnalla ja olivat enemmän yritysten tarpeisiin suunnattuja. Huomioin Windows 3.1:n omana vaihtoehtonaan siksi, että se oli tekniikaltaan selvästi poikkeava muista. Vuonna 2002 siihen oli vaikea enää löytää uusia ohjelmia ja siinä toimivat ohjelmat olivat niin vanhoja, että hankaluuksia saattoi esiintyä. Esimerkiksi tekstinkäsittelyohjelmat eivät avanneet uudemman sukupolven ohjelmilla laadittuja dokumentteja tai Internet-selaimet olivat niin vanhoja, etteivät nykyaikaiset internet-tekniikat toimineet niissä. Voitiin myös olettaa, että tietokoneet, joissa oli Windows 3.1, olivat iältään ainakin 6 – 7 vuotta vanhoja. Yli 5 vuotta vanhat tietokoneet olivat myöskin varustettu pienellä 14 tuuman näytöllä. Vanhat tietokoneet aiheuttivat myös suuria ongelmia käytännön töissä. Keskusteluissa ilmeni, että yhteyden avaaminen Kelan tietokantaan saattoi kestää 10 minuuttia, jolloin sen käyttäminen asiakastapaamisissa ei tullut kysymykseen.

Vastaajista 32 % (16) arveli koneensa iäksi yli 5 vuotta. Kaikki 12 % (6), joilla oli käytössä Windows 3.1 arvioivat koneensa iäksi yli 5 vuotta. 2 – 5 vuotta vanhoja koneita oli 25 %:lla ja alle 2 vuoden vanhoja koneita 27 %:lla. Käyttöjärjestelmänä Windows 95, 98 tai Me oli 50 %:lla ja Windows NT tai 2000 20 %:lla. Näiden kahden kysymyksen kohdalla tulosta muokkasi aiemmin mainitsemani vastaajien kaupunkipainotteisuus. Yli 5 vuotta vanhojen tietokoneitten käyttäjät olivat Hämeenlinnasta (12), Janakkalasta (2), Hausjärveltä (1) ja Riihimäeltä (1).

Kyselyssä kartoitettiin myös vastaajien Internetin (muun kuin sähköpostin) käyttöä töissä tai kotona ja vastauksista ei ainakaan näy, että lastensuojelutyöntekijät olisivat vältelleet Internetiä. Vastaajista 31 (60,7 %) ilmoitti käyttävänsä Internetiä viikoittain tai useammin, kokonaan käyttämättä oli vain 4 (7,8 %) vastaajaa. Kaaviossa 4 on kuvattuina tarkemmat jakaumat.



Kaavio 4. Lastensuojelutyöntekijöiden Internetin (muun kuin sähköpostin) käyttö töissä tai kotona.

Kyselyssä kartoitettiin myös lastensuojelutyöntekijöiden käyttämiä internet-palveluita. Vastauksista näki, että lastensuojelutyöntekijät olivat omaksuneet varsin hyvin uuden teknologian tuomia mahdollisuuksia käyttöön – varsinkin kun ottaa huomioon, että osa työntekijöistä kärsi vanhojen tietokoneitten aiheuttamista ongelmista. Tosin kysymyksessä ei rajattu palveluitten käyttöä pelkästään työpaikoille eli vastauksissa näkyi myös Internetin käyttö kotikoneilta. Vastausvaihtoehdoissa olin luetellut erilaisia palveluryhmiä ja niihin liittyviä selvennyksiä, jotka näkyvät liitteen 1 kyselylomakkeessa. Sähköposti, tiedonhakupalvelut, informaatiopalvelut ja sosiaalialan tietopalvelut olivat käytetyimpiä ja yli 70 % vastaajista oli käyttänyt niitä. Vähiten käytettyjä palveluita olivat viihdepalvelut (43,1 %) ja keskusteluryhmät (17,6 %).

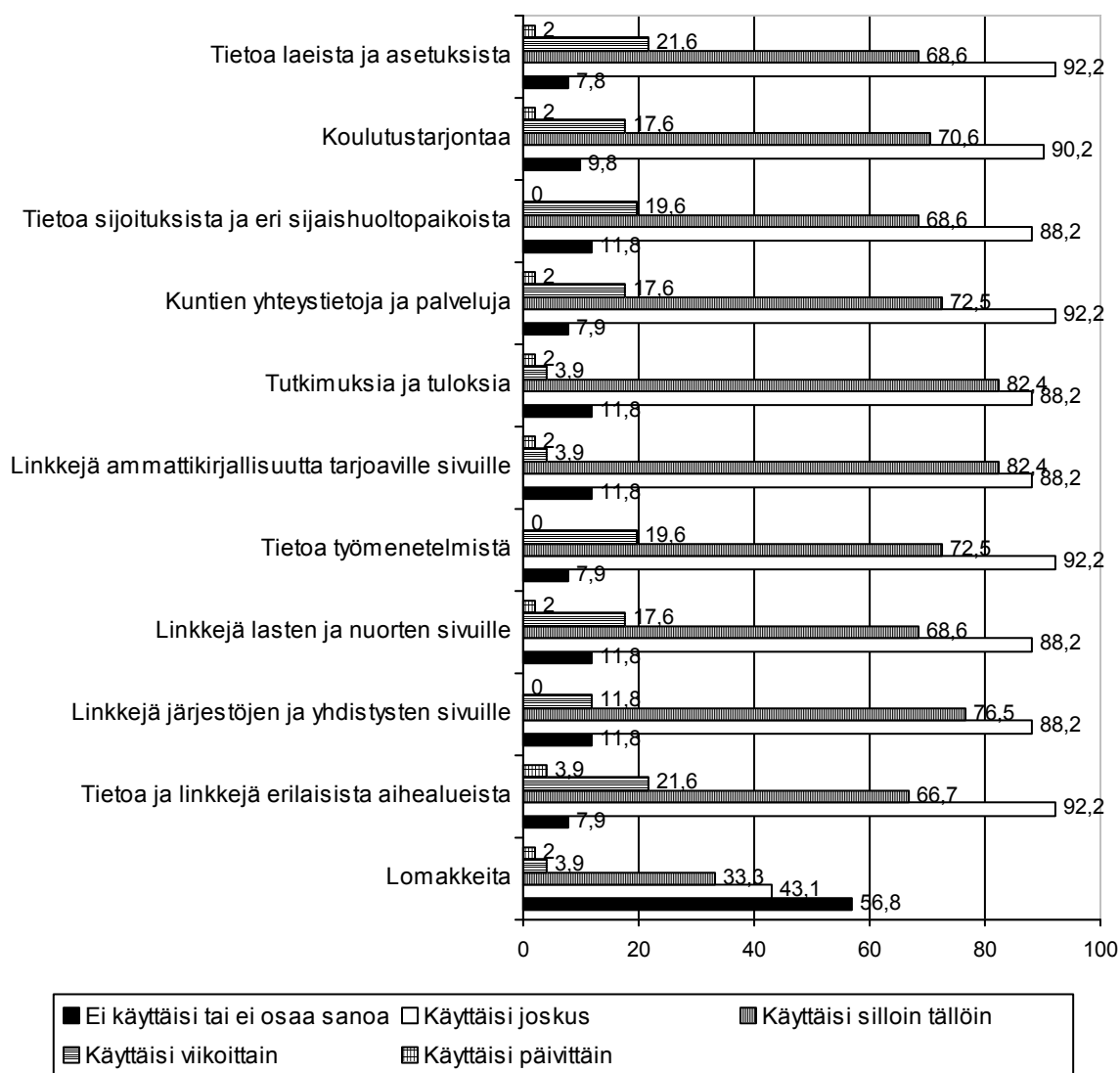
Kunnan sisäisen verkon käyttö oli runsasta, kun ottaa huomioon, että kaikissa kunnissa sisäistä verkkoa ei ollut tai ainakaan sosiaalialan ohjelmia siellä. Sisäisen verkon käyttäminen oli suuressa määrin asiakaskertomusten ja erilaisten päätösten kirjaamista sekä asiakastietojen hakemista.

Muina käytettyinä palveluina vastaajat mainitsivat Petunian (perusturvan intranet Hämeenlinnassa), Kelan, mol.fi, stakes.fi sekä tiedot ammatillisten perhekotien tilanteesta.

Kyselyssä koitettiin myös kartoittaa sitä, mitä palveluita työntekijät kaipaivat ”virtuaalikallegaltaan” tietoverkossa. Laatiessani kysymystä minulla ei ollut tietoa, osaisivatko työntekijät mieltää mikä olisi mahdollista toteuttaa verkossa ja mitä erilaisten palvelujen käyttö käytännössä tarkoittaisi. Niinpä päätin ky-

sellä erilaisista aiheista ja niiden arvioidusta käyttötiheydestä, joka esitetään kaaviossa 5.

Ensimmäinen asia, joka vastauksista oli havaittavissa on, ettei Lastensuojelun Verkkokollegan Internet-palvelun hyödyllisyyttä voinut arvioida käyttötiheyden perusteella. Lähes kaikki vaihtoehtoina olleet aiheet olivat sellaisia, että harva tarvitsee niitä päivittäin tai edes viikoittain. Niinpä vastausten keskittymä oli vaihtoehdossa "Käyttäisin silloin tällöin". Kaaviossa esitetty "Käyttäisi joskus" -palkki ei ollut kyselyn vastausvaihtoehdoissa vaan on jälkikäteen yhdistelty silloin tällöin, viikoittain tai päivittäin käyttämisen vaihtoehdoista.



Kaavio 5. Erilaisten palvelujen arvioitu käyttötiheys.

Kun vastauksista teki jonkinlaisen "ranking-listan" sen perusteella, mitä palveluja eniten käytettäisiin nostamalla listan kärkipäähän ne, joita käytettäisiin useimmiten, tuli järjestykseksi seuraava:

1. Tieto ja linkkejä erilaisista aihealueista (esim. adoptio, avohuollon tukitoimet, insesti, perheväkivalta, rikosten sovittelu).
2. Tieto laeista ja asetuksista.
3. Kuntien yhteystiedot ja palvelut.
4. Tieto työmenetelmistä.
5. Koulutustarjonta.
6. Linkit lasten ja nuorten sivuille.
7. Tieto sijoituksista ja eri sijaishuoltopaikoista.
8. Linkit yhdistysten ja järjestöjen sivuille.
9. Tutkimuksia ja tuloksia.
10. Linkit ammattikirjallisuutta tarjoaville sivuille.
11. Lomakkeet.

Vastausten jakautumaa tarkkaillessa huomaa, että hajontaa eri käyttötiheydessä oli varsin vähän ja ”käyttäisin silloin tällöin” vaihtoehdon suosio saattaa selittyä kyselyjä vaivaavan ”keskimmäisen vaihtoehdon syndroomasta”, jossa vastaajat pyrkivät valitsemaan neutraaleimman vaihtoehdon. Toisaalta tämän tyyppisten palveluja kartoittavien kysymysten vastauksissa varmaan ilmenee myös ”Eipä tuosta palvelusta mitään haittaakaan olisi”-ilmiö, jolloin jätetään vastaamatta palvelun käyttämättömyyden vaihtoehtoihin. Viimeisen ”lomake”-vaihtoehdon arvioitu käyttötiheys ei ollut suuri, mutta lomakkeet, joita siihen vastanneet kaipasivat olivat:

- Huostaanottoon liittyvät lomakkeet (5)
- Sijoitukseen ja perhehoidon toimeksiantoon liittyvät lomakkeet ja sopimukset (4)
- Henkilötutkinta (2).

Näiden lisäksi oli yksittäisiä tarpeita lomakkeisiin, jotka liittyivät ilmoituksiin kuulemisesta huostaanottoasiassa, kuulemiskertomuksiin, asiakkaan suostumukseen tietojen pyytämiseen eri tahoilta, perintään, virka-apupyynnöön, Kellan lomakkeisiin ja avohuollon tukitoimiin liittyviin lomakkeisiin.

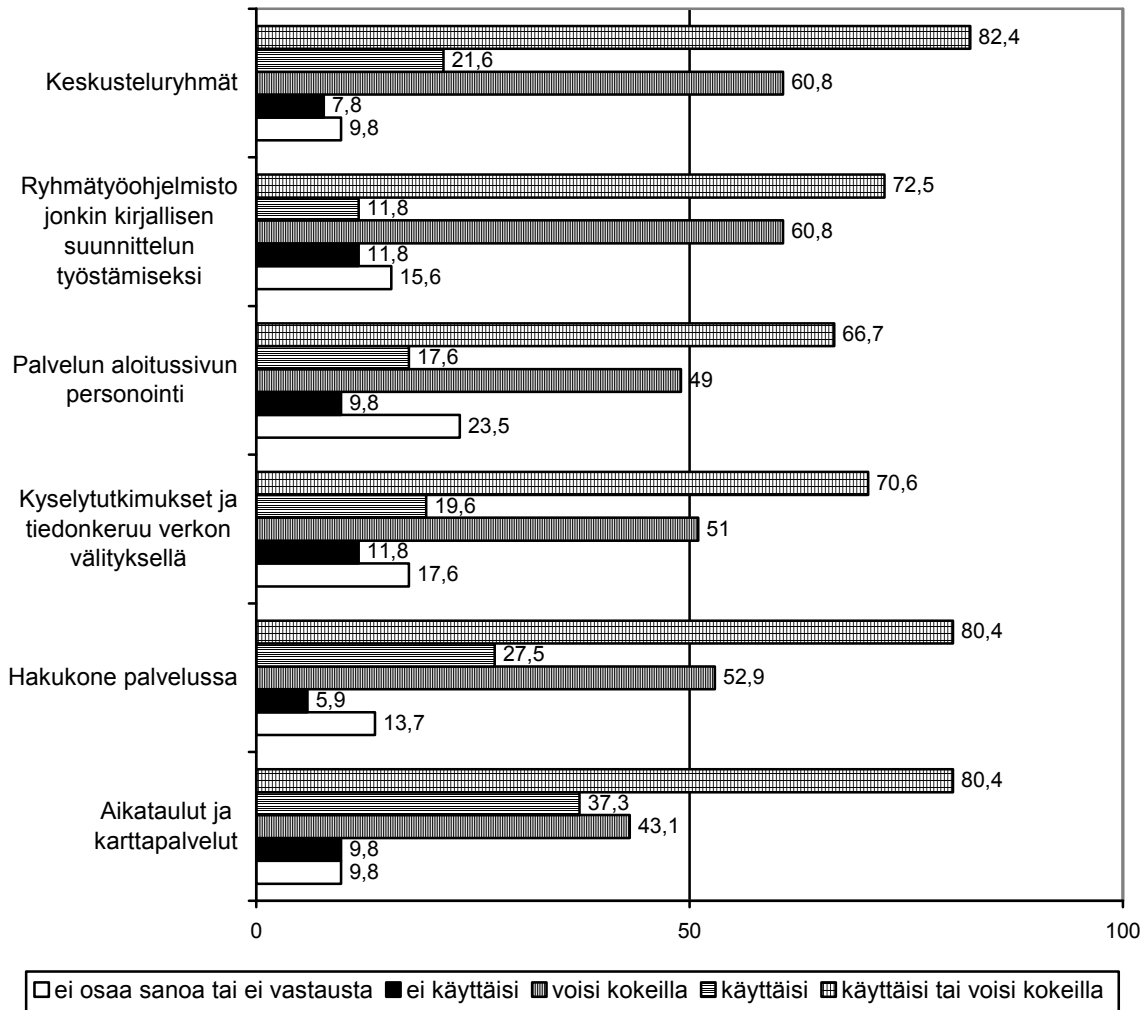
Kyselyn kysymyksessä 12 kysyttiin vastaajien ajatuksia siitä, minkälaisista aihealueista he haluaisivat tietoa Internetistä. 12 vastaajalta tuli erilaisia aiheita, joiden ryhmittely erilaisiin alueisiin oli vaikeaa, mutta vastauksista poimin seuraavanlaisia aiheita:

- Tietoa tutkimuksesta, työmenetelmistä ja projekteista.
- Oikeudellisia ja eettisiä linjauksia ja ennakkopäätöksiä.
- Tietoa sijaishuollosta ja sijaisperhekoulutuksesta.

- Tietoa adoptioneuvonnasta, huoltosuunnitelmasta, toimeksiantosopimuksesta, perheväkivallasta, päihdekäyttäytymisestä ja rikosten sovittelusta.
- Osoiterekisteri.
- Keskustelua työmenetelmistä, pulmatilanteista ja laitosten työtavoista.
- Tietoa asiakkaan ohjaamisesta avun piiriin akuuteissa tilanteissa kun viranomaiset eivät ehdi reagoida (esim. srk, kolmas sektori).
- Nopeasti tietoa tai konsultaatiota kriisitilanteissa (väkivalta, parisuhde, insesti, psyykkiset ongelmat).

Koska lastensuojelutyö ei ole pelkästään kiperien kysymysten ratkaisemista ja tiedon hakua, kysyin myös hieman sitä, minkälaisia lisäpalveluita työntekijät verkkopalvelussa ajattelisivat voivansa käyttää. Kokemukseni mukaan vuonna 2002 työntekoon ei vielä ollut juurtunut kovin syvälle ajatus, että Internetistä löytyy julkisten kulkuvälineitten aikatauluja, kaupunkien karttoja, koulujen lukujärjestyksiä ja muuta arkityössä silloin tällöin tarvittavia palveluita. Eikä kovin yleistä ollut esimerkiksi keskustelu eettisistä kysymyksistä tai tietoverkon käyttäminen jonkin työryhmän työskentelyalustana tarvitsematta aina kokoon-tua fyysisesti koolle. Kaaviossa 6 kuvataan työntekijöiden arviota siitä, millaisia lisäpalveluja he käyttäisivät tai olisivat valmiita kokeilemaan.

Suosituimmiksi lisäpalveluiksi, joita vastaajat ilmoittivat käyttävänsä tai voivansa kokeilla, osoittautuivat keskusteluryhmät (82,4 %), hakukone Verkkokolegan sivuilla (80,4 %) sekä julkisten liikennevälineitten aikataulut ja karttapalvelut (80,4 %). Keskusteluryhmiä ilmoitti varmasti käyttävänsä 21,6 %, hakukonetta 27,5 % ja aikataulu- ja karttapalveluita 37,3 %. Ryhmätyöohjelmistoa, jonka avulla työryhmät voisivat työstää jotakin kirjallista suunnittelua niin, että suunniteltava työ olisi tietoverkossa muiden kommentoitavana ja työstettävänä ilmoitti 72,5 % vastaajista käyttävänsä tai voivansa kokeilla. 11,8 % ilmoitti varmasti käyttävänsä sellaista ja sama määrä ilmoitti, ettei käyttäisi sellaista palvelua. Vähiten kannatusta saivat aloitussivun personointi sekä kyselytutkimukset ja tiedonkeruu Internetin välityksellä. Aloitussivun personointia olisi käyttänyt tai voinut kokeilla 66,7 % vastaajista ja kyselytutkimuksia sekä tiedonkeruuta 70,6 %. Vastauksissa näkyy jonkin verran painottumaa siihen suuntaan, että kaikkia palveluita voitaisiin ainakin kokeilla. Toisaalta kun on kysymyksessä jokin palvelu, jonka käyttöön ei ole mitään velvoitteita, on ymmärrettävää, että keskimäärin vain noin 10 % vastaajista ilmoitti ettei käyttäisi kysyttyjä palveluja.



Kaavio 6. Lastensuojelun Verkkokollegan palvelun mahdollisten lisäpalvelujen käyttö.

Kyselyn vastausten pohjalta lähdettiin miettimään Lastensuojelun Verkkokollegan -hankkeen verkkosivuston sisältöä ja toteuttamisen arvoisiksi palveluiksi nousivat ainakin arkiset apuvälineet kuten aikataulut ja kartat, hakukone sekä keskusteluryhmät. Lisäksi toiveina oli tietoa ja linkkejä erilaisista aihealueista, tietoa laeista ja asetuksista, kuntien yhteystietoja, tietoa työmenetelmistä ja koulutustarjonnasta sekä tietoa sijoituksista ja sijaishuoltoapaikoista.

Verkkosivuston lisäksi hankkeessa lähdettiin toteuttamaan sijaisperhetietokantasovellusta. Hämeenlinnassa toimii seudun kuntia palvelevana lastensuojelun sijaisperheitä kouluttava, tukeva ja välittävä Perhepankki. Perhepankissa toimii kaksi työntekijää, jotka ovat seudun kuntien yhteisesti palkkaamia. Perhepankki rekrytoi sijais- ja tukiperheitä, kouluttaa niitä ja tukee sijoituksen aikana. Kuntien sosiaalityöntekijät voivat ottaa yhteyttä Perhepankkiin jos heillä on lapsi, jonka kohdalla perhesijoitus voisi tulla kysymykseen.

Perhepankin työntekijät tarvitsivat tietokantasovelluksen, koska kaikkien perheitten ja sijoitettujen lasten tiedot olivat tallennettuna ainoastaan paperiversioina. Tietokantasovellus helpottaisi työtä, koska siitä saisi etsittyä perheitä koskevia erityistietoja sekä sijoitusten paikatilannetta. Tietokantasovelluksen tiimoilta otettiin yhteyttä koulutuskeskus Tavastiaan Hämeenlinnassa ja datanomiopiskelijoista löytyikin kaksi halukasta opiskelijaa toteuttamaan sovellusprojektityönään. Sovelluksen edistymistä seurattiin palavereissa opiskelijoitten kanssa.

Verkkotuotteiden suunnittelun arviointia käytin läpi ohjausryhmän kokouksissa tammi- ja maaliskuussa 2002. Ohjausryhmässä päädyttiin verkkosivuston rakentamiseen sisällöillä, joiden tarve ilmeni toteutetussa kyselyssä. Myös sijaisperhetietokantasovelluksen toteuttaminen oppilastyönä sai kannatusta. Ohjausryhmässä käsiteltiin myös lisärekrytoinnit verkkosivuston luomiseksi ja hankkeeseen lähdettiin etsimään sopivia henkilöitä www-suunnittelijaksi ja www-ohjelmoijaksi Hämeen ammattikorkeakoulun ja Tampereen yliopiston opiskelijoista.

4.3. Koulutuksen suunnittelu

Työpaikkakierroksella selveni, että alun perin suunniteltu koulutus tuntui ylimitoitelta ja suppealle joukolle tarkoitelta. Myös valitut toteutettavat verkkotuotteet vaikuttivat siihen, että alkuperäisen koulutusmallin toteuttaminen ei tuntunut järkevältä. Aiotun koulutusmäärän ylittäisyys ei johtunut ainoastaan työntekijöiden tiukoista aikataulusta vaan myös siitä, että Osaava Lastensuojelu -hankkeessa oli runsaasti koulutustarjontaa samalle kohderyhmälle.

Toteutetussa kyselyssä kartoitettiin myös työntekijöiden kokemia hankaluuksia ja koulutustarpeita. Työpaikoilla esiintyvistä hankaluuksista Internetin ja sähköpostin suhteen olin antanut vastaajille vain muutaman vaihtoehdon sekä mahdollisuuden luetella muita hankaluuksia. Kunnissa vieraillessani liitetiedostojen aukeamisen ongelmat olivat usein keskustelunaiheena ja liittyivät yksinomaan tekstinkäsittelyohjelmilla tehtyihin dokumentteihin. Syitä tähän olivat eri ikäiset tekstinkäsittelyohjelmat, mutta myös se, että kunnissa oli käytössä sekä Microsoftin Word -ohjelmaa että Corelin WordPerfectiä. Taulukossa 5 on kuvattuna vastaajien hankaluuksia.

Ongelma:	Vastauksia	%, n = 51
En saa avattua sähköpostin liitetiedostoja.	20	39,2
Internetin avaaminen on niin hidasta etten yleensä käytä sitä.	11	21,6
Tietokoneessa ei ole tarvittavia apuohjelmia Internetistä löytyvien aineistojen avaamiseksi.	8	15,7
Joitakin muita ongelmia.	11	21,6

Taulukko 5. Internetin ja sähköpostiin liittyvät hankaluudet lastensuojelutyöntekijöiden työpaikoilla.

Liitetiedostojen avaamisen vaikeudet koskivat varsin tasaisesti jokaista kuntaa, mutta eniten liitetiedostot aiheuttivat hankaluutta Hämeenlinnassa (7) ja Riihimäellä (6). Hämeenlinnassa ongelma ilmeisesti liittyi eri ikäisiin ohjelmaversioihin ja Riihimäellä siihen, että kunnassa oli käytössä WordPerfect. Internetin hidas avautuminen puolestaan oli kaupunkien yksinoikeus – Hämeenlinna 8 ja Riihimäki 3 vastausta. Muina ongelma-alueina vastauksista löytyi:

- Tietokoneen hitauteen, puuttumiseen tai jakamiseen usean käyttäjän kanssa liittyvät ongelmat (6)
- Erilaisia yksilöimättömiä ongelmia, kuten yleinen käytönopastuksen tarve (3)
- Erillisiä yksilöityjä ongelmia kuten palvelimen toimintaan liittyvät tai työpaikan kielteinen suhtautuminen Internetin käyttöön (3).

Koulutuksen ja tuen tarpeiden kartoittamiseksi vastausvaihtoehdoiksi oli annettu viisi erilaista osa-aluetta, joilla arvelin saavani alustavaa tietoa siitä, mitä koulutusta projektissa voitaisiin tarjota työntekijöille. Kysymyksessä oli myös vaihtoehto, jossa kysyttiin muuta koulutustarvetta kuin luetellut. Suurin tarve koulutukselle vastausten mukaan oli Internetin käytössä. 74,5 % vastaajista kaipasi tukea Internetin edistyneempään käyttöön ja peruskäyttöön 37,3 %. Nämä yhteenlaskettuna tekee yli 100 %, mikä selittyy sillä, että 23,5 % vastaajista kaipasi tukea molempiin asioihin. "Internetin edistyneempi käyttö" -vaihtoehtoa olin selventänyt "hakukoneitten tehokas käyttö" -selitteellä. Silti saattaa olla, että vastausvaihtoehdot olivat liian epämääräiset ja ero Internetin peruskäytön ja edistyneemmän käytön välillä on vähintäänkin veteen piirretty viiva. Tämän perusteella oli vaikeaa tietää, millaisiin asioihin työntekijät Internet-koulutusta tarvitsisivat, mutta kertoi koulutuksen kaipuuta olevan – 88,3 % kaipasi jonkinlaista koulutusta Internetin käyttöön.

Toimisto-ohjelmien käyttöön kaipasi tukea 41,2 %, joka on kohtuullisen suuri määrä, kun ottaa huomioon kyseessä olevan pääasiassa ihmisistä, jotka työskentelevät tietokoneella lähes päivittäin. Sähköpostin käytössä koulutusta kaipasi 23,5 %, joka sekin on kohtuullisen paljon työntekijäjoukossa, joista 94,1 % käyttää sähköpostia ja 86,3 % viikoittain tai useammin. Kunnan sisäisen verkon ohjelmien käytössä koulutusta tai tukea kaipasi 26,5 % (13) vastaajista ja heistä suurin osa oli Hämeenlinnasta (10). Janakkalasta kaksi ja Riihimäeltä yksi vastaaja kaipasi tukea tähän asiaan. Tässä kohdassa tuen tarve liittyy ns. Perhehuolto-asiakastietojärjestelmään, joka oli käytössä ainakin Hämeenlinnassa ja Janakkalassa. Ohjelma oli iäkäs teksti- ja valikkopohjainen eikä kovin käyttäjystävällinen tai ohjeistusta sisältävä. Muuten koulutustarpeet jakaantuivat tasaisesti eri kuntien välillä, eikä vastaajissa ollut kuin kolme, jotka eivät kaivanneet tukea, koulutusta tai neuvoja mistään kysytyistä vaihtoehdoista.

Muita koulutustoiveita esitti 15,7 % vastaajista, ja niissä toiveina esitettiin tekstinkäsittelyyn, Excelin, Power Pointin ja muiden ohjelmien käyttökoulutusta sekä ”kaiken kaikkiaan kaikessa tietokoneeseen liittyvässä” -tyyppisiä toiveita.

Koulutuksen sisältöjä lähdettiin miettimään ATK-ajokorttiosioiden pohjalta. Taulukossa 6 on kuvattu koulutuksen suunnitellut osiot, arvioidut osallistujamäärät sekä arvioitu osion tuntimäärä. Koulutushankinta kilpailutettiin neljän Hämeenlinnassa toimivan eri koulutusorganisaation kesken ja tarjouspyynnösä oli mainittu koulutuksen kaavailtu sisältö.

Koulutuksen kilpailutus epäonnistui siinä mielessä, että hyväksyttävä kilpailutus olisi vaatinut tarjouksen pyytämistä vähintään viideltä kouluttajataholta. Kilpailutusta ei kuitenkaan järjestetty uudelleen virheen tultua tiedostetuksi. Yhdeltä koulutusorganisaatiolta tarjoustusta ei tullut heidän tajuttuaan, ettei EU-hankerahoitteinen organisaatio voi myydä toimintaansa toiselle EU-hankerahoitteiselle projektille. Kilpailutus osoittautui kannattavaksi koska kalleimman tarjouksen hinta oli noin 1,8 -kertainen halvimpaan verrattuna.

Koulutusosio:	Arvioitu osallistujamäärä:	Arvioitu tuntimäärä:
1. TIETOKONEEN PERUSKÄYTTÖ: Atk-ajokortin "Laitteen käyttö ja tiedonhallinta" - osiota mukailten. Osalle osallistujista tietokone saattaa olla melko uusikin tuttavuus eli opastusta esimerkiksi hiiren käytössä saattaa joutua antamaan.	10 - 15 henk.	12 tuntia
2. TIETOKONEEN KÄYTÖN JATKOKURSSI: "Resurssienhallinta", Kansioden luominen ja tiedon järkevä järjestäminen. Varmuuskopiot. Ehkä myös uusien ohjelmien asentaminen.	10 henk.	8 tuntia
3. TEKSTINKÄSITTELY MS-WORD: Perusteita ja muotoiluja (omien kirjepohjien teko, ylä- ja alatunnisteet, luettelomerkit, numerointi...), taulukkojen käyttö.	36 henk.	20 tuntia
4. TEKSTINKÄSITTELY WORD PERFECT	8 henk.	10 tuntia
5. TAULUKKOLASKENTA EXCEL	15 henk.	8 tuntia
6. ESITYSGRAFIikka POWER POINT	15 henk.	8 tuntia
7. INTERNETIN PERUSKÄYTTÖ JA SÄHKÖPOSTI: - Osoitekirjan tekeminen, liitetiedostojen lähettäminen, liitetiedostojen avaamisen ongelmien ratkaisuja (esim. Word viewer ja vastaava WP:lle), työsähköpostin lukeminen kotikoneelta. - Internetin peruskäytössä selaimiin tutustuminen, "kevyempien" selainten esittely (Opera), selaimen asetukset (esim. aloitussivu), kirjanmerkit ja niiden tallentaminen disketille, internet-sivujen tulostaminen.	54 henk.	12 tuntia
8. INTERNETIN TEHOKÄYTTÖ: Erilaisia tiedonhakupajoja, hakukoneitten esittelyä ja ominaisuuksia, katkaisumerkit, boolean-operaattorit ja hakulausekkeitten muotoilu, tiedon luotettavuuden arviointi.	20 henk.	20 tuntia
9. KOTISIVUKOULU Sivun teko editorilla (miel. ilmaisella, esim. Netscape), FTP:n käyttö.	10 henk.	20 tuntia

Taulukko 6. Suunnitellut koulutusosiot ja niiden sisällöt.

Koulutushankinnan käsittely ei ehtinyt hankkeen ohjausryhmän käsittelyyn, koska kaikki tarjoukset eivät tulleet määräaikaan mennessä. Ohjausryhmässä asiaa kuitenkin käsiteltiin ja koulutusorganisaation valinta tehtiin hankkeen projektisuunnittelijan, erikoistutkijan sekä hanketta hallinnoineen Sosiaalikehitys Oy:n toimitusjohtajan kesken. Koulutuksen järjestäjäksi valittiin koulutuskeskus Tavastia Hämeenlinnasta.

Projektisuunnittelijan kiertäessä työpaikkoja nousi keskusteluun myös lähituen tarve työpaikoilla. Osa työntekijöitten kohtaamista ongelmista olivat sellaisia, että niiden opettelu mikroluokkaopetuksessa olisi hankalaa. Ongelmat johtuivat erilaisista ohjelmista, eri ikäisestä laitteistosta sekä sellaisista ohjelmistoista, joita ei voitu siirtää mikroluokkiin kuten asiakastietojärjestelmästä ja käytetystä sähköpostijärjestelmästä. Kunnilla oli käytössä jonkin verran mikrotukea, mutta sen käyttö oli vähäistä ja liittyi enimmäkseen laitteiston ja ohjelmien asennustukseen.

Mikroluokkaopetuksesta poikkeavia koulutustapoja mietittiin hankkeen projektisuunnittelijan ja erikoistutkijan reflektoinneissa ja päätettiin esittää ohjausryhmälle työpaikoilla kiertävän kouluttajan palkkaamista joksikin aikaa. Ohjausryhmä hyväksyi ajatuksen ja kiertäväksi kouluttajaksi halukkuutensa ilmaisi ainakin eräs päiväkodin lastenhoitajana toimiva henkilö.

5. Toinen sykli: Projektisuunnitelman täsmentyminen ja koulutuksen toteuttaminen

Tutkimuksen ensimmäisen syklin aikana ehdittiin arvioida alkuperäisen projektisuunnitelman toteuttamiskelpoisuus, pohjaa verkkotuotteiden suunnittelulle sekä toteutettavan koulutuksen määrää ja tapaa. Toinen syklinen tutkimuksen kierros käynnistyi huhtikuussa 2002 ja jatkui tammikuuhun 2003.

Toisen syklin aikana tehtiin projektisuunnitelman virallinen muutos, aloitettiin verkkotuotteiden rakentaminen sekä koulutukset. Toisen syklin aikana tehtiin myös hankkeeseen lisärekrytointeja verkkotuotteiden rakentamiseksi ja atklähituen ja -koulutuksen järjestämiseksi työpaikoille.

5.1. Projektisuunnitelman muutos

Ensimmäisen syklin aikana toteutetun selvityksen pohjalta alkuperäisiin suunnitelmiin oli ilmennyt tarvetta tehdä muutoksia. Muutospaineet kohdistuivat koulutuksen laajuuteen, henkilötyöpäiväkertymään sekä lisärekrytointeihin. Viralliseen suunnitelman muutoksen tekemiseen syinä olivat tarpeet budjetin sisäisiin kustannuslajisiirtoihin sekä henkilötyöpäiväkertymän pienentäminen.

Hankkeen budjetti oli jaettu eri kustannuslajeihin seuraavasti:

- aineet, tarvikkeet, toimistokulut
- henkilöstökulut
- matkakulut
- vuokrat
- palvelujen ostot
- tiedotus ja markkinointi.

Koska koulutuksen osuus jätettiin pienemmäksi ja päätettiin myös palkata lisähenkilökuntaa määrämittäisiin työsuhteisiin, oli kustannuksia siirrettävä palvelujen ostoista henkilöstökuluihin. Budjettiin oli mahdollista tehdä muutos yhden kerran projektin aikana, joten budjetin uudelleen laskeminen vaati tarkkuutta ja ennakoitua.

Henkilötyöpäiväkertymä oli alkuperäisessä suunnitelmassa 1418 henkilötyöpäivää. Henkilötyöpäiviä kertyi projektin kohderyhmänä olleiden lastensuojelutyöntekijöiden osallistumisesta hankkeen järjestämiin toimintoihin kuten koulutukseen. Henkilötyöpäiväkertymän täytyminen olisi ollut tärkeää, koska hanketta tarkasteltiin sen kustannusten osalta myös henkilötyöpäivän hinnan

mukaan. Alkuperäisiä henkilötyöpäiviä ei kuitenkaan suunnitelman muutosvaiheessa tuntunut olevan mahdollista saavuttaa, joten niitä karsittiin 1272:een.

Projektisuunnitelman muutostyöt aloitettiin keväällä 2002, ja se saatiin valmiiksi elokuussa 2002. Muutetussa suunnitelmassa hankkeessa toteutettaviksi tuotteiksi mainittiin:

- Selvitys Kanta-Hämeen tietoteknologian hyödyntämismahdollisuuksista lastensuojelun asiakastyössä
- Tietotekninen suunnitelma
- Www-sivut
- Nettikonsultaatio ja keskustelukanava
- Erilaiset tietosisällöt
- Tietokanta Perhepankkiin
- Inforinki (sähköpostilista kaikille osallistujille)
- Räättälöidyt kouluttajapalvelut suoraan työpaikoille
- Atk-koulutukset mikroluokkaopetuksena.

Uudessa hankesuunnitelmassa lisärekrytointina mainittiin verkkosivusuunnittelija kolmeksi kuukaudeksi, web-ohjelmoija noin kuudeksi kuukaudeksi sekä kiertävät kouluttajat yhteensä 13 kuukaudeksi. Verkkosivusuunnittelija ja web-ohjelmoija palkattiin kesällä 2002 ja ensimmäinen kiertävä kouluttaja lokakuussa 2002. Tutkimuksen toisen syklin aikana hankkeelle hankittiin myös logo.

Hankkeen väliraportti valmistui tammikuussa 2003 ja keskeisinä ongelmina väliraportissa mainitaan:

- Monin paikoin toimimaton ja vanha laitekanta, joka aiheuttaa negatiivista suhtautumista tietotekniikkaan.
- Työntekijöiden työn kuormittavuus ja sen myötä vaikeus osallistua koulutuksiin ja vaikutukset henkilötyöpäiväkertymään.
- Verkkopalvelun suunnittelussa ja toteutuksessa huomioitava verkkosivuston toimivuus työntekijöiden vanhentuneissa internet-selaimissa.
- Tiedottamisen hankaluus kun liitetiedostot eivät kaikille aukea, ja rtf-tiedostoista tulee kookkaita, jos niissä on kuvia.
- Sähköisen konsultaation toteuttamisen hankaluus ei liity ainoastaan turvallisesti toteutettavaan tekniikkaan vaan myös lakeihin ja asetuksiin, jotka määrittelevät viranomaisten välistä tietojen luovuttamista.

Hankkeen etenemistä arvioitiin ohjausryhmien kokouksissa elo-, marras- ja tammikuussa. Ohjausryhmä oli tyytyväinen hankkeen etenemiseen ja toteutustapaan. Elokuussa 2002 ohjausryhmässä nousi esiin tarpeet ja toiveet ajantasai-

sen tiedon sijaishuoltopaikoista esittämisestä verkkosivuilla. Hankkeessa asiaa mietittiin, mutta sen toteuttaminen arvioitiin liian työlääksi hankkeen toteuttamisaikana. Tammikuun 2003 ohjausryhmän kokouksessa rahoittajan edustaja kannusti hakemaan hankkeelle jatkoa seuraavalla hakukierroksella, jotta hankkeessa kehitetyt tuotteet saataisiin juurrutettua paremmin käyttöön.

5.2. Verkkotuotteiden määrittely ja rakentaminen

Hankkeen alussa tehty selvitys osoitti, että projektin valmisteluvaiheessa tehdyssä SWOT-analyysissä oli osittain liian optimistisia oletuksia. Analyysissä todettiin vahvuutena riittävät resurssit, välineet ja laitekannan riittävyys. Selvitys puolestaan osoitti, että työpaikkojen laitteistokanta ja ohjelmistot olivat vanhentuneita. Kolmasosa kyselyyn vastaajista arvioi tietokoneensa iäksi yli 5 vuotta.

Ohjelmistojen osalta vanhentuneitten koneitten tekstinkäsittelyohjelmana oli Word 6.0, joka ei avannut uudemmilla versioilla tehtyjä tiedostoja. Internet-selaimena yleisimmin oli käytössä Netscape. Vanhimmissa koneissa versiona oli Netscape Navigator 3.0 vuodelta 1996 ja yleisesti käytettiin Netscape Communicator 4.5 -versiota vuodelta 1998. Netscapen käyttö selittyi paitsi vanhalla käyttöjärjestelmällä, jossa ei ollut sisäänrakennettua internet-selainta, myös sillä, että sosiaalityöntekijöitten käyttämä Kela-yhteys ei toiminut uudemmilla selaimilla eikä Internet Explorerilla.

Tietokoneitten ja ohjelmistojen vanhakantaisuus vaikutti verkkosivuston suunnittelun lähtökohtiin. Koska haluttiin verkkopalvelun toimivan mahdollisimman monella työntekijällä edes tyydyttävästi, oli pakko ottaa suunnittelussa huomioon vanhat selaimet ja pienet näytöt. Aivan 640 x 480 neliöpikselin resoluution tasoiseen toteutukseen ei hankkeessa lähdetty vaikka vanhimmissa tietokoneissa sellaista resoluutiota käytettiinkin. Suunnittelun lähtökohdaksi otettiin se, että sivuston tulee näkyä 800 x 600 neliöpikselin resoluutiolla niin, ettei sivustoa katsellessa joudu vierittämään sivua sivusuunnassa. Netscapen yleinen käyttö aiheutti myös tarkan suunnittelun tarvetta JavaScriptien ja taulukoiden käytössä jotta sivusto toimisi Internet Explorerilla ja Netscapella.

Perhepankille rakennettavan sijaisperhetietokantasovelluksen oli määrä valmistua toukokuun 2002 loppuun mennessä. Sovellusta datanomiopiskelijat tekivät Visual Basic -ohjelmistolla Access-tietokantaan pohjautuen. Opiskelijat vaikuuttivat sovelluksen valmistuvan toukokuun loppuun mennessä, mutta toukokuun 2002 lopulla pitämässämme palaverissa kävi ilmi, että suoritettavaa

exe-versiota sovelluksesta he eivät olleet onnistuneet saamaan aikaiseksi. Opiskelijoiden koulu päättyi toukokuun lopussa, ja kesäkuussa he lähtivät asevelvollisuuttaan suorittamaan. Heitä yritettiin vielä tavoitella armeijan aikana, ja he lupasivat toimittaa edes lähdekoodin, jotta työtä olisi mahdollisesti voitu jatkaa. Lähdekoodia ei kuitenkaan kuulunut ja syksyyn mennessä opiskelijoiden puhelinnumerotkin olivat jo vaihtuneet. Sijaisperhetietokantasovellus jäi näin ollen toteuttamatta.

Alkuselvityksessä sekä sen jälkeisissäkin keskusteluissa työntekijöiden kanssa oli noussut esiin konsultaation tarve. Pienillä paikkakunnilla lastensuojelun toimenpiteitä tehdään vähemmän kuin suurilla paikkakunnilla. Raskaampien toimenpiteiden kuten huostaanoton kohdalla saattaa olla tilanne, ettei nykyisen työntekijän aikana ole tehty yhtään huostaanottoa. Tällaisissa harvinaisemmissa tilanteissa konsultaation tarve on suuri. Hämeenlinnassa toimi lastensuojelun tukiryhmä, jossa oli jäsenenä kokeneita asiantuntijoita sosiaali- ja terveydenhuollosta. Tukiryhmä kokoontui kuukausittain ja sinne saattoi tuoda asiakastapausten käsiteltäväksi. Lastensuojelun tukiryhmä toivoi matalampaa kynnystä asiakastapausten käsittelemiseen ja ympäristökuntien työntekijät puolestaan helpompaa yhteydenaantia pulmatilanteissa. Tähän tarkoitukseen päätettiin lähteä kartoittamaan sähköisen konsultaation järjestämisen mahdollisuutta.

Valtakunnallisessa e-konsultaatiohankkeessa rakennettavaan Sosiaaliporttiportaaliin oli suunnitteilla konsulttipankki, muttei suojattua sähköistä konsultaatiokanavaa, jossa olisi voinut puhua asiakasasioista. Hyvinkään ja Riihimäen seudun alueportaalissa, Hyrinetissä, oli otettu käyttöön Atuverasiantuntijapalvelu, jossa yksittäiset kansalaiset saattoivat suojatusti käydä keskustelua eri alojen asiantuntijoiden kanssa. Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirillä puolestaan oli käytössä KONSU-järjestelmä, jossa esimerkiksi terveyskeskuslääkärit saattoivat sähköisesti konsultoida keskussairaalan erikoislääkäreitä. Näihin järjestelmiin tutustuttiin, mutta niiden kustannukset olivat hankkeelle liian suuret, ja toisaalta niiden toiminnot eivät soveltuneet suoraan niihin tarkoituksiin, johon sähköistä konsultaatiota lastensuojelussa haettiin.

Toukokuussa 2002 hankkeeseen palkattiin kolmeksi kuukaudeksi www-suunnittelija, jonka tehtävänä oli rakentaa verkkosivuston graafista ilmettä ja osittain myös sisältöä. Kesäkuussa palkattiin www-ohjelmoija rakentamaan ohjelmallisia toimintoja kuten keskustelukanavaa verkkosivustolle. Molemmat palkatut olivat Hämeen ammattikorkeakoulun tietojenkäsittelyn koulutusohjelman valmistumisvaiheessa olevia opiskelijoita. Www-ohjelmoijan tehtävänä oli keskustelukanavan rakentamisen ohessa miettiä, olisiko mahdollista raken-

taa suojattu konsultaatiokanava käyttäen hyväksi keskustelukanavan käyttöliittymää ja osatoimintoja.

Verkkosivuston toteutettavaksi sisällöksi valittiin alkukesästä 2002 seuraavanlainen rakenne:

- Lukkari-osio, jossa on tietoa Lastensuojelun Verkkokollega ja Osaava Lastensuojelu -hankkeitten koulutuksista, mahdollisuus ilmoittautua sähköisesti koulutuksiin ja koulutusmateriaalia. Osio sisältää myös linkityksiä alan tutkimustietoon sekä seudulla tehtyihin pienimuotoisiin tutkimuksiin ja selvityksiin.
- Sihteeriosio, joka sisältää seudun kuntien yhteystietoja, karttoja sekä liikenneyhteyksiä.
- Kotirouva-osio, jossa on linkityksiä sijaishuoltoa järjestäviin palveluntarjoajiin.
- Luotsi-osio, jossa on tietoa lastensuojelun eri aihealueista.
- Lähetti-osio, jossa on keskustelukanava ja postituslistojen liittymisohjeet ja rekisteriselosteet.
- Apteekkari-osio, jossa on atk-asioihin neuvoja ja hyödyllisiä apuohjelmia.

Verkkosivustoa rakennettiin toukokuusta 2002 lähtien ja julkaisukunnossa se oli lokakuussa 2002.

Sekä Lastensuojelun Verkkokollega että Osaava Lastensuojelu -hankkeissa oli noussut esiin tiedottamisen hankaluudet ja asiaa edistämään lähdettiin rakentamaan postituslistoja. Kunnista hankittiin lastensuojelusta kiinnostuneiden henkilöiden yhteystiedot ja rakennettiin kaksi postituslistaa: inforinki@verkkokollega.com ja fsos@verkkokollega.com. Kaksi postituslistaa oli tarpeen, sillä projektien kohdealueet olivat hieman erilaiset ja tiedottamisen laajuus esimerkiksi ilmaisten koulutusten suhteen erilaista. Inforinki-listalle kertyi noin 180 nimeä ja fsos-listalle noin 45 nimeä. Inforinkiin kuuluivat Hämeenlinnan ja Riihimäen seudun kuntien työntekijät ja fsos-listalle Forssan seudun kuntien työntekijät. Postituslistoille oli kaikilla listalla olijoilla mahdollisuus lähettää viestejä, mutta pääosin ne palvelivat hankkeitten tiedottamista.

Toteutettavia tietoteknisiä tuotteita käsiteltiin kahden lastensuojeluhankkeen työntekijöiden kokoontumisissa ja kokemusten vaihtokeskusteluissa. Tuotteita ja niiden valmistumisen edistymistä käsiteltiin myös ohjausryhmän kokouksissa elo-, marras- ja tammikuussa. Arvioidessa tuotteiden valintaa kiinnitettiin huomiota resurssien huomioonottamiseen ja karsintaa ideoiden osalta jouduttiin tekemään sijaishuollon verkkotietokannan osalta. Opiskelijatöiden osalta

kiinnitettiin myös huomiota riskeihin siitä, että mahdollisesti hyvin alkanut työ ei tule loppuun saatetuksi. Riskit johtuvat osittain siitä, että vähänkin vaativampia töitä voivat toteuttaa opintojen loppuvaiheessa olevat opiskelijat, jolloin kasvaa riski siitä, että opinnot päättyvät ennen tuotteen kunnollista valmistamista ja testausta. Toisen syklin toteutetuista asioista opittiin myös se, että suhteellisen pienelläkin vaivalla toteutetut innovaatiot kuten postituslistat voivat helpottaa työtä suurestikin.

5.3. Koulutuksen toteuttaminen

Mikroluokkakoulutukset pääsivät alkamaan heti kilpailutuksen ja koulutussovimuksen laadinnan jälkeen kesäkuussa 2002. Koulutuspäivät olivat 4 – 6 tunnin mittaisia ja ryhmien maksimikoko oli 18 henkeä. Ilmoittautumisvaiheessa otettiin kuitenkin varalle vielä viisi henkilöä. Koulutustilaisuuksissa hyödynnettiin molemminpuolisesti datanomiopiskelijoita. Opiskelijat suorittivat osana opiskeluaan lähituen antamista ja opastamista, ja kursseille osallistuvat saivat tukea koulutustilaisuuksissa, mikäli opetus eteni liian nopeasti.

Alun perin suunniteltuun koulutukseen jouduttiin tekemään muutoksia jo heti koulutusten alettua. Osoittautui, että ”Tietokone tutuksi 1 ja 2” -alkeiskoulutuksiin oli halukkaita enemmän kuin suunniteltuihin ryhmiin olisi mahtunut. Päätettiin järjestää molemmista osioista syksyn 2002 aikana vielä toiset koulutustilaisuudet. Word Perfect -tekstinkäsittelyn kurssi jätettiin toteuttamatta ilmoittautuneiden vähäisen määrän vuoksi. Ne kunnat, joissa Word Perfect oli ollut käytössä, olivat ilmeisesti siirtymässä Microsoftin Word-ohjelman käyttöön.

Kaikkiin koulutusosioihin oli rakennettu mahdollisuus ilmoittautua hankkeen verkkosivustolta. Koulutuksista sekä verkkoilmoittautumisen mahdollisuudesta tiedotettiin sähköpostilistalla. Verkkolomakkeella ilmoittautumista käytettiin kuitenkin aika vähän hyväksi. Toisen syklin aikana toteutettuihin koulutuksiin ilmoittautui yhteensä 155 henkilöä ja näistä ilmoittautumisista verkkolomakkeen kautta tuli 23.

Atk-mikroluokkakoulutusten lisäksi tammikuussa 2003 järjestettiin tietoturvaseminaari, jossa käsiteltiin viruksia, internetin käytön riskejä sekä oman työpaikan tietoturvan ja tietosuojan parantamista. Seminaarin luennot piti Tampereen yliopiston edustaja, Hämeenlinnan seudun ohjelmisto- ja mikrotukitoimittajan edustaja sekä Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeen projektisuunnittelija.

Seminaari ei kuitenkaan ollut kovin suosittu - ilmoittautuneita oli 34, joista 31 saapui paikalle.

Kiertävien työpaikkakouluttajien palkkaamiseen oli päädytty projektisuunnitelman muutoksen yhteydessä. Palkkakustannuksiin oli varattu 13 kuukauden työpanos ja päädyttiin 2 kouluttajan palkkaamiseen joista toinen toimi 6 kuukautta ja toinen 7 kuukautta. Lokakuussa 2002 aloittanut kouluttaja oli toiminut Hämeenlinnan perusturvan asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjänä ja tammi-kuussa 2003 aloittanut päiväkodin lastenhoitajana. Ensimmäisenä aloittanut kouluttaja otti päävastuun asiakastietojärjestelmään ja kunnissa käytössä olevaan sähköpostijärjestelmään liittyvässä opastamisessa.

Ensimmäisenä työpaikkakouluttajana aloittanut työntekijä laati myös sisältöä työpaikoilla toteutettavaan opastukseen ja kartoitukseen. Sisältörunko muodostui seuraavanlaiseksi:

- Verkkokollega.com sivujen esittely
- Sähköposti
 - Onko Tiimiposti käytössä, käytetäänkö sitä internetin kautta, onko Outlook tai joku muu sähköpostiohjelma käytössä. Mikä?
 - Liitetiedostojen lähettäminen
 - Liitetiedostojen avaaminen
 - Sähköpostiin osoitteiden ja ryhmien lisäys
- Mikä ohjelma käytössä lastensuojelutyössä?
 - Hj-perhehuolto, merkkipohjainen?
 - Muu merkkipohjainen ohjelma?
 - Windows-pohjainen ohjelma?
- Internet
 - Mitä selaimia käytetään (Explorer, Netscape) ?
 - Mihin internetiä käytetään (pankkiohjelmat, Kela, muut) ?
 - Historiatietojen ja välimuistin tyhjennys
 - Haetaanko internetistä tietoa (hakukoneet)
 - Selaimen päivitys
- Varmuuskopiointi
 - Miten järjestetty?
 - Oma palvelin?
 - Jaettu verkkolevy?
 - Miltä osin varmuuskopiointi levykkeillä tai cd-levyillä?
- Sovellusohjelmien asennukset ja päivitykset
 - Minkä tyyppisiä ohjelmia?
 - Miten asennukset ja päivitykset on hoidettu?

- Virustorjunta
 - Mikä ohjelma on käytössä?
 - Miten päivitys on hoidettu?
 - Levykkeet, ajetaanko ne viruksentorjuntaohjelmalla?
- Muut tarvittavat ohjelmat ja niiden opastus.

Koulutusten toteutumista ja kiertävän kouluttajan kokemuksia arvioitiin ja seurattiin ohjausryhmän kokouksissa elo- ja marraskuussa 2002 sekä tammikuussa 2003. Syksyllä havaittiin, että kahden koulutusta tarjoavan projektin yhtäaikainen olemassaolo tuotti hankaluuksia suuren koulutusmäärän vuoksi. Syksyn aikana oli useita viikkoja, jolloin koulutusta oli tarjolla kolmena päivänä viikossa. Hankkeitten näkökulmasta tilanne oli hankala, koska koulutusmäärää ei voitu karsiakaan. Atk-koulutusten osalta tilanne oli jopa hankalampi, koska työntekijät näyttivät priorisoivan asiakastyön menetelmäkoulutukset atk-koulutusten edelle.

6. Kolmas sykli: Kokemukset, palaute ja kohti uutta hankesuunnitelmaa

Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeen toisen syklin aikana saatiin määriteltyä hankkeessa toteutettavat koulutukset ja tuotteet. Tutkimuksen kolmas sykli keskittyi hankkeessa toteutettavien asioiden loppuun saattamiseen, jatkohankemuksen valmisteluun sekä palautteen keräämiseen. Kolmannen syklin kesto oli tammikuusta syyskuuhun 2003, jolloin hanke myös loppui.

Jatkohankkeen suunnittelusta vastasi erikoistutkija ja hankkeen projektisuunnittelija. Verkkotuotteiden osalta keskityttiin sähköisen konsultaatiojärjestelmän rakentamiseen ja verkkosivuston ylläpitämiseen. Mikroluokkakoulutukset jatkuivat kesäkuun 2003 alkuun asti ja työpaikkakouluttajista ensimmäinen jatkoi maaliskuun 2003 loppuun. Toinen palkattu kiertävä kouluttaja aloitti työnsä tammikuussa ja jatkoi heinäkuun loppuun. Palautetta kerättiin mikroluokkakoulutukseen osallistuneilta kesällä 2003.

6.1. Jatkohankkeen suunnittelu

Tammikuun 2003 ohjausryhmän kokouksessa keskusteltiin hankkeen väliraportissa mainituista kokemuksista. Keskusteluissa esillä oli juurruttamisen hitaus ja se, ettei koulutuksia hyödynnetty siinä määrin kuin olisi ollut mahdollista. Osallistumattomuus nähtiin johtuvaksi kahden hankkeen suuresta koulutustarjonnasta sekä siitä, että atk-osaamista ei ehkä koeta perusammattitaitoihin kuuluvaksi. Ohjausryhmän kokouksessa TE-keskuksen edustaja kannusti hakemaan ESR-rahoitusta jatkohankkeelle.

Jatkohankemuksesta lähdettiin työstämään heti tammikuun ohjausryhmän kokouksen jälkeen. Koska Lastensuojelun Verkkokollega -projektilla oli luotu perusta tietotekniikan hyödyntämiselle, oli jatkoprojektin tavoitteena saada verkkopalvelu kuntien työntekijöiden työtä hyödyttäväksi työvälineeksi, parantaa edelleen työntekijöiden valmiuksia kouluttamalla heitä sekä siirtää ja kytkeä Osaava Lastensuojelu -projektin tuloksia verkkopalveluun. Tavoitteena oli yhdistää Verkkokollega- ja Osaava Lastensuojelu -hankkeiden osioita niin, että työn sisällöllinen kehittäminen ja tietoteknisten ratkaisujen rakentaminen olisivat yhtä aikaa mahdollisia.

Jatkohankkeessa pyrittiin siihen, että etenkin Osaava Lastensuojelu -projektissa toteutettuja koulutuksia, teemaseminaareja sekä kuntien kehittämistyötä olisi voitu osittain jatkaa ja soveltuvien osin hyödyntää paremmin tietotekniikkaa arjen työssä. Jatkohankkeen suunnitelmissa oli edelleen tarjota työn sisällöllisen

kehittämisen turvaavaa koulutusta 21 päivää sekä atk-koulutusta 180 tuntia (45 koulutusiltapäivää). Ajallisesti koulutukset olisivat ajoittuneet vuosille 2004 ja 2005 ja ne oli tarkoitus hankkia ostopalveluina.

Kuntien sisällöllisen kehittämistyön eräänä tuloksena olisi tavoiteltu työntekijöitä helpottavan materiaalin tuottamista verkkoon esimerkiksi työprosessikuvausten, erilaisten lomakkeiden ja seudullisen tiedonjaon muodossa. Myös sähköisen konsultaatiokanavan käyttöön ottaminen ja käytön opastaminen sekä juurruttaminen oli erittäin tärkeää.

Jatkohankehakemus saatiin TE-keskuksen käsittelyyn maaliskuussa 2003 ja kuntien sosiaalijohdolta pyydettiin kannanottoja hankkeeseen mukaan lähdöstä. Kiireisestä hankevalmistelun aikataulusta johtuen kuntien kanssa ei ehditty kunnolla neuvotella ennen hakemuksen jättämistä. Jatkohanketta oli myös tarkoitus laajentaa koko Kanta-Hämettä koskevaksi. Riihimäen seudun kunnat eivät olleet halukkaita lähtemään mukaan ja Forssan seudulla odotettiin Forssan kaupungin kantaa. Hämeenlinnan seudulla jatkohankkeen valmistelijoille selveni vasta kesällä, että seudun kuntajohtajien kokous tekisi päätökset kaikista seudullisista hankkeista. Jatkohankkeen esittely toimitettiin Kehittämiskeskus Oy Hämeen hankkeita arvioivalle työryhmälle ja edelleen kuntajohtajakokoukseen vietäväksi. Arviointityöryhmä puolsi hanketta, mutta kuntajohtajakokouksessa tehtiin kuitenkin kielteinen päätös jatkosta. Tässä vaiheessa TE-keskus oli jo luvannut lähteä 80 % osuudella rahoittamaan hanketta mutta kuntajohtajakokouksen jälkeen jatkohankehakemus vedettiin pois.

6.2. Verkkotuotteet ja sähköinen konsultaatio

Verkkosivusto www.verkkokollega.com oli julkaistu syksyllä 2002 ja sen sisältöä kehitettiin vielä viimeisen syklin aikana. Verkkopalveluun oli kaavailtuna linkityksiä lastensuojelutyön keskeisiä aihealueita käsittelevään tietoon internetissä – haave oli eräänlaisesta lastensuojelun ABC-kirjasta. Tämän osion osalta haluttiin myös seurata valtakunnallisen Sosiaaliportti-portaalin sisällön kehittämistä, koska sinne oli odotettavissa samanlaista tietopankkia. Sosiaaliportin valmistuminen kuitenkin viivästyi eikä siihen tulevasta sisällöstä ehditty saada käsitystä ennen Verkkokollega-hankkeen loppumista. Myös Verkkokollega-hankkeen lastensuojelun ABC-kirja jäi verkkopalvelusta toteuttamatta.

Verkkosivuston käytön juurruttamista yritettiin työpaikkakouluttajien avulla, ja he opastivat kaikilla käynneillään työntekijöitä verkkosivuston käytössä. Verkkosivuston käyttö vakiintui ensimmäisten kuukausien jälkeen noin 250 kävijään

kuukaudessa. Käytetyimpiä sivuja olivat koulutuskalenteri ja sivut, joilta saattoi ladata koulutusmateriaalia sekä tehtyjä raportteja ja selvityksiä.

Sähköpostilistat toimivat hyvin Verkkokollega- ja Osaava Lastensuojelu-hankkeitten tiedostuskanavina. Suurin osa tiedottamisesta liittyi hankkeiden koulutuksiin ja niiden materiaaleihin. Sähköpostilistoille lähetettiin myös ajan-kohtaista tietoa muista koulutuksista, tapahtumista sekä myös tietoa uusimmista ja uhkaavimmista tietokoneviruksista. Ihmisiä yritettiin myös kannustaa kirjoittelemaan sähköpostilistoille, mutta hyvin harvat käyttivät mahdollisuutta hyväkseen.

Verkkosivustolle oli rakennettu keskustelupalsta ja sen rakentamisen alusta asti oli ajateltu, että keskustelupalstan osia voitaisiin hyödyntää myöhemmin mahdollisesti toteutettavassa sähköisessä konsultaatiossa. Sähköisessä konsultaatiossa oli tarkoitus tarjota seudun kuntien sosiaalityöntekijöille mahdollisuutta hyödyntää seudullisen lastensuojelun tukiryhmän asiantuntijuutta verkon välityksellä. Sähköisen konsultaation kaupallisiin järjestelmiin oli jo ehditty tutustua mutta hankkeessa päätettiin kuitenkin rakentaa oma järjestelmä. Aikataulu oli tiukka, mutta arveltiin ehdittävän toteuttamaan järjestelmä ennen hankkeen loppua. Varsinkin kun keväällä 2003 näytti vielä hyvältä mahdollisuudelta saada jatkohankkeelle rahoitus ja sen myötä sähköisen konsultaation käyttökoulu- tus ja käytön juurruttaminen olisi voitu siirtää jatkohankkeen aikana toteutettaviksi.

Sähköinen konsultaatiopalvelu toteutettiin PHP-ohjelmointitekniikalla käyttäen hyväksi MySQL-tietokantaa. Käyttäjän ja palvelimen välinen tiedonsiirto suojattiin SSL-tekniikalla ja keskustelujen aiheet sekä viestit tallennettiin kryptatuina tietokantaan. Konsultaatioon kirjautuminen edellytti käyttäjän antamaa numerosarjaa, jonka hän pystyi lukemaan hänelle myönnetystä numeroparikortista. Konsultaatiojärjestelmästä tehtiin ensin HTML-koodattu demonstraatioversio, jonka avulla järjestelmää esiteltiin lastensuojelun tukiryhmälle ja käytiin keskustelua rakennettavista toiminnoista.

Varsinaista konsultaatiojärjestelmää varten täytyi hankkia tietoturvallista palvelintilaa. Riskinä pidettiin sitä, jos samalle palvelimelle olisi pääsy joillakin muillakin asiakkaila, joten verkkopalvelulle varattua palvelinhotellitilaa ei voitu käyttää konsultaatiojärjestelmälle. Tarjouspyynnöt lähetettiin 18 palveluntarjoajalle ja tarjouspyynnöstä tehtiin mahdollisimman tarkka vaadittavien ominaisuuksien suhteen. Tarjouspyynnössä annettiin mahdollisuus tarjota niin sanottua dedikoitua erillispalvelinratkaisua ainoastaan sähköisen konsultaation käyt-

töön tai vaihtoehtoisesti jotain muuta riittävän turvallista palvelinratkaisua. Tarjouksia tuli 13 palveluntarjoajalta ja kilpailutus osoittautui kannattavaksi erittäin suuren hintahaitarin vuoksi. Tarjousten tultua päädyttiin käsittelemään vain erillispalvelinratkaisut. Halvin tarjous oli ensimmäisen vuoden osalta 1800 euroa ja seuraavilta vuosilta 1300 euroa. Kallein tarjous oli 13 428 euroa vuodessa. Tarjouksiin oli sisällytetty myös konsultaatiopalvelulle hankittava virallinen SSL-sertifikaatti sekä verkkodomain www.verkkokonsultti.com.

Palvelin saatiin käyttöön kesäkuussa 2003 ja kesällä myös konsultaatio-ohjelmisto asennettiin palvelimelle ja testattiin käyttöä. Testausta oli suoritettu jo aiemminkin projektin työntekijöiden koneille asennetuilla palvelimilla paikallisesti. Koska jatkohankkeen saaminen ei ollut varmaa, päätettiin jo keväällä, että konsultaatiota voisi tarjota myös Pikassos Oy:n hallinnoiman Vertaistukea Verkossa -hankkeen käyttöön. Vertaistukea Verkossa oli Satakunnassa 9 kunnan vammaispalvelun työntekijöiden tueksi toteutettu hanke, jossa oli tarkoitus keskustella ja jakaa kokemuksia tietoverkon välityksellä vammaispalveluun liittyvissä kysymyksissä. Konsultaatiojärjestelmä otettiin Satakunnassa käyttöön syyskuussa 2003 ja se oli käytössä kesäkuun 2004 loppuun. Jokainen konsultaation käyttäjä koki järjestelmästä olleen hyötyä ja kokemukset olivat myönteisiä [Joensuu, 2004].

Sähköisen konsultaation rakentamisessa esille tuli muitakin suunnittelun seikkoja kuin teknisesti turvallisen ratkaisun toteuttaminen. Varsinkin hankalissa lastensuojelutapauksissa konsultaation tarve kasvaa, mutta samalla tapaukset ovat usein niin riitaisia, että asiakkaalta ei välttämättä saada lupaa konsultoimiseen, vaikka se olisi selkeästi lapsen edun mukaista. Tietojen luovuttaminen viranomaisten välillä ei kuitenkaan ole ongelmatonta ainakaan siinä tapauksessa, että tietoja luovutetaan toisen kunnan työntekijälle. Hankkeen projektisuunnittelija kävi aiheesta keskustelua Tampereen yliopiston julkisoikeuden laitoksen professorin ja yliassistentin kanssa. Yhtenä mahdollisuutena tietojen luovuttamiseen yli kuntarajojen nähtiin lastensuojelun tukiryhmässä, joka on mainittu lastensuojelulaissa. Jos kunnat hyväksyisivät seudullisen lastensuojelun tukiryhmän voisi se tuoda mahdollisuuden luovuttaa tietoja ilman asiakkaan suostumustakin. Satakunnan vammaispalveluverkossa tietojen luovuttaminen ei ollut ongelma, koska keskustelut eivät olleet yksilöityjä asiakastietoja sisältäviä.

Konsultaation - niin sähköisen kuin muillakin tavoin toteutetun - osalta keskeiset lait ovat:

- Suomen Perustuslaki 11.6.1999/731

- Hallintolaki 6.6.2003/434
- Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710
- Lastensuojelulaki 5.8.1983/683
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621
- Henkilötietolaki 22.4.1999/523
- Laki sähköisestä asioinnista hallinnossa 30.12.1999/1318.

Näistä laeista lastensuojelulaki on uudistustyön alla. Valmisteilla on myös laki potilastietojen digitaalisesta käsittelystä, joka saattaa vaikuttaa sähköisen konsultaationkin järjestämiseen. Sosiaali- ja terveysministeriö on myös julkaissut oppaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista [STM, 2001].

6.3. Kokemukset koulutuksista

Mikrolokkakoulutukset jatkuivat kesäkuuhun 2003 asti. Koulutuksia järjestettiin yhteensä 174 tuntia 39 iltapäivänä vuoden aikana. Alkuperäiseen koulutussuunnitelmaan tehtiin muutoksia ja toteutuneet koulutusosiot on esitetty taulukossa 7.

Koulutusosio:	Tuntimäärä:	Toteutettuja kursseja:
Tietokone tutuksi, perusteet	8	2
Tietokone tutuksi, jatkokurssi	12	2
Tietokone tutuksi, yhdistelmä	16	1
Word-tekstinkäsittely 1	20	1
Word-tekstinkäsittely 2	16	1
Excel-taulukkolaskenta 1	20	1
Excel-taulukkolaskenta 2	14	1
Internet	16	2
Power Point -esitysgraafiikka	16	1

Taulukko 7. Toteutuneet koulutukset.

Mikroloikkaopetukseen mahtui jokaiseen ryhmään 18 henkilöä mutta vain toinen Word-koulutus oli täynnä. Ilmoittautuneita kursseille oli yhteensä 199 henkilöä ja kurssia kohti keskimäärin 16,6. Varsinaisesti osallistuneita kursseilla oli keskimäärin 11 eli 66,4 % ilmoittautuneista saapui kursseille. Tämän arvioitiin johtuvan sosiaalityöntekijöitten kriisipainotteisesta työstä, jossa kiireellinen asiakastapaus priorisoitiin atk-koulutusten edelle.

Koulutuksien päätyttyä osallistujille lähetettiin palautekysely (Liite 2). Koulutuksiin osallistui kaiken kaikkiaan 99 eri henkilöä, mutta palautekyselyä ei lähetetty niille, jotka olivat osallistuneet vain tietoturvaseminaariin tai olivat käy-

neet vain kerran jonkin koulutusosion opetustilanteessa. Kyselyjä lähetettiin sähköpostitse 87, joista 72 meni perille ja 40 vastasi. Vastaaminen oli mahdollista sähköpostin liitteenä, www-lomakkeella tai postittamalla vastauslomake. Www-lomakkeella vastasi 62,5 %, eli huomattavasti useampi kuin projektin alkuselvityksen kyselyyn, jossa www-lomakkeella vastasi vain 21,6 %. Sähköpostitse palautekyselyyn vastauksia tuli 27,5 % ja kirjelähetyksenä vain 4 kappaletta eli 10 %.

Vastaajista 95 % oli naisia, iältään yli 40-vuotiaita oli 67,5 % ja loput 32,5 % olivat 25 - 39-vuotiaita. Tämä vastaa hyvin projektin osallistujarakennetta. Vastauksia tuli 7 kunnasta ja asemaltaan heistä 62,5 % oli työntekijöitä ja esimiesasemassa toimivia 37,5 %. Toimialakseen vastaajat ilmoittivat pääosin sosiaalityön tai lastensuojelun avohuollon/laitostyön (65 %).

Vastaajilta tiedusteltiin heidän käymänsä koulutusosion hyödyllisyyttä ja keskimäärin 79,9 % vastaajista oli sitä mieltä, että koulutuksesta oli paljon tai erittäin paljon hyötyä. Taulukossa 8 näkyvät kurssikohtaisesti vastausjakaumat ja lihavoituina suurimmat prosenttiluvut.

%	Täysin hyödytön	Vähän hyötyä	Kohtalaisen hyödyllinen	Paljon hyötyä	Erittäin hyödyllinen	n=
Tietokone tutuksi	0	6,3	12,5	43,8	37,5	16
Tk tutuksi jatko	0	0	14,3	50	35,7	14
Word	0	0	15	50	35	20
Internet	0	20	20	50	10	10
Power Point	0	11,1	11,1	22,2	55,6	9
Excel	0	0	10,5	52,6	36,8	19

Taulukko 8. Atk-kurssien hyödyllisyys.

Vastaajilta kysyttiin myös heidän omaa arviotaan atk-taitojen kehityksestä viimeisen vuoden aikana ja heidän tavoitetasoaan asteikolla 1 - 10. Lisäksi kysyttiin, mitkä seikat olivat vaikuttaneet myönteiseen kehitykseen, jos sellaista oli tapahtunut. Kukaan vastaajista ei arvioinut taitojensa heikentyneen ja keski-

määräisesti kehitystä oli tapahtunut n. 1,6 pisteen verran 5,5 pisteestä 7,1:een. Matkaa tavoitteeseen vastaajilla oli vielä keskimäärin 1,4 pistettä (taulukko 9).

	Vuosi sitten	Nykyään	Tavoite
Vaihteluväli	1 - 8	3,5 - 9	5 - 10
Keskiarvo	5,54	7,13	8,54
n=	39	40	38

Taulukko 9. Tietotekniikan taitojen kehitys.

Kysyttäessä, mitkä seikat olivat vaikuttaneet tietotekniikan taitojen edistymiseen, vähän tai ei lainkaan vaikutusta vastaajien enemmistön mielestä oli muulla kuin projektissa järjestetyllä atk-koulutuksella, atk-laitteiston uusiutumisella tai projektin työpaikkakouluttajilla/mikrotuella. Erikseen ei tutkittu, kuinka paljon vastaajat olivat käyttäneet työpaikkakouluttajien palveluja, mutta on mahdollista, että koulutuksissa opittiin sellaisia perusasioita, ettei tarvetta henkilökohtaiseen tukeen syntynyt. Muun atk-koulutuksen ja laitteiston uusimisen vähäinen vaikutus selittyy sillä, että muuta koulutusta markkinoidaan vähän sosiaalialan työntekijöille ja kaupallisesti järjestetty koulutus on yleensä kallista verrattuna koulutusmäärärahoihin. Laitteiston uusiutumisen vaikutukseen vaikuttanee se, että laitteisto ei välttämättä ollut uusiutunut ja jos oli, toi se usein myös lisää ongelmia uudenlaisen käyttöympäristön myötä.

Paljon tai vähän edistymiseen vaikuttavien seikkojen väliin jäi väittämä "Oma suhtautuminen tietotekniikkaan on muuttunut". 45,7 %:lla se oli vaikuttanut melko paljon ja 40 %:lla vain vähän tai ei lainkaan. Tästä voitaneen tehdä johtopäätös, että joillakin suhtautuminen on muuttunut ja se on vaikuttanut edistymiseen, kun taas toisilla suhtautuminen ei ole muuttunut. Kun kuitenkin kaikilla oli edistystä tapahtunut voitaneen tehdä sekin johtopäätös, että suhtautuminen tietotekniikkaa kohtaan ei ollut ainakaan muuttunut huonompaan suuntaan. Tämä käynee ilmi myös seikoista, jotka ovat vaikuttaneet edistymiseen paljon tai erittäin paljon.

Paljon tai erittäin paljon atk-taitojen kehittymiseen vaikuttaviksi asioiksi nousivat kyselystä seuraavat väittämät:

"Mielestäni IT-taidot kuuluvat nykyään sosiaalialan perustaitoihin" (83,8 % vastaajista).

"Töistä suoriutumiseksi on ollut välttämätöntä hankkia uusia taitoja" (60,5 %).

"Taitojen kerryttäminen nostaa ammatillista profiilia" (60 %).

"Verkkokollega-hankkeen atk-koulutus" (48,7 %).

”Oma aktiivisuus ja innostuneisuus” (39,5 %).

Vastauksista voidaan päätellä, että tietokoneen käyttötaito koettiin selvästi kuuluvaksi perusammattitaitoihin. Sen opetteleminen oli kuitenkin ollut välttämätöntä työtehtävistä suoriutumiseksi. Tämä kertonee koulutuksen vähäisyydestä, mutta taitojen kerryttämisen koettiin myös nostavan ammatillista profiilia. Projektissa järjestetty koulutus ja oma aktiivisuus ja innostus vaikuttivat melko paljon tai paljon, mikä kertonee siitä, että molemmilla oli selvästi vaikutusta taitojen kerryttämiseen, mutta ne eivät pelkästään riitä. Tarvitaan opetusta ja omaa innostusta, mutta sen lisäksi suurena vaikuttajana on se, että tietotekniikkataitojen omaksuminen koetaan kuuluvan merkittävänä tekijänä sosiaalialan perusammattitaitoon (Taulukko 10).

%	Ei lainkaan	Vain vähän	Melko paljon	Paljon	Erittäin paljon	n=
Verkkokollega-hankkeen atk-koulutus	0	12,8	38,5	33,3	15,4	39
Muu atk-koulutus	39,3	35,7	14,3	10,7	0	28
Verkkokollega-hankkeen mikrotuki ja työpaikkakouluttajat	26,7	33,3	20	16,7	3,3	30
Oma aktiivisuus ja innostuneisuus	0	10,5	50	31,6	7,9	38
Oma suhtautuminen tietotekniikkaan on muuttunut	17,1	22,9	45,7	11,4	2,9	35
Atk-laitteiston uusiutuminen	32,4	20,6	14,7	20,6	11,8	34
Taitojen kerryttäminen nostaa ammatillista profiilia	2,9	14,3	22,9	54,3	5,7	35
Töistä suoriutumiseksi on ollut välttämätöntä hankkia uusia taitoja	0	13,2	26,3	36,8	23,7	38
Mielestäni IT-taidot kuuluvat nykyään sosiaalialan perusammattitaitoihin	0	0	16,2	56,8	27	37

Taulukko 10. Atk-taitojen kehittymiseen vaikuttaneet seikat.

Palautteessa kyseltiin myös koulutuskeskus Tavastian toteuttaman atk-opetuksen onnistumista ja kyselyn perusteella se näyttäisi onnistuneen hyvin (Taulukko 11). Pääosa kysytyistä asioista arvioitiin yli 70 %:sesti hyvin tai erittäin hyvin onnistuneiksi. Seikat, jotka arvioitiin hyvin tai kohtalaisesti onnistuneiksi, olivat koulutusympäristön vastaavuus työpaikan kanssa, kurssimateriaali sekä lähituki kurseilla. Koulutusympäristöön ei ollut mahdollista vaikuttaa varsinkin kun alkuvuodesta 2003 koulutuskeskus Tavastia muutti uusiin tiloihin ja tietokoneet, käyttöjärjestelmät sekä ohjelmat sen myötä vaihtuivat

viimeisimmiksi versioiksi, joita kurssilaisten työpaikoilla ei ollut. Asiaa sivuttiin kuitenkin kursseilla ja osa kurssimateriaalista oli tuotettu vanhemmille ohjelmaversioille, mutta se ei tietenkään täysin korvaa sitä, että opetuksessa ei ollut mahdollista käyttää vanhempia ohjelmistoversioita. Joillakin kursseilla lähituki oli toteutettu niin, että muutama Tavastian datanomiopiskelija oli mukana osan kurssiajasta tukemassa henkilökohtaisesti kurssilaisia ja opastamassa erilaisten harjoitusten tekemisessä. Kaikilla kursseilla tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista.

%	Epäonnistui täysin	Onnistui huonosti	Onnistui kohtalaisesti	Onnistui hyvin	Onnistui erittäin hyvin	n=
Kouluttajan opetustaidot	0	2,5	15	55	27,5	40
Koulutustapa (mikroluokka-opetus)	0	0	12,5	62,5	25	40
Koulutusympäristön vastavuus työpaikan kanssa (tietokoneet, käyttöjärjestelmä, ohjelmistot)	0	17,5	30	40	12,5	40
Koulutusajankohta (iltapäivisin)	0	5	20	57,5	17,5	40
Opetuksen yleistaso	0	0	22,5	65	12,5	40
Kurssilaisten huomioiminen	2,7	8,1	13,5	51,4	24,3	37
Etenemismuutos	0	10	17,5	52,5	20	40
Tiedon hyödynnettävyys omassa työssä	0	2,5	22,5	60	15	40
Kurssimateriaali	0	0	37,5	45	17,5	40
Lähituki kursseilla (esim. opiskelijat joillakin kursseilla)	0	13,5	32,4	40,5	13,5	37

Taulukko 11. Atk-koulutuksen onnistuminen.

Koulutukseen osallistuneet arvioivat myös sitä, mihin asioihin heillä jatkossa voisi olla koulutuksen tai tuen tarvetta. Suurta tuen tarvetta ei esiintynyt kovinkaan paljon. Eniten tukea nähtiin tarvittavan esitysgrafiikka- ja taulukkolaskentaohjelmiin. Näissä tuen ja koulutuksen tarpeissa ei ollut mainittavaa eroa sillä, oliko vastaaja esimies- vai työntekijäasemassa (Taulukko 12).

%	Ei juuri lainkaan	Jonkin verran	Aika paljon	Paljon	Erittäin paljon	n=
Tietokoneen peruskäyttöaidot	35,1	48,6	8,1	8,1	0	37
Tekstinkäsittely (esim. Word)	12,8	53,8	23,1	10,3	0	39
Taulukkolaskentaohjelma (esim. Excel)	7,9	31,6	15,8	23,7	21,1	38
Esitysgraafiikkaohjelma (esim. Power Point)	5,3	22,9	14,3	17,1	40	35
Internet	12,8	51,3	20,5	15,4	0	39
Sähköposti	33,3	56,4	7,7	0	2,6	39
Kunnan sisäiset ohjelmat (esim. asiakastietojärjestelmä)	16,2	35,1	29,7	13,5	5,4	37

Taulukko 12. Koulutukseen osallistuneiden jatkossa tarvitseman tuen kohteet.

Palautekyselyn viimeinen kysymys (taulukko 13) kartoitti sitä, miten hyödyllisenä tai kiinnostavana vastaajat kokivat erilaiset projektissa kehitetyt tuotteet tai toiminnot. Eniten kiinnostusta herättivät atk-koulutukset sekä työpaikkakouluttajat/mikrotuki. Tämä onkin luonnollista, koska koulutusta oli järjestetty vähän ja mikrotuki kuntien sosiaalitoimessa oli pääosin heikoissa kantimissa. Sähköpostilistaa, verkkopalvelua ja sähköistä konsultaatiota pidettiin kohtalaisen tai hyvin kiinnostavana, joka kertonee työntekijöiden halusta ottaa käyttöön tietotekniikan mahdollisuuksia työhönsä. Myös projektissa tehty alkuselvitys tietotekniikan hyödyntämismahdollisuuksista koettiin hyödylliseksi.

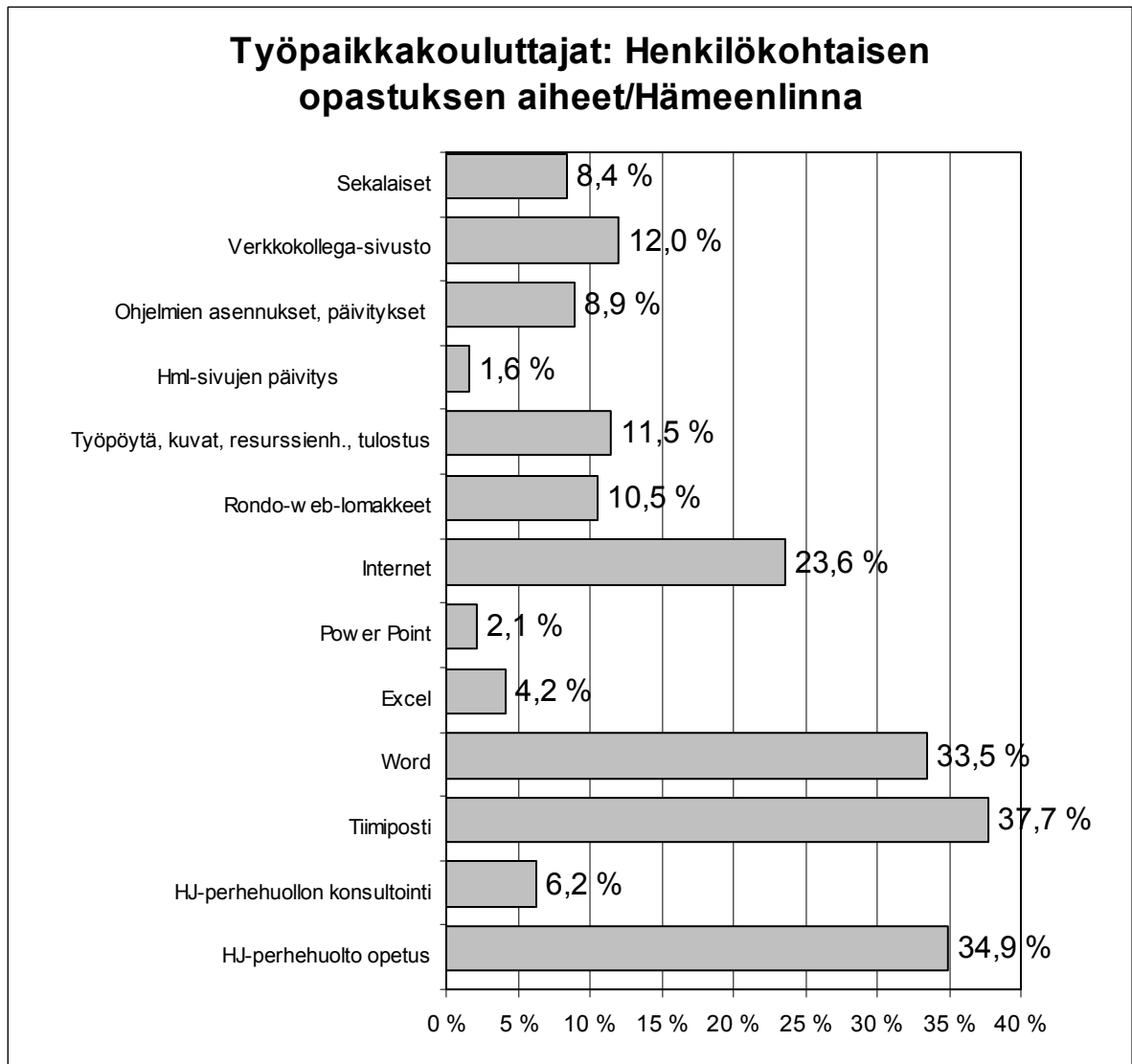
%	Ei lainkaan hyödyllisen/ kiinnostava	Vähän hyödyllisen/ kiinnostava	Kohtalaisen hyödyllisen/ kiinnostava	Hyvin hyödyllisen/ kiinnostava	Erittäin hyödyllisen/ kiinnostava	n=
Selvitys tietotekniikan hyödyntämismahdollisuuksista Is-työssä	5,7	14,3	42,9	31,4	5,7	35
Verkkopalvelu	2,9	14,7	41,2	35,3	5,9	34
Atk-koulutukset	0	2,7	13,5	48,6	35,1	37
Työpaikkakouluttajat/ mikrotuki	2,8	8,3	11,1	55,6	22,2	36
Sähköpostilista inforinki@ verkkokollega.com	2,8	11,1	44,4	30,6	11,1	36
Sähköinen konsultaatio	0	6,5	41,9	35,5	16,1	31

Taulukko 13. Projektissa toteutettujen asioiden hyödyllisyys ja kiinnostavuus.

Kiertävien työpaikkakouluttajien työskentelyosuus ajoittui lokakuun 2003 ja heinäkuun 2003 välille yhteensä 13 henkilötyökuukauden verran. Tuona aikana kouluttajilla oli opetuskontakteja Hämeenlinnassa 129 ja muissa kunnissa 50. Puhelinneuvontaa oli 37 kertaa. Opetuskontaktit vaativat kouluttajilta omaehtoista toimintaa ja puhelinsoittoja työntekijöille sopiakseen opetusaikoja. Vuoden 2003 alussa kontaktipyynnöksiä alkoi tulla enemmän, kun Hämeenlinnan seudulla siirryttiin keskitettyyn taloushallinnon ohjelmaan, jossa laskut lähetetään asiahyväksyttäväksi työntekijöille verkon välityksellä. Myös matkalaskut siirrettiin verkon kautta tehtäviksi. Taloushallinnon ohjelmien käyttöönottoaiheessa tapahtui paljon hämmentymistä ja ohjelmien toimimattomuutta. Osittain toimimattomuutta aiheutti se, ettei taloushallinnon ohjelmat toimineet vanhoilla internet-selaimilla. Osalla työntekijöistä puolestaan oli niin vanhoja internet-selaimia etteivät ne edes päivittyneet suoraan uusimpaan versioon vaan niihin piti ensin etsiä jokin väliversio. Osittain työpaikkakouluttajat ratkoivat näitä asennusongelmia.

Työpaikkakouluttajat pitivät tilastoa siitä, mitä aiheita he käynneillään opastivat ja lisäksi päiväkirjaa käynneistään. Päiväkirjoista kertyi paljon tekstimateriaalia siitä, minkälaisia ongelmia työntekijöillä tietotekniikan kanssa oli.

Mielenkiintoisen vertailukohdan sille, mitä tukea ja kuinka paljon palautekyselyyn vastaajat jatkossa kaipasivat antaa työpaikkakouluttajien keräämät tilastot siitä, mihin aiheisiin heidän opastustaan työpaikoilla kaivattiin. Vaikka palautekyselyn vastaajat kokivat vähiten tuen tarvetta sähköpostin käytössä, oli se (tiimiposti) työpaikkakouluttajille selvästi eniten kysymyksiä herättänyt aihe. Opastuksen aiheista 37,7 % Hämeenlinnassa ja 59 % muissa kunnissa liittyi sähköpostiin. Muina selkeimmin kysymyksiä herättäneinä aiheina työpaikkakouluttajille oli tekstinkäsittely, internet sekä asiakastietojärjestelmä (kaavioissa HJ-ohjelma) vaikka nekään eivät koulutuksiin osallistuneilla erottuneet tuen tarpeessa. Asiakastietojärjestelmään liittyvien kysymysten ero Hämeenlinnassa ja muissa kunnissa selittyi sillä, että kaikissa kunnissa ei ollut käytössä erillistä sosiaalialan asiakastietojärjestelmää, mutta kaaviossa on mukana kaikki opastuskontaktit (Kaaviot 7 ja 8). Ero työpaikkakoulutuksen aiheiden ja palautekyselyn vastaajien arvion välillä saattaa selittyä sillä, että kohderyhmä on ollut osin eri ja sillä, että koulutuksesta on ollut hyötyä osallistujille. Kaavioissa mainitut Rondo ja Htravel opastuksen aiheina liittyvät taloushallinnon uusiin ohjelmistoihin, jotka tulivat käyttöön alkuvuonna 2003.



Kaavio 7. Työpaikkakouluttajien henkilökohtaisen opastuksen aiheet Hämeenlinnassa.

Kouluttajien pitämistä päiväkirjoista selviää tyypillisiä ongelma-alueita, joita he työpaikoilta löysivät:

”Sosiaaliasema/ Hämeenlinna 28.02.03

- Kävimme läpi tiimipostin liitetiedostojen ja viestien tulostamisen ja viestien poistamisen. Muistutin roskakorin ja viestien tyhjentämisestä aika ajoin.

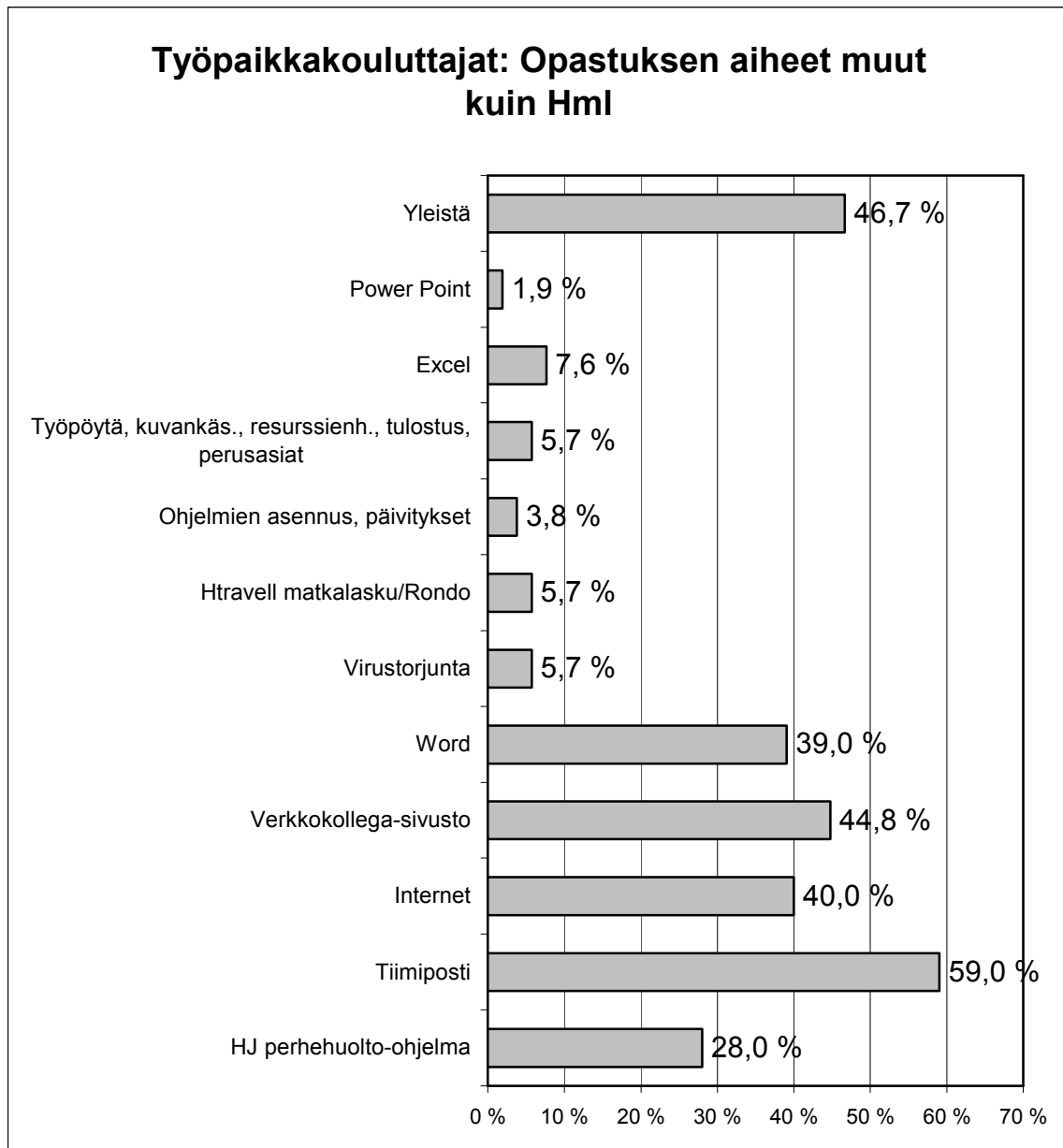
- Käytiin läpi netissä liikkuminen ja Google-hakukoneella asioiden etsiminen sekä netistä tietyn alueen tai koko sivun tulostaminen.

-23.4.03: Menimme läpi jälleen tiimipostia, liitetiedoston tekemistä ja lähettämistä. Myös internetistä kopioimista ja tallentamista. Henkilökohtaisen osoitekirjan luominen, ryhmien luominen.

-12.5.03: Tekstinkäsittelyä, esitteen tekemistä tekstikehyksillä, muokkaamista, kopioimista. Tiimipostia ja viestien poistamista.

-10.6.03: Resurssienhallinnassa loimme uusia kansioita, siirsimme asiakirjoja kansioista toiseen, uudelleen nimesimme kansioita ja poistimme vanhoja asiakirjoja.

-11.7.03: Tallensimme liitetiedostoja tiimipostista oikeaan paikkaan (polku). Katsoimme miten netistä pystyy etsimään tietoa, Katsoimme Wordin ominaisuuksia, lihavointi, alleviivaus, fontit, ym. sekä tallentamisen uudella nimellä. ”



Kaavio 8. Työpaikkakouluttajien henkilökohtaisen opastuksen aiheet muissa kunnissa kuin Hämeenlinnassa.

Muiden kuntien kuin Hämeenlinnan osalta päiväkirjat olivat samantyyppistä luettavaa kuin Hämeenlinnassakin.

”Kunta X sosiaalitoimisto 16.12.02:

- Sähköposti: Käytössä ainoastaan tiimiposti. Tiimipostin päivitys uuteen versioon hoidettu Seutukeskuksesta. Käytiin läpi yksittäisten osoitteiden ja ryhmien lisäys osoitekirjaan. Katsottiin liitetiedostojen lähettäminen ja saapuneen postin liitetiedoston tallentaminen omaan kansioon. Jätetty tiimiposti-ohjeet. Lisätty automaattinen allekirjoitus niille, joilta se puuttui.

- Sovellusohjelmat: käytössä MS Office paketti. Wordia käytetään jonkin verran. Tulostavat paperille eivätkä juurikaan tallenna koneelle mitään. Mahdollisuus tallentaa jaetulle verkkolevylle. Käytiin asiaa yleisellä tasolla läpi.

Kunta Z sosiaalitoimisto 14.1.03:

- Selainpäivitys Explorer 4.0:sta Explorer 5.5:een, Rondon asennus, Web-lomake asennus.

- Roskakorien tyhjennystä, asiakirjoja siellä vuodelta 99.

Kunta Y 30.12.02:

- Päivitin viruksentorjunnan joka ko. koneella päivittynyt viimeksi 5/02.

Mikrotuki asentanut viruksentorjunnan päivittymään automaattisesti illan ja yön aikana - ei päivällä jotta lähiverkko ei kuormittuisi. Kone pitäisi viikolla jättää aina auki ja viikonlopuksi sulkea. Sosiaalityöntekijä sulkenut aina koneen josta johtuen viruksentorjunta ei ole päivittynyt.”

Hankkeen kolmatta sykliä arvioitiin ohjausryhmän kokouksissa tammi-, huhti- ja syyskuussa 2003. Syyskuussa järjestettiin myös palauteiltapäivä, jossa Pikasos Oy:n työntekijöitä kokoontui keskustelemaan hankkeessa toteutetuista asioista ja sen tuloksista. Päällimmäisinä palautekeskustelun aiheina olivat atk-koulutus ja mikrotuki. Niitä pidettiin laiminlyötyinä sosiaalialalla ja hankkeessa toteutetut koulutukset olivat olleet hyviä, mutta kuitenkin riittämätöntä tilanteen korjaamiseksi. Myös kiertävien työpaikkakouluttajien tulokset olivat mietittäviä, koska ongelmat liittyivät paljolti päivittäin käytettäviin ohjelmiin.

7. Tutkimuksen tulosten yhteenveto

Tutkimusongelmaksi oli tutkimuksen alussa nostettu esiin kaksi yleisen tason pääongelmaa ja neljä alaongelmaa. Pääongelmina olivat:

1. Mikä on lastensuojelutyöntekijöiden tietotekniikan osaamisen ja hyödyntämisen lähtötilanne ja kuinka paljon ilmenee tarvetta ja halua sen parantamiseen?
2. Miten tilannetta voi parantaa ja minkälaisia tietoteknisiä ratkaisuja kannattaa rakentaa osaamisen ja hyödyntämisen tason nostamisen tueksi?

Alaongelmina oli erotettavissa:

1. Mitä selviää lähtötilanteen kartoittamisessa, havaitaanko projektin kestäessä muutosta tilanteessa ja onko löydettävissä seikkoja, jotka ovat vaikuttaneet muutokseen?
2. Miten koulutuksen järjestäminen on järkevää suunnitella ja löytyykö vaihtoehtoisia luovia tapoja toteuttaa koulutus?
3. Minkälaisia verkkotuotteita on kannattavaa rakentaa ja mitä huomioitavia seikkoja nousee esiin otettaessa huomioon kohderyhmän toimintaympäristö?
4. Synnyttävätkö verkkotuotteet uusia tapoja toimia ja otetaanko tuotteet aktiiviseen käyttöön?

Tämän tutkimuksen alussa tehdyn kartoituksen yhtenä tuloksena voisi ajatella profiloida kunkin kunnan lastensuojelutyöntekijä resursseiltaan, taidoiltaan ja internetin käyttötottumuksiltaan. Jokaisesta kunnasta erikseen tällaisen profiilin tekeminen olisi harhaanjohtavaa pienen otoksen vuoksi, mutta jaotteluna voisi käyttää kaupunkimaisten ja taajaan asuttujen kuntien sekä toisaalta maaseutumaisien kuntien työntekijäprofiilia. Kaupunkimaisiin tai taajaan asuttuihin kuntiin kuuluvat Hämeenlinna, Riihimäki, Janakkala ja Hattula ja maaseutumaisiin kuntiin Hausjärvi, Loppi, Lammi, Hauho, Kalvola, Renko ja Tuulos.

Kaupunkimaisissa ja taajaan asutuissa kunnissa lastensuojelutyöntekijöiden ikärakenne noudatti koko vastaajajoukon rakennetta, puolet olivat yli 40-vuotiaita, puolet 25 – 39-vuotiaita ja suurin osa heistä oli naisia. Puolella heistä oli oma tietokone työkäytössä ja hieman vajaa kolmasosa jakoi sen yli 3 käyttäjän kesken. Vaikka teknisissä resursseissa oli puutteita, käyttivät he tietoverkkoja hyväkseen kohtuullisen ahkerasti: sähköpostia lähes päivittäin ja muista internetin palveluista tiedonhaku, informaatiopalveluita sekä asiointipalveluita 40 – 50 % heistä käytti viikoittain tai muutaman kerran kuussa. Sosiaalialan tietopalveluita käytti noin 30 % viikoittain tai muutaman kerran kuussa, mutta keskustelukanavia tai viihdepalveluita ei juurikaan käytetty. Kunnan sisäisen

verkon ohjelmia (lähinnä asiakastietojärjestelmä ja intranet-sivut) noin 60 % työntekijöistä käytti viikoittain tai päivittäin. Hankaluuksia heillä oli liitetiedostojen avaamisessa (39,5 %) ja hitaassa internetin käytössä (28,9 %). Tukea he kaipaivat eniten internetin käytössä (78,9 %), toimisto-ohjelmien käytössä (47,4 %) sekä kunnan sisäisen verkon ohjelmien käytössä (34,2 %).

Useimmin käytettyjä palveluita Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeessa kehitettävässä verkkopalvelussa olisivat kaupunkimaisten kuntien työntekijöitten mielestä lastensuojelun eri aihealueista saatava tieto, koulutustarjonta ja linkitykset lasten ja nuorten sivuille. Määrällisesti eniten käytettäisiin tietoa koulutustarjonnasta, tietoa laeista ja asetuksista, kuntien yhteystietoja, tietoa työmenetelmistä, linkkejä yhdistysten ja järjestöjen sivuille sekä tietoa eri aihealueista. Työtä tukevista lisäpalveluista näiden neljän isoimman kunnan työntekijät käyttäisivät eniten aikataulu- ja karttapalveluja (42,1 %) ja hakukonetta (34,2 %). Keskusteluryhmiä ajatteli käyttävänsä noin viidennes työntekijöistä.

Maaseutumaisista kunnista alkuselvitykseen vastanneet olivat kaikki naisia joista 54 % kuului ikäluokkaan 25 - 39-vuotta ja loput olivat yli 40-vuotiaita. 85 %:lla oli oma tietokone työpaikalla ja lopuilla ei ollut tietokonetta ollenkaan tai sellainen oli vasta luvassa. Vain 8 % ilmoitti tietokoneen iäksi yli 5 vuotta eikä esimerkiksi Windows 3.1 -käyttöjärjestelmää ollut enää käytössä. Sähköpostin ja internetin muiden palvelujen käyttö oli kaiken kaikkiaan samaa suuruusluokkaa kuin suuremmissa kunnissakin, mutta palveluitten päivittäinen käyttö sähköpostin, tiedonhaun ja informaatiopalveluitten osalta oli 10 - 15 % runsaampaa. Kunnan sisäisen verkon ohjelmien käyttö oli vähäistä johtuen siitä, ettei kaikissa pienemmissä kunnissa ollut sosiaalipuolella sisäistä verkkoa. Hankaluuksia liitetiedostojen avaamisessa oli noin 39 %:lla, mutta toisin kuin suuremmissa kunnissa kukaan ei kokenut internetin avaamista niin hitaaksi, että se vaikuttaisi verkkopalvelujen käyttöön. Tukea ja koulutusta kaivattiin eniten internetin käyttöön (76,9 %), toimisto-ohjelmiin (23,1 %) ja sähköpostin käyttöön (23,1 %).

Useimmin käytetyt palvelut maaseutumaisten kuntien työntekijöillä Lastensuojelun Verkkokollegan verkkopalvelussa olisivat tieto laeista ja asetuksista, kuntien yhteystiedot sekä tieto sijaishuollosta ja sijaishuoltopaikoista. Kukaan ei kuitenkaan kokenut tarvitsevansa näitä päivittäin, mutta jotkut viikoittain. Määrällisesti eniten käytettäisiin edellä mainittujen lisäksi tietoa tutkimuksesta, linkkejä ammattikirjallisuutta tarjoaville sivuille, tietoa työmenetelmistä sekä tietoa eri lastensuojelun aihealueista. Kaikkia näitä palveluja edes silloin tällöin käyttäviksi ilmoittautui noin 85 % vastaajista. Työtä tukevista lisäpalveluista

pienempien kuntien työntekijöistä käyttäisi eniten aikataulu- ja karttapalveluja (23,1 %), keskusteluryhmiä (23,1 %) sekä kyselytutkimuksia ja tiedonkeruuta internetin välityksellä (15,4 %).

Kaupunkien ja tiheään asuttujen kuntien työntekijät näyttivät alkuselvityksen perusteella painivan vanhentuneen tietokonekaluston kanssa. Pienten kuntien osalta tietokoneet olivat ajanmukaiset niillä työntekijöillä joilla se oli. Pienten kuntien työntekijät myös käyttivät tietoverkkoa hieman enemmän tiedonhakuun ja yhteydenpitoon kuin työntekijät suuremmissa kunnissa. Tuen ja koulutuksen tarve oli kuitenkin samansuuntaista kaikilla työntekijöillä, mutta keskusteluissa tuli ilmi myös pienten kuntien mikrotuen puutteet.

Työpaikkakerroksilla keskusteltiin myös siitä, että isompiin kuntiin kertyy erityisosaamista lastensuojelun eri aihealueilla, mutta tietoverkkojen hyödyntäminen tuon osaamisen levittämisessä seutukunnan käyttöön oli hankalaa taitojen ja tekniikan puutteiden vuoksi. Keskustelua verkossa suurempien kuntien työntekijät olivat valmiit käymään esimerkiksi sosiaalityön eettisissä kysymyksissä sekä erityisosaamisen alueilla kuten lastensuojelulaitosten työkäytännöissä. Suhtautuminen tietoverkkojen käyttöön oli positiivista ja kielteiset asenteet liittyvät lähinnä pelkoon siitä, että seutuyhteistyö lisää työtaakkaa hyödyttämättä omaa työtä.

Pienempien kuntien tarpeet tietoverkkojen hyödyntämisessä liittyivät tiedon saantiin erityiskysymyksissä tai pidemmälle vietyinä sähköisen konsultaation tarpeeseen. Puhelimitse konsultaatiota oli joskus hankalaa saada kiireisten työntekijöiden vaikean tavoitettavuuden vuoksi, eikä pienemmissä kunnissa aina välttämättä ollut tietoa, kuka missäkin asiassa voisi neuvoa. Myös tietoa erilaisista työtavoista, menetelmistä ja kokeiluista pienissä kunnissa kaivattiin, koska niitä olisi haluttu soveltaa omassa toimintaympäristössä. Tietotekniikan hyödyntämisessä pieniä kuntia rasitti osin myös työntekijöiden vaihtuvuus ja siitä johtuva tietoteknisen osaamisen vaihtelevuus ja perehdyttämisen tarve. Toki työntekijät vaihtuivat isommissakin kunnissa, mutta siellä työyhteisöt ovat isompia ja tukea sekä perehdytystä tietotekniikassa oli ehkä helpompi järjestää oman työyhteisön sisällä.

Projektin hallinnan ja suunnitelmallisen toteuttamisen osalta tutkimuksessa kävi ilmi hyvin usein projekteja vaivaava ongelma. Projektien valmistelutyöhön ei usein ole riittäviä resursseja ja suunnittelevat henkilöt eivät välttämättä ole samoja kuin hankkeeseen palkattavat toteuttajat. Tämänkin tutkimuksen alkuselvitys olisi voinut olla hyödyllistä tehdä jo hankkeen suunnittelun pohjaksi

niin oltaisiin todennäköisesti välttytty työläältä projektisuunnitelman muutostyöltä. Kun koko hankkeen kesto oli kaksi vuotta, niin koulutusten toteuttaminen ja verkkotuotteiden rakentaminen kärsivät alkuvaiheen hitaudesta. Alkuselvityksen tekemiseen meni sentään puoli vuotta, vaikka sen tulokset olivatkin jo vähän aiemmin oletettavissa ja hyödynnettävissä.

Verkkotuotteiden rakentamisen osalta alkuselvityksen tulokset antoivat tietoa siitä, miten laitteisto- ja ohjelmistoresurssit tulisi ottaa huomioon. Jonkinlainen kompromissi oli kuitenkin pakko tehdä ja jättää huomioimatta vanhimmat tietokoneet ja internet-selaimet. Myöskään sähköisen konsultaatiojärjestelmän osalta ei voitu taata toimivuutta ja turvallisuutta vanhoilla selaimilla. Alkuselvityksen mukaan lastensuojelutyöntekijät käyttivät internetin palveluita hyvin ja toiveet verkkopalvelun suhteen liittyivät ammatillisen tiedon saantiin, kuntien yhteystietoihin ja koulutustarjontaan. Vastaajat myös arvioivat käyttävänsä keskusteluryhmiä, hakukonetta sekä aikataulu- ja karttapalveluita mikäli sellaisia Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeen verkkopalveluun rakennettaisiin.

Verkkopalvelun sisältöjä alettiin rakentaa alkuselvityksessä esiin tulleitten toiveitten pohjalta. Verkkopalvelun ohessa koottiin kaksi sähköpostilistaa joiden avulla välitettiin tietoa. Työntekijöitä yritettiin kannustaa kirjoittelemaan listoille esimerkiksi vinkkejään koulutuksista tai kirjallisuudesta, mutta osallistuminen oli vähäistä. Listoista saatu suullinen palaute oli kuitenkin hyvää. Sähköpostilistat ovat edelleen vuonna 2006 käytössä ja niiden avulla on välitetty tietoa esimerkiksi sosiaalialan kansallisen kehittämisohjelman etenemisestä. Listat osoittautuivat kohtuullisen vähäisellä työpanoksella toteutettavaksi toimivaksi käytännöksi.

Sähköisen konsultaatiopalvelun toteuttaminen oli verkkotuotteiden osalta eniten työtä vaativa. Konsultaation osalta havaittiin vaikeudet teknisesti turvallisen toteuttamisen lisäksi myös erilaisten lakien vaatimusten huomioon ottaminen, eikä hankkeen aikana saatu varmaa tietoa tai kannanottoa siitä, onko konsultaation järjestäminen lakien puitteissa mahdollista varsinkin yli kuntarajojen jos asiakkaalta tai lapsen vanhemmalta ei saada lupaa tietojen luovuttamiseen. Konsultaatiopalvelulle hankitun erillispalvelinpalvelun hankinnasta opittiin kilpailuttamisen tärkeys tarjousten hintahaitarin ollessa erittäin laaja, vaikkei palveluitten välillä suurta laadullista eroa ollutkaan. Sähköisen konsultaation osalta törmättiin myös pieniin ennakkopelkoihin sen suhteen, saavatko työntekijät työnantajaltaan luvan käyttää työaikaansa konsultaation antamiseen. Pelot liittyivät enimmäkseen yli hallintokuntien ulottuvaan konsultoimiseen ja toisilla hallintokunnilla suoritteiden mittaaminen oli sellaista, ettei sähköisestä kon-

sultoinnista kerry suoritteita. Ennakkopelkoja esiintyi myös sen suhteen, että konsultaatiokanavalle kirjoitetut viestit mielletäisiin työntekijän antamiksi virallisiksi lausunnoiksi tai kannanotoiksi. Tämä miellettiin selkeäksi eroksi kasvokkain tai puhelimesta käytyyn keskusteluun verrattuna.

Sähköistä konsultaatiopalvelua ei hankkeen aikana ehditty ottaa Hämeenlinnan seudulla käyttöön. Järjestelmän rakentamisen aikana asia tiedostettiin, mutta toiveita asetettiin jatkohankkeen saamiselle, mikä näyttikin hyvältä vielä keväällä 2003. Konsultaatiojärjestelmä luovutettiin Satakunnan 9 kunnan vammaispalvelun Vertaistukea Verkossa -hankkeen käyttöön jossa työntekijä käyttivät järjestelmää 9 kuukautta ja kokemukset verkossa käytävästä vertaiskonsultaatiosta olivat myönteiset. Satakunnan Vammaispalveluverkon työntekijät jatkoivat tuen ja konsultaation antamista toisilleen Vertaistukea Verkossa -hankkeen jälkeen Sosiaaliportin verkkotyötilassa [Stakes, 2006].

Verkkotuotteiden rakentamisen osalta opittiin, että alkuselvityksessä havaitut toiveet verkkopalvelulle olivat osittain epärealistisia. Selvityksen mukaan työntekijät olisivat olleet valmiita esimerkiksi keskustelemaan verkossa sosiaalityötä. Verkkopalvelun keskustelukanavalla keskustelua ei syntynyt juuri lainkaan, vaikka työpaikkakouluttajat opastivat keskustelukanavan käyttöön. Keskustelukanava poistettiin verkkosivustolta kokonaan vuoden 2006 alussa. Suosituimmiksi verkkopalvelun sivuiksi hankkeen aikana osoittautuivat koulutus-tiedotteisiin ja koulutusmateriaaliin tutustuminen. Oppilaitosyhteistyöstä opittiin, että sovellusten tekemiseen oppilastyönä saattaa sisältyä riski siitä, että sovellus ei valmistu sovitussa aikataulussa tai jää kokonaan valmistumatta, jos opiskelijoiden opiskelu päättyy.

Koulutuksen osalta työntekijöitten toiveet kohdistuivat internetin käyttöön, toimisto-ohjelmiin sekä sähköpostin käyttöön. Mikroluokkakoulutuksissa nämä toiveet otettiin huomioon lukuun ottamatta sähköpostin opettamista, koska koulutuksen järjestäjällä ei ollut mahdollista saada käyttöönsä sitä sähköpostijärjestelmää, joka suurimmalla osalla työntekijöistä oli käytössä. Kaikkiin koulutuksiin oli mahdollista ilmoittautua verkkolomakkeella, sähköpostitse tai puhelimitse. Sähköposti ja puhelin olivat suosituimmat tavat ja verkkolomakkeella ilmoittautui vain noin 15 % osallistujista. Koulutukset olivat iltapäivän mittaisia ja niitä järjestettiin yhteensä 174 tuntia. Sisältöinä olivat resurssienhallinta, toimisto-ohjelmat sekä internet ja suosituimmiksi kursseiksi osoittautuivat resurssienhallinnan ja tekstinkäsittelyn kurssit. Ennakkotoiveista poiketen internet-kursseille osallistui vähiten työntekijöitä. Kursseille ei osallistunut niin paljon työntekijöitä kuin olisi mahtunut - keskimäärin ilmoittautumisia oli 90 % kurs-

sipaikoista mutta osallistujia oli vain hieman yli 65 % ilmoittautuneista. Tämä saattoi johtua työkiireistä sekä myös siitä, että asiakastyön kiireet priorisoituivat atk-koulutusten edelle.

Koulutuksiin osallistuneille lähetettiin palautekysely kesällä 2003. Palautteen vastauksista ilmeni, että koulutukset koettiin hyödyllisiksi. Internet-koulutuksiin osallistuneista 60 % ja muihin koulutuksiin osallistuneista 80 - 89 % oli kokenut käymänsä koulutusosion olleen paljon tai erittäin paljon hyötyä. Omien tietotekniikan taitojensa viimeisen vuoden aikana vastaajat arvioivat kohentuneen keskimäärin 1,6 pistettä asteikolla 1 - 10 ja tavoitteeseensa heillä oli vielä matkaa 1,4 pistettä. Tietotekniikan taitojen edistymiseen paljon tai erittäin paljon vaikuttaviksi asioiksi vastaajat nimesivät etupäässä:

”Mielestäni IT-taidot kuuluvat nykyään sosiaalialan perustaitoihin” (83,8 %)

”Töistä suoriutumiseksi on ollut välttämätöntä hankkia uusia taitoja” (60,5 %)

”Taitojen kerryttäminen nostaa ammatillista profiilia” (60 %)

”Verkkokollega-hankkeen atk-koulutus” (48,7 %)

”Oma aktiivisuus ja innostuneisuus” (39,5 %)

Vastauksista käy ilmi, että suhtautuminen tietotekniikkaan ei ole kielteistä, mutta kysymyksiä herättää se, että näinkin suurella määrällä vastaajista kehittymiseen on vaikuttanut se, että on ollut välttämätöntä hankkia uusia taitoja selviytyäkseen töistään.

Mikrolokkakoulutuksen onnistumista kysyttäessä vastauksista kävi ilmi, että pääosin koulutus oli noin 75 - 85 % vastaajan mielestä onnistunut hyvin tai erittäin hyvin. Heikoimmin onnistuneita osia koulutuksesta oli koulutusympäristön vastaavuus työpaikan kanssa, lähituki kursseilla ja kurssimateriaali, mutta niissäkin yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että ne olivat onnistuneet hyvin tai erittäin hyvin. Jatkossa suurta tuen tarvetta vastaajat eivät kokeneet tarvitsevana kovinkaan paljon. Eniten tuen tarvetta he kokivat esitysgrafiikan ja taulukkolaskennan osalta. Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeessa toteutetuista erilaisista tuotteista tai toiminnoista hyödyllisimmiksi vastaajat kokivat atk-koulutukset sekä työpaikkakouluttajat. Muutkin toteutetut osiot olivat pääosin kohtalaisen tai hyvin hyödyllisiä ja kiinnostavia.

Erilaisena tapana toteuttaa koulutusta Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeessa kokeiltiin kiertäviä työpaikkakouluttajia, jotka tarjosivat apujaan henkilökohtaisesti suoraan työpaikoille. Työpaikkakouluttajien käyttö oli suhteellisen kallis tapa kouluttaa työntekijöitä, mutta kokeiluna mielenkiintoinen ja he varmaankin saavuttivat monta sellaista työntekijää, jotka eivät pystyneet tai olleet halukkaita lähtemään mikrolokkakoulutukseen. Kouluttajat eivät olleet

työpaikoilla kiertelemisestä aivan täystyöllistettyjä ja työpaikoille pääseminen edellytti heiltä omaa aktiivisuutta ja henkilökohtaisia yhteydenottoja. Ilmeisesti tietotekniikkaan liittyviin ongelmiin liittyy edelleenkin korkea kynnys pyytää apua ja on myös sellaisia asioita, joihin apua ei ymmärrettäisi pyytääkään. Jonkin verran ennakkoluuloja esiintyi myös – tämä tuli ilmi siten, että toisen kouluttajan etunimestä ei voinut päätellä sukupuolta. Hän ilmoitteli palvelustaan sähköpostilistalla, mutta yhteydenottoja ei juurikaan tullut ja joku ilmoittikin mieluummin haluavansa naispuolisen kouluttajan. Yhteydenotot lisääntyivät vasta, kun kouluttaja ilmoitti sähköpostilistalla olevansa nainen.

Työpaikkakouluttajien opastuksen aiheet eivät suuresti erottuneet eri kokoisten kuntien osalta. Suurimmat opastuksen aiheet liittyivät sähköpostin käyttöön, tekstinkäsittelyyn, asiakastietojärjestelmään sekä internetin käyttöön. Huolestuttavinta asiassa oli, että eniten tukea tarvittiin lähes päivittäin käytettäviin ohjelmiin. Hämeenlinnassa melkein 40 % ja muissa kunnissa melkein 60 % opastuksen aiheista liittyivät sähköpostin käyttöön. Tekstinkäsittelyä koski reilut kolmannes opastuksesta ja asiakastietojärjestelmää Hämeenlinnassa noin 40 % ja muissa kunnissa reilu neljännes. Internetin käytössä opastusta annettiin Hämeenlinnassa reilussa 20 %:ssa ja muissa kunnissa 40 %:ssa tapaamisista. Työpaikkakouluttajat osallistuivat myös osittain ohjelmistojen asennukseen ja päivitykseen vuoden 2003 alussa, kun käyttöön otettiin uusia ohjelmistoja, eikä varsinainen mikrotuki ennättänyt esimerkiksi päivittämään internet-selaimia sellaisiin versioihin, joilla uudet ohjelmat olisivat toimineet.

Tutkimus osoitti, että lastensuojelutyöntekijöillä on puutteita tietotekniikan taidoissa. Myös laitekanta varsinkin isommissa kunnissa oli tutkimuksen tekohetkellä vanhentunutta. Työntekijöillä oli kuitenkin halua oppia atk-taitoja ja heillä oli toiveita tekniikan paremmasta hyödyntämisestä. Pienilläkin tietoteknisillä ratkaisuilla voidaan saada aikaan työtä helpottavia asioita. Verkkotuotteiden käytön juurruttaminen vaatisi kuitenkin opastusta ja jatkuvaa tiedottamista. Sähköisen konsultaation osalta tulisi myös johdon kannustaa työntekijöitä tekniikan käyttöön ja kannustaa myös poikkihallinnolliseen yhteistyöhön. Vaikka työntekijöillä oli halua ja tarvetta kouluttautumiseen ei koulutuksiin kuitenkaan osallistuttu siinä määrin kuin olisi ollut mahdollista. Kenties koulutuksen maksuttomuus ja suuri lastensuojelun koulutustarjonta vaikuttivat siihen, että koulutuksiin ei osallistuttu täysimääräisesti.

8. Pohdintaa

Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeen eri toimintoihin osallistui kaiken kaikkiaan 258 työntekijää, joista 88 % oli naisia. Osallistujista 66 % oli yli 40-vuotiaita, joiden peruskoulutukseen ei todennäköisesti ole kuulunut tietotekniikan opetusta. Palautekyselyn vastaajat kuitenkin olivat selkeästi sitä mieltä, että IT-taidot kuuluvat nykyään sosiaalialan perusammattitaitoihin ja että töistä suoriutuakseen heidän on ollut välttämätöntä kehittää tietoteknologiaosaamistaan. Koulutusta on kuitenkin työntekijöille tarjottu kohtalaisen vähän. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäkartoituksessa vuodelta 2001 havaittiin, että atk-koulutuksen määrä oli vuodesta 1999 vähentynyt ja koulutusmäärärahoja karsittu. Vuoden 2001 kartoituksen tulevaisuudennäkymissä esitettiin myös huolta siitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntämissstrategiassa vuodelta 1996 yhtenä painopisteenä on osaava ja jaksava henkilöstö. Riittävän koulutuksen ja tuen puute kuitenkin lisää työn kuormittavuutta [Hartikainen et al., 2002].

Tietotekniikka ei ole sosiaalialalla uusi ilmiö, mutta mikrotietokoneitten ilmestyminen työpöydille sen sijaan on. Kokemukseni mukaan tietokonepäätteet vaihtuivat ainakin Hämeenlinnassa mikrotietokoneisiin 1990-luvun loppupuolella. Tämä tarkoitti myös sitä, että työntekijät kohtasivat aivan uuden työskentely-ympäristön, kun käyttöön tuli monia uusia ohjelmia, Windows-käyttöjärjestelmä ja hiiri ohjainlaitteeksi. Tietokoneen käytön perusteita opetettiin kuitenkin vähäisessä määrin ja osalla työntekijöistä oli myös vastustusta tietotekniikan käytön opetteluun. Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeen koulutuksissa kävi ilmi, että tietokoneen käytön perusteiden oppiminen oli jäänyt vähäiseksi – tästä kertoo ”Tietokone tutuksi” -kurssien suosio. Vaikeuksia työntekijöillä oli resurssienhallinnassa kuten kansioden luomisessa, tiedostojen kopioimisessa ja siirrossa sekä tiedostojen tallentamisessa niin, että tiedosto löytyy myöhemminkin.

Koulutusta tietotekniikassa on vuosien varrella ollut, mutta suurelta osin se on liittynyt uusien ohjelmistojen käyttöön. Työntekijöistä huomaakin, että he ovat eräällä tavalla täsmäoppineita käytössä olevien ohjelmistojen käyttöön ja monista ongelmatilanteista he selviäisivät, jos he osaisivat yleisesti tietokoneen käyttötaitoja. Ei ole esimerkiksi mitenkään selvää, että työntekijät osaisivat kopioida -liitä -toimintoa siirtääkseen vaikkapa tekstiä sovelluksesta toiseen. Taitojen puute tuli konkreettisesti esille vielä 2006 talvella, kun Hämeenlinnassa siirryttiin käyttämään henkilökohtaisia verkkolevyjä, eikä tarkoitus sen jälkeen ollut tallentaa enää mitään työtiedostoja tietokoneitten omille kiintolevyille.

Tietojen siirtämistä verkkolevyille työntekijät eivät osanneet, joten Lapsen Polku Laadukkaaksi -nimisessä hankkeessa, jonka projektikoordinaattorina toimi tämän tutkimuksen tekijä, päätettiin järjestää pikakoulutusta asiassa. Kutsu koulutukseen lähetettiin 48:lle Hämeenlinnan lastensuojelun työntekijälle, joista 33 ilmoittautui koulutukseen vaikka sisältönä kutsussa mainostettiin aivan tietokoneen käytön perusteita:

- Verkkolevyt ja niiden käyttö (mitä niiltä löytyy, mitä niille voi tallentaa, tietosuojaja...).
- Kansioden luominen ja tiedon järjestäminen, tiedostojen kopioiminen ja siirto.
- Hiiri, hiirenkorvat ja sen sielunelämän säätäminen.
- Vinkkejä ja vastauksia Wordiin ja muuhun koneella työskentelyyn (tekstin kopioiminen ja siirto toiseen ohjelmaan, tiedostojen suojaus...).
- Koneen lukitseminen sivullisilta kahvitauon ajaksi.
- Kadonneitten tiedostojen etsintä.
- Jumiin menneen tietokoneen elvyttäminen.

Lapsen Polku Laadukkaaksi -hankkeessa tehtiin myös osaamiskartoitusta Hämeenlinnan lastensuojelun erityispalveluitten työntekijöille tammikuussa 2006. Osaamiskartoituksessa kartoitettiin työntekijöiden omaa arviota osaamisestaan sekä tavoitetasoaan yhteensä 84 eri osa-alueella, joita lastensuojelutyöntekijä työssään tarvitsee. Kartoituksessa ehkä yllättävää oli, että asiakastyön menetelmien osaamisessa ei laajalti puutteita koettu, mutta osaamisen tason kohentamista kaivattiin muun muassa atk-osaamisessa, asiakastietojärjestelmän käytössä, tietosuojaa-osaamisessa, kirjallisessa ilmaisussa sekä arkistoinnissa. Tämäkin osoittaa, että atk-taitojen osaamisen ja dokumentoinnin kehittämiseen koetaan tarvetta.

Työntekijöiden tietokonekanta on tämän tutkimuksen jälkeen korjaantunut huomattavasti. Hämeenlinna oli tutkimuksen tekoaikana jälkeensä jääneessä tilassa laitteiston osalta, mutta uuden asiakastietojärjestelmän hankinnan myötä vuoden 2003 loppupuolella oli pakko vaihtaa tietokoneet sellaisiksi, että asiakastietojärjestelmä toimii niissä. Vuoden 2005 lopulla Hämeenlinnassa saatiin aikaiseksi myös tietoturvapoliittikka ja -linjaukset. Silloin poistettiin myös perusturvan toimipisteistä verkkokäytöstä viimeisetkin Windows 95 tai Windows 98 -käyttöjärjestelmillä toimivat koneet.

Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeessa kokeiltiin kiertäviä työpaikkakouluttajia ja kokemukset olivat hyviä. Tosin sen tyyppinen koulutus on kallista ja ehkä liian henkilökohtaisella tasolla tapahtuvaa. Mahdollisuuksia järjestää tu-

kea työntekijöille on varmasti muunkinlaisia kuin perinteinen mikroluokkaopetus. Yksi tapa olisi varmaankin toteuttaa mikrotuki erillisinä laitteisto- ja järjestelmätukina. Stakesin koordinoimassa Tietoteknologiavalmiuksien vahvistaminen sosiaali- ja terveysalalla -hankkeessa (Tiva-hanke) kokeiltiin myös erilaisia tapoja kouluttamalla työntekijöitä ensin perustaidoissa ja kouluttamalla sen lisäksi mentoreita ja tutoreita työyksiköihin sekä järjestämällä verkkokursseja. Tiva-hankkeen kokemuksena esimiesten sitouttaminen koulutuksen järjestämiseen oli tärkeä onnistumisen edellytys [Stakes, 2005]. Verkkokollega-hankkeen kokemuksena myös normaali mikroluokkakoulutus oli hyödyllistä eikä sen järjestäminen edes ollut kallista. 18 hengen ryhmissä koulutusiltapäivän hinnaksi jäi alle 20 euroa osallistujaa kohti. Onkin huolestuttavaa, ettei koulutusta työntekijöille ole järjestetty enempää. Koulutuksen tärkeys korostuu myös siitä syystä, että lastensuojelussa käsitellään arkaluontoisia tietoja ja mitä enemmän tietoteknologiaa hyödynnetään, pitäisi myöskin työntekijöiden tietämys esimerkiksi erilaisista tietoturvariskeistä lisääntyä.

Valtakunnallisen sosiaalialan kehittämishankkeen yhtenä osahankkeena olevassa sosiaalialan tietoteknologiahankeessa on yhtenä painopistealueena myös henkilöstön tietoteknologiaosaamisen kehittäminen. Hanketta valmistelleen Heli Sahalan kanssa keskusteltiin myös Lastensuojelun Verkkokollega-hankkeen kokemuksista vuoden 2004 syksyllä. Tietoteknologiahanke on alkanut vuonna 2005 ja sen alkuvaiheessa on käynnistynyt asiakastietojärjestelmien ja dokumentaation kehittäminen sekä sähköisten palveluiden kehittäminen ammattilaisille. Vuoden 2006 aikana hankkeessa on tarkoitus keskittyä myös tiedonhallinnan ja tietoteknologiaosaamisen kehittämiseen. Osaamisen kehittämisessä on tarkoitus kartoittaa nykyisen sosiaalialan koulutuksen antamien tietoteknologiavalmiuksien riittävyys työelämässä. Alahankkeissa kartoitetaan myös osaamista ja järjestetään koulutusta. Opetusministeriön ja sosiaali- ja terveysministeriön työnjaosta ja vastuusta koulutuksen järjestämisestä on myös tekeillä selvitys [STM, 2005b]. Tietoteknologiahankeen kautta on hyvä mahdollisuus kehittää työntekijöitten osaamista. Hankaluutena on ehkä kuitenkin se, että osaamisen kehittäminen työssä olevien osalta tapahtunee erilaisten alahankkeitten avulla jossa vaarana on että osaaminen kehittyy vain niillä maantieteellisillä alueilla, joilla hankkeita on käynnissä.

Tietoteknologiahankeessa tehtävän nykyisen sosiaalialan koulutuksen tietoteknologiavalmiuksien kartoitus voisi osaltaan mahdollistaa myös ohjeistuksen tekemisen siitä, millaiset perusvalmiudet voitaisiin olettaa työntekijöiltä vaadittavan. Voisiko sosiaalityöhön olla apua vaatimuksesta suorittaa vaikkapa tietokoneen ajokortti? Jo kansalaisen @-ajokortin vaatimustaso toisi perustaidot niil-

lekin työntekijöille, jotka eivät ole atk-koulutusta perusopinnoissaan saaneet. Ajokortin suorittaminen olisi mahdollista toteuttaa myös verkko-opetuksena ja näyttökokeella. Verkko-opetus olisi lisäksi edullinen tapa toteuttaa koulutusta kun koulutusmäärärahat usein ovat pieniä ja kaupallisesti järjestetyt atk-koulutukset kalliita määrärahoihin verrattuina. Sosiaalialalle on myös tullut vuonna 2005 täydennyskoulutusvelvoite, jonka mukaan työntekijöille on annettava täydennyskoulutusta 3 – 10 päivää vuodessa. Toivottavasti täydennyskoulutusta hyödynnetään muuhunkin kuin asiakastyön menetelmäkoulutuksiin.

Lastensuojelun verkkokollega -hankkeessa toteutettu sähköisen konsultaation järjestelmä olisi lisännyt työntekijöiden välistä sähköistä asiointia. Konsultaation yhtenä hankaluutena ovat erilaiset lait, jotka tulee ottaa huomioon. Lait eivät välttämättä ole sopusoinnussa keskenään ja työntekijöiden on vaikea tehdä tulintoja siitä, minkä lain mukaan konsultaatio on mahdollista. Valtakunnassa on meneillään palvelurakennemuutos, jossa mietitään muun muassa sitä, millälaisella väestöpohjalla erilaisia palveluita on järkevää toteuttaa. Tarvetta erityistason palveluitten toteuttamiseen nykyistä laajemmalla väestöpohjalla on olemassa ja tämä saattaa jatkossa lisätä konsultaation tarvetta yli kuntarajojen. Siinä olisi järkevää huomioida tietoteknologian mahdollisuudet.

Kansalaisten sähköisen asioinnin lisääminen lastensuojelussa on hidasta ja jonkin verran hankalaa. Pääosin kaikki käsiteltävä tieto on arkaluontoista ja jo sähköpostilla asiointi on vaikeaa. Asiakas voi kyllä lähestyä työntekijää sähköpostitse, mutta työntekijä ei aina voikaan vastata sähköpostitse. Asiakkaalla on myös oikeus tutustua omiin tietoihinsa, mutta tiedon saaminen tietojärjestelmästä voi olla hankalaa. Asiakastietojärjestelmään tallennetaan erilaisten päätösten lisäksi asiakaskertomusta, jossa usein on tekstiä ja viittauksia muihinkin henkilöihin kuin asianosaiseen. Jos asiakas siis haluaa lukea omaa asiakaskertomustaan, ei sitä yleensä voida sellaisenaan luovuttaa vaan siitä täytyy siivota viittaukset muihin henkilöihin. Dokumentoinnin ja tiedon rakenteistaminen ovatkin suuria haasteita tietoteknologian paremmaksi hyödyntämiseksi.

Lastensuojelun Verkkokollega -hankkeessa havaittiin, että lastensuojelutyöntekijöiden tietoteknologiaosaamisessa oli puutteita ja puutteita ilmeni vielä myöhemminkin hankkeen jälkeen. Mitään suunnitelmallista koulutusta ja rakennetta ei kuitenkaan ole olemassa mikä hankaloittaa osaamisen kehittämistä. Tässä riittää haastetta tulevaisuuteen koska ikääntyvätkin työntekijät ovat työelämässä vielä pitkään. Kuten eräs sosiaalityöntekijä asian ilmaisi: ”Kyllä meihin nelivitosiin vielä kannattaisi satsata.”

Viiteluettelo

- [Argyris et al., 1985]. Argyris, C., Putman, R. and Smith, D., *Action-Science*. Jossey-Bass, San Fransisco.
- [Coghlan, 2001]. Coghlan, D., Insider action research projects – Implication for practising managers. *Management Learning* **32** (2001), 49 – 60
- [Hartikainen et al., 2002]. Hartikainen, K., Kuusisto-Niemi, S., ja Lehtonen E., Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäkartoitus 2001. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja **1/2002**. Saatavissa osoitteesta
<http://www.stakes.fi/oske/julkaisut/#osve>
Viitattu 20.04.2006
- [Iso-Markku & Kurhila, 1999]. Iso-Markku P., ja Kurhila J., *Sosiaalialan tietotekniikkakartoitus 1999*. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja **1/1999**. Saatavissa osoitteesta
<http://www.stakes.fi/oske/julkaisut/#osve>
Viitattu 20.04.2006
- [Joensuu, 2004]. Joensuu, A., Vertaistukea Verkossa, Satakunnan vammaispalveluverkko. Hankkeen loppuraportti. Pikassos Oy:n raportteja **10/2004**. Saatavana myös osoitteesta
http://kotisivut.ainaratkaisu.fi/data/gfm/files/M/264_veve_loppuraportti.pdf
Viitattu 20.04.2006
- [JUHTA, 2002]. Kohti hallittua murrosta – julkiset palvelut uudella vuosituhannella. Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelma 2002 – 2003. Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunta. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2001. Luettavissa pdf –dokumenttina osoitteessa:
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/08_muut_julkaisut/20011231KOhtih/name.jsp
Viitattu 20.04.2006
- [Järvinen & Järvinen, 2000]. Järvinen P., ja Järvinen A., *Tutkimustyön metodeista*. Opinpaja Oy, Tampere 2001.
- [Liikanen ja Virtanen, 2002]. Liikanen, H., ja Virtanen, K., Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset saumattomia palveluketjuja kehittämässä. Teoksessa Ohtonen Jukka (toim.) Satakunnan Makropilotti: Tulosten arviointi. *FinOHTAn raportti* **21/2002**, 73 – 97. Stakes/FinOHTA, Helsinki 2002. Luettavissa myös verkkosivulla
<http://www.stakes.fi/finohta/raportit/>
Viitattu 20.04.2006.
- [Koivisto, 2002]. Koivisto, J., Makropilotin vaikutus sosiaali- ja terveystyön sosiotekniseen muutokseen. Teoksessa Ohtonen, J. (toim.), Satakunnan Mak-

ropilotti: Tulosten arviointi. *FinOHTan raportti 21/2002*, 98 -124. Stakes/FinOHTA, Helsinki 2002. Luettavissa myös verkkosivulla <http://www.stakes.fi/finohta/raportit/>
Viitattu 20.04.2006.

[Kuusisto-Niemi, 1999]. Kuusisto-Niemi, S., Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojenkäsittelyn historiaa. Teoksessa Saranto, K., ja Korpela, M. (toim.), *Tietotekniikka ja tiedonhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa*, 88 - 89.

[Siira, 2001]. Siira, M., Sähköiset palvelut murroksessa. *Dialogi 6/2001*. Luettavissa myös verkkosivulla <http://www.stakes.fi/dialogi/arkisto/dia01/diasi601.htm>
Viitattu 20.04.2006.

[Sisäasiainministeriö, 2000]. Ensiaskleet - verkkopalveluiden kehittäminen ja tulevaisuus julkisessa hallinnossa keväällä 2000. Sisäasiainministeriön julkaisusarja **7/2000**. Myös pdf -dokumenttina [www-osoitteessa](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/vwByType/EAC385572A829B36C2256B13004BCF07?OpenDocument)
<http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/vwByType/EAC385572A829B36C2256B13004BCF07?OpenDocument>
Viitattu 20.04.2006.

[Sisäasiainministeriö, 2001]. Kohti verkkoasiointia ja e-hallintoa : Ohjeita ja neuvoja verkkopalvelujen kehittäjille. Sisäasiainministeriö ja Julkisen verkkoasiointin kehittämishanke (JUNA), 2001. Saatavana pdf-dokumenttina osoitteesta http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/08_muut_julkaisut/20011231KOhtih/40642.pdf
Viitattu 20.04.2006

[Stakes, 2005]. Tietotekniikka sosiaali- ja terveysalan osaamisen kehittämisessä. Tietoteknologiavalmiuksien vahvistaminen sosiaali- ja terveysalalla-hankkeen loppuraportti. Stakes. Aiheita **5/2005**. Myös pdf -dokumenttina osoitteessa:
<http://www.stakes.fi/verkkojulk/pdf/aiheita/Aiheita5-2005.pdf>

[Stakes, 2006]. Sosiaaliportti. WWW-sivu.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-fi/ryhmaanliittyminen/valinta.aspx>
Viitattu 17.05.2006.

[STM, 1995]. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntämisstrategia. *Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 1995:27*. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki 1996.

[STM, 1998:8]. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntäminen. Osa 1. Saumaton hoito- ja palveluketju. Asiakaskortti. *Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 1998:8*. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki 1998.

[STM, 1998:9]. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntäminen. Osa 2. Tietosuoja ja tietoturva. Liite. Tietoturvateknologian yleiskatsaus.

Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita **1998:9**. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki 1998.

- [STM, 2001]. Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Helsinki 2001. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita **2001:11**. Saatavissa pdf-dokumenttina osoitteesta
<http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/paosisallys121.htm>
 Viitattu 20.04.2006
- [STM, 2005a]. Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa - hanke-suunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita **2005:1**. Myös pdf-dokumenttina osoitteessa
<http://www.sosiaaliportti.fi/Page/33eada72-2c8b-4a80-befa-9000e9a5e0e5.aspx>
 Viitattu 20.04.2006.
- [STM, 2005b]. Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen työsuunnitelma vuodelle 2006. Word-dokumenttina osoitteessa
<http://www.sosiaaliportti.fi/Page/63535374-32e6-484b-ac69-89739d993997.aspx>
 Viitattu 20.04.2006.
- [Susman and Evered, 1978]. Susman, G.I., and Evered, R.D., An assesment of the scientific merits of action research. *Administrative Science Quarterly* **23** (1978), 582 – 603.
- [VAHTI, 4/2001]. Sähköisten palveluiden ja asiainn tietoturvallisuuden yleisohje. Valtionhallinnon tietoturvallisuus **4/2001**. Valtiovarainministeriö. Hallinnon kehittämisosasto 2001. Myös pdf -dokumenttina osoitteessa:
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/3371/name.jsp
 Viitattu 20.04.2006.
- [VAHTI, 1/2003]. Valtion tietohallinnon Internet-tietoturvallisuusohje. VAHTI **1/2003**. Valtiovarainministeriö. Hallinnon kehittämisosasto 2003. Myös pdf -dokumenttina osoitteessa:
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/39680/name.jsp
 Viitattu 20.04.2006.
- [Valtioneuvosto, 2003]. Tietoyhteiskuntaohjelma. WWW-sivu.
<http://www.tietoyhteiskunta.fi/tietoyhteiskuntaohjelma/>
 Viitattu 20.04.2006.

LASTENSUOJELUN VERKKOKOLLEGA

matti aj karvonen
projektisuunnittelija
Sosiaalikehitys Oy
Sosiaalialan osaamiskeskus
Wetterhoffinkatu 4 B
13100 HML

KYSELY LIITTYEN ”LASTENSUOJELUN VERKKOKOLLEGA” –
PROJEKTIIN.

Lastensuojelun Verkkokollega –projekti on seutukunnallinen ESR –rahoitteinen (TE-keskus) projekti, jossa tarkoituksena on tuottaa Internetiin arkisen työn apuvälineitä lastensuojelutyöntekijöille. Olisin kiitollinen jos voisit vastata suunnittelun tueksi seuraaviin kysymyksiin. Kyselyyn voit myös vastata Internetissä osoitteessa <http://www.verkkokollega.com> (vastaamiseen tarvitset tästä lomakkeesta löytyvää vastauskoodia ja vastata voit miltä tahansa Internet-yhteydessä olevalta koneelta). Olen kiitollinen myös kaikesta palautteesta sekä toiveistanne projektia koskien.

Vastauskoodi:

A. Vastajatiedot

1. Kuulun ikäryhmään

- alle 25 –vuotiaat
 25 – 39 –vuotiaat
 40 vuotta täyttänyt

2. Sukupuoleni

- nainen
 mies

3. Kunta, jossa työskentelen

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Hattula | <input type="checkbox"/> Kalvola |
| <input type="checkbox"/> Lammi | <input type="checkbox"/> Tuulos |
| <input type="checkbox"/> Loppi | <input type="checkbox"/> Hauho |
| <input type="checkbox"/> Renko | <input type="checkbox"/> Hausjärvi |
| <input type="checkbox"/> Riihimäki | <input type="checkbox"/> Hämeenlinna |
| <input type="checkbox"/> Janakkala | |

B. Tietokoneen käyttötottumukset ja resurssit

4. Onko sinulla työpisteessäsi oma tietokone, josta on pääsy Internetiin vai jaatko sen työkaverittesi kesken

- Minulla on oma tietokone
- Tietokonetta käyttää 3 tai alle 3 henkilöä
- Tietokonetta käyttää yli 3 henkilöä
- Minulla ei ole tietokonetta josta pääsisi Internetiin

5. Työpaikkani tietokoneessa on käyttöjärjestelmänä (yleensä sen näkee tietokoneen käynnistysvaiheessa latautuvasta logosta).

- Windows 3.1
- Windows 95, 98 tai Me
- Windows NT tai 2000
- Jokin muu. Mikä? _____
- En osaa sanoa

6. Tietokone, jota yleensä työpaikallani käytän on iältään

- alle 2 vuotta vanha
- 2 – 5 vuotta vanha
- yli 5 vuotta vanha
- En osaa sanoa

7. Käytän Internetiä töissä tai kotona (ei koske sähköpostin käyttöä)

- Päivittäin
- Parin päivän välein
- Noin kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin
- En lainkaan

8. Mitä verkkopalveluja olet käyttänyt ja miten usein

Palvelu:	päivittäin	viikoittain	muutaman kerran kuu- kaudessa	harvemmin	en ollenkaan
sähköposti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetin tiedonhakupalvelut (esim kirjastojen tietokannat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiointipalvelut (esim. pankkipalvelut, lippujen varaukset, kaupankäynti)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	päivittäin	viikoittain	muutaman kerran kuu- kaudessa	harvemmin	en ollenkaan
Informaatiopalvelut (esim. aikataulut, uutiset, sää, verkkolehdet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keskusteluryhmät (esim. www-sivujen keskustelupalstat, IRC, uutisryhmät)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viihdepalvelut (esim. pelit, huumorisivut, harrastukset)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sosiaalialan tietopalveluja Internetissä (esim. Asteri: http://www.htk.fi/asteri)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunnan sisäisen verkon (intranet) ohjelmia (esim. Petunia ja HJ-ohjelma Hämeenlinnassa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muita. Mitä? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Onko työpaikallasi hankaluuksia Internetin ja sähköpostin suhteen kuten esimerkiksi

- En saa avuttua sähköpostin liitetiedostoja
- Internetin avaaminen on niin hidasta etten yleensä käytä sitä
- Tietokoneessa ei ole tarvittavia apuohjelmia Internetistä löytyvien aineistojen avaamiseksi
- Joitain muita ongelmia. Mitä?

10. Tietokoneen käytössä tarvitsisin apua, koulutusta tai neuvoja seuraavanlaisissa asioissa

- Toimisto-ohjelmien käyttö
- Sähköpostin käyttö
- Internetin peruskäyttö
- Internetin edistyneempi käyttö (esim. hakukoneitten tehokas käyttö)
- Kunnan sisäisen verkon ohjelmien käyttö
- Jossain muussa. Missä?

C. Lastensuojelun verkkokollega Internet-sivustolle on tarkoitus kerätä lastensuojelun työntekijöille hyödyllisiä toimintoja, linkityksiä ja tietoa arkisen työn apuvälineiksi. Seuraavissa kysymyksissä on tarkoitus kartoittaa, mitä toimintoja työntekijät käyttäisivät työssään.

11. Alla on lueteltu erilaisia palveluita, joihin voisi olla pääsy verkkokollegan sivustolta. Miten usein uskoisit käyttäväsi kuvaillun kaltaisia palveluja.

Palvelu:	Käyttäisin lähes päivittäin	Käyttäisin viikoittain	Käyttäisin silloin tällöin	En käyttäisi koskaan	En osaa sanoa
Tietoa laeista ja asetuksista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koulutustarjontaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietoa sijoituksista ja eri sijais- huoltopaikoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuntien yhteystietoja ja palveluja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tutkimuksia ja tuloksia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linkkejä ammattikirjallisuutta tarjoaville sivuille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietoa työmenetelmistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linkkejä lasten ja nuorten sivuil- le	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linkkejä järjestöjen ja yhdistys- ten sivuille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietoa ja linkkejä erilaisista aihe- alueista (esim. adoptio, avohuollon tukitoimet, insesti, perheväkivalta, ri- kosten sovittelu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lomakkeita. Esimerkiksi:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Minkälaisista aihealueista haluaisit saada tietoa Internetistä?

13. Verkkokollegan sivustolle voisi myös laittaa joitakin työtä tukevia lisäpalveluja. Alla on lueteltu muutamia sellaisia. Minkälaisia lisäpalveluja ajattelisit käyttäväsi?

Palvelu:	Käyttäisin	Voisin kokeilla	En käyttäisi	En osaa sanoa
Keskusteluryhmät, joihin voi lähettää omia viestejä ja lukea toisten viestejä jonkin aihealueen ympäriltä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ryhmätyöohjelmisto, jonka avulla työryhmä voi työstää jotakin kirjallista suunnittelua (esim. jonkin lomakkeen suunnittelu) niin, että suunniteltava työ on tietoverkossa muitten kommentoitavana ja työstettävänä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Palvelu:	Käyttäisin	Voisin kokeilla	En käyttäisi	En osaa sanoa
Verkkokollegan aloitussivun personoiminen omaa käyttöä helpottavaksi (vaatisi salasanan).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kyselytutkimukset/ tiedonkeruu Internetin välityksellä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hakupalvelut ("hakukone" verkkokollegan sivulla).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Julkisten liikennevälineitten aikatauluja ja karttapalveluja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Muuta palautetta:

Palautusosoite:

Lastensuojelun verkkokollega
 Sosiaalikehitys Oy
 Wetterhoffinkatu 4 B
 13100 HÄMEENLINNA

Palautathan lomakkeen 10.02. 2002 mennessä, kiitos.

LASTENSUOJELUN VERKKOKOLLEGA

matti aj karvonen
projektisuunnittelija
Lastensuojelun verkkokollega -hanke
Pikassos Oy - sosiaalialan osaamiskeskus
Kanta-Hämeessä, Pirkanmaalla ja Satakunnassa
Sosiaalikehitys Oy
Torikatu 33
13130 HÄMEENLINNA

LASTENSUOJELUN VERKKOKOLLEGA -PROJEKTIN PALAUTEKYSELY

Lastensuojelun Verkkokollega –projektissa on järjestetty lastensuojelutyöntekijöille atk-koulutusta ja rakennettu erilaisia verkkotuotteita. Projekti päättyy 30.9.03, hakemus jatkolle on tehty mutta kuluneen projektin osalta on aika tullut kysellä palautetta teiltä. Olisin kiitollinen jos voisit vastata projektin hyödyllisyyden mittaamiseksi seuraaviin kysymyksiin.

Kyselyyn voit vastata täyttämällä tämän Word -lomakkeen ja lähettämällä sen sähköpostilla minulle – muistathan tallettaa täytetyn lomakkeen ennen lähettämistä. Voit myös vastata siihen Internetissä osoitteessa <http://www.verkkokollega.com/kysely> (vastata voit miltä tahansa Internet-yhteydessä olevalta koneelta). Jos haluat täyttää kyselyn käsin niin voit tuki tulostaa sen ja lähettää postitse ylläolevaan osoitteeseen. Olen kiitollinen kaikesta palautteesta.

matti aj karvonen

Täyttöohje: Lomakkeen rastitehtäviin voit lisätä rastin klikkaamalla hiiren vasemmalla napilla. Toisen kerran klikkaamalla saat rastin pois jos haluat vaihtaa valintaasi. Niissä kysymyksissä, joissa on mahdollisuus kirjoittaa vapaasti tekstiä voit klikata sinertävää aluetta ja aloittaa kirjoittamisen. Sininen kenttä suurenee sitä mukaa kuin kirjoitat.

1. Kuulutko ikäryhmään

- alle 25 –vuotiaat
 25 – 39 –vuotiaat
 40 vuotta täyttänyt

2. Sukupuolesi

- nainen
 mies

3. Oletko

- esimiesasemassa
 työntekijä

4. Kunta, jossa työskentelet

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Hattula | <input type="checkbox"/> Lammi |
| <input type="checkbox"/> Hauho | <input type="checkbox"/> Loppi |
| <input type="checkbox"/> Hausjärvi | <input type="checkbox"/> Renko |
| <input type="checkbox"/> Hämeenlinna | <input type="checkbox"/> Riihimäki |
| <input type="checkbox"/> Janakkala | <input type="checkbox"/> Tuulos |
| <input type="checkbox"/> Kalvola | <input type="checkbox"/> En ole kunnan työntekijä |

5. Toimialasi (valitse vain yksi, joka mielestäsi kuvaa toimialaasi parhaiten)

- Sosiaalityö
- Lastensuojelun avohuollon tai laitoshoidon työ
- Päivähoito
- Koululaitos
- Järjestötyö
- Muu. Mikä?

6. Verkkokollega –projektissa on järjestetty atk –koulutuksia jotka on toteuttanut koulutuskeskus Tavastia. Arvioi niiden koulutusten hyödyllisyyttä, joihin olet osallistunut.

Koulutus:	Täysin hyödytön	Vähän hyötyä	Kohtalaisen	Paljon hyötyä	Erittäin hyö-
			hyödyllinen		dyllinen
	1	2	3	4	5
Tietokone tutuksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietokone tutuksi jatkokurssi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Word –tekstinkäsittely	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet –koulutus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Power Point esitys- grafiikka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Excel -taulukkolaskenta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Miten arvioisit omia tietotekniikan taitojasi asteikolla 1 – 10 ja nykyistä tavoitetasoasi.

Taitoni vuosi sitten

Taitoni nykyään

Tavoitetasoni

8. Jos olet edistynyt tietotekniikan taidoissasi, minkä seikkojen arvioit vaikuttaneen edistymiseesi ja kuinka paljon?

	Ei lain- kaan	Vain vähän	Melko paljon	Paljon	Erittäin paljon
	1	2	3	4	5
Verkkokollega –hankkeen atk –koulutus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu atk –koulutus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkokollega –hankkeen mikrotuki ja työpaikkakouluttajat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oma aktiivisuutesi ja innostuneisuutesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oma suhtautumisesi tietotekniikkaan on muuttunut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atk –laitteiston uusiutuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taitojen kerryttäminen nostaa ammatillista profiilia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Töistä suoriutumiseksi on ollut välttämätöntä hankkia uusia taitoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mielestäsi IT -taidot kuuluvat nykyään sosiaalialan perusammattitaitoihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jokin muu seikka. Mikä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Miten arvioisit Lastensuojelun verkkokollegassa järjestetyn atk –koulutuksen (Tavastian koulutukset) onnistumista suhteessa oppimiseesi seuraavilla osa-alueilla.

	Epäonnistui täysin	Onnistui huonosti	Onnistui kohtalaisesti	Onnistui hyvin	Onnistui erittäin hyvin
	1	2	3	4	5
Kouluttajan opetustaidot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koulutustapa (mikroluokka-opetus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koulutusympäristön vastavuus työpaikan kanssa (tietokoneet, käyttöjärjestelmä, ohjelmistot)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koulutusajankohta (iltapäivisin)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opetuksen yleistaso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kurssilaisten huomioiminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etenemismuhti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedon hyödynnettävyys omassa työssä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kurssimateriaali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lähituki kursseilla (esim. opiskelijat joillakin kursseilla)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jokin muu. Mikä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Minkälaisissa asioissa koet tarvitsevasi vielä lisää taitoja, tukea ja mahdollisesti koulutusta?

	Ei juuri lainkaan	Jonkin verran	Aika paljon	Paljon	Erittäin paljon
	1	2	3	4	5
Tietokoneen peruskäyttötaidot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tekstinkäsittely (esim. Word)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taulukkolaskentaohjelma (esim. Excel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esitysgraafikkaohjelma (esim. Power Point)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköposti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunnan sisäiset ohjelmat (esim. asiakastietojärjestelmä)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jokin muu. Mikä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Mikä on mielipiteesi Lastensuojelun verkkokollega –hankkeessa toteutetuista asioista?

	Ei lainkaan hyödyllinen/ kiinnostava	Vä- hän hyödyl- linen/ kiin- nostava	Koh- talaisen hyödyllinen/ kiinnostava	Hy- vin hyödyl- linen/ kiin- nostava	Erit- tän hyödyl- linen/ kiin- nostava
	1	2	3	4	5
Alussa tehty selvitys tietotekniikan hyödyn- tämismahdollisuuksista alueen ls –työssä					
www.verkkokollega.com/lukkari/tutkimus/tutkimus.shtml	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkopalvelu www.verkkokollega.com	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atk-koulutukset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työpaikkakouluttajat/mikrotuki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköpostilista inforinki@verkkokollega.com	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköinen konsultaatio (tulee käyttöön syksyllä)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Muuta palautetta

Jos täytit tämän Word –tekstinkäsittelyohjelmassa, muistathan tallettaa työn ennen sen palauttamista sähköpostin liitteenä.

Kiitokset vaivannäöstäsi.