

SOSIAALITYÖN TIEDONHALLINNAN TUTKIMUS

Integroitu kirjallisuuskatsaus

Maarit Laaksonen

Pro gradu –tutkielma

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto

Itä-Suomen yliopisto

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus

Syyskuu 2010

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO, Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos, sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon maisteriohjelma

LAAKSONEN, MAARIT: Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimus: Integroitu kirjallisuuskatsaus

Pro gradu –tutkielma, 95 sivua (7 liitettä, 10 sivua)

Tutkielman ohjaajat:

YTM Sirpa Kuusisto-Niemi

YTM Antero Lehmuskoski

Elokuu 2010

Avainsanat: sosiaalityö, tiedonhallinta, tietohallinto, tietotekniikka

Tietotekniikan käyttö sosiaalityössä on lisääntynyt 1990-luvulta lähtien. Tietotekniikka on tullut osaksi sosiaalityötä ja sillä on ollut vaikutusta sosiaalityön tekemiseen. Teknisyvä sosiaalityö on haastanut toimialan työntekijöitä, organisaatioita, tietohallintoa ja tietojen käsittelyn menetelmiä. Tiedon lisääntyvän määrän myötä haaste tuottaa enemmän tietoa päätöksenteon tueksi jakaa sosiaalityöntekijöiden mielipiteitä: tietotekniikan tehokkaampaa hyödyntämistä tai sen hyödyntämättä jättämistä on perusteltu monista näkökulmista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinta on tieteenalana nuori. Sosiaalityön tiedonhallintaan liittyen on olemassa varsin vähän tutkittua tietoa. Tällä tutkimuksella pyritään lisäämään tieteenalan tietoperustaa erityisesti sosiaalityön näkökulmasta. Tarkoituksena on kuvata ja koota yhteen sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimusta. Keskeinen tutkimusaineisto on koottu integroidun kirjallisuuskatsauksen metodilla. Aineiston käsittely on toteutettu sekä aineistolähtöisellä että teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Tutkimuksen teoreettisena viitekehysenä toimii sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehys.

Löydettyjä tutkimusartikkeleja (n = 14) on analysoitu niiden tutkimuksellisen laadun ja tietosisällön osalta viitekehysten tutkimusteemojen näkökulmista. Tutkimusten laatu vaihtelee ja saatavilla on vain vähän korkealaatuista sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimusta. Tutkimusartikkeleissa on puutteita muun muassa tutkimusten metodologisessa toteuttamisessa. Parhaiten tutkimusartikkelit kuvataan niille asetettujen tavoitteiden suhteen.

Kirjallisuushaun perusteella voidaan todeta, että tiedonhallinnan käsitteistö on hajanaista ja epäyhtenäistä. Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen tarkastelu osoittaa, että tutkimusta tehdään monenlaisista lähtökohdista ja intresseistä käsin. Näkökulmina käytetään enimmäkseen työntekijän tai tietojärjestelmän käytettävyyden näkökulmaa. Asiakkaan tai työprosessien näkökulma ei ole tutkimuksissa esillä kovin vahvasti.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan osoittaa, että sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimusta tarvitaan edelleen lisää, ja että perusteet sen tekemiselle ovat todennettavissa. Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen edistämiseksi tarvitaan metodien kehittämistä ja testaamista sosiaalityön toimintaympäristössä. Lisäksi tämän tutkimuksen perusteella voidaan osoittaa, että sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon viitekehystä voidaan soveltaa tietyiltä osin sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksessa.

UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND, Faculty of Social Sciences and Business Studies, Department of Social and Health Management, Health and Human Services Informatics

LAAKSONEN MAARIT: Social Work Informatics –Integrated literature review

Master's thesis, 95 pages (10 appendices, 6 pages)

Advisors: Kuusisto-Niemi, Sirpa MSc
Lehmuskoski, Antero MSc

August 2010

Key words: social work, informatics, information management, technology

The use of information technology has increased in social work since 1990's. Information technology has become a part of social work and it has influenced social work practices. Increased use of information technology has challenged field workers, organizations, information management and data management processes. It is a challenge to produce more information for the use of decision support systems in social work. Multiplied information needs split workers opinions: opinions about taking more advantage of information systems effectiveness or displace it are submitted.

Social and health care informatics as a discipline is young. There are only a few studies about social work informatics. The aim of this study is to increase the information basis of discipline especially in social work's perspective. The purpose of the study is to describe and compile the studies related to social work informatics research. Essential research material is collected with the method of integrated literature review. Processing of the research material is executed by using literature based and theory based analyses. Model of Social and health care informatics study operate as a theoretical frame of reference.

Research material (n=14) is being analyzed by their quality and content from the frame of reference point of view. Quality of the studies is varying and there are only some high quality studies about social work informatics. Shortages relate as an example to the way the methodologies have been carried out. On the other hand the goals of the studies are well described.

Based on the literature study it can be said that the terminology of the informatics is incoherent and inconsistent. The studies are originating from different interests and various starting points within the social work informatics study field. The studies are mainly showing the workers or usability of the information technology point of view. Normally the customer's perspective or the working processes have been ignored.

According to this study it can be shown that it is justified to produce more social work informatics research. Development of different methods and field tests are needed to improve the discipline. It can be also pointed out that the model of social and health care informatics study can be partially applied to further research.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ	9
3 SOSIAALITYÖN TIEDONHALLINTA	11
3.1 Sosiaalityö ja tietotekniikka	11
3.2 Sosiaalityön tietohallinto	18
3.3 Tietotekniikan hyödyntäminen sosiaalityön tietohallinnossa	20
3.4 Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehys... ..	23
4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUSAINEISTO	27
4.1 Tutkimusmenetelmän valinta	27
4.2 Tiedonhaun suunnittelu ja toteutus.....	29
4.3 Tutkimusaineiston valintakriteerit.....	32
4.4 Tutkimusten laadun arviointi	33
4.5 Tiedon analysointi	36
5 SOSIAALITYÖN TIEDONHALLINNAN TUTKIMUKSEN SISÄLTÖ JA LAATU	39
5.1 Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen lähestymistapa ja metodologia	39
5.2 Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuskohteet	42
5.3 Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen laatu	43
5.4 Yhteenveto sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen tilasta ja sisällöstä	45
6 SOSIAALITYÖN TIEDONHALLINNAN TUTKIMUSTIETO.....	48
6.1 Sosiaalityön tiedon hallinnan organisointi ja ohjaus	48
6.2 Tieto- ja viestintäteknikka sosiaalityössä.....	57
6.3 Tiedon hallinnan osaaminen ja tiedolla johtaminen sosiaalityössä.....	60
6.4 Tietosisällöt ja tietoperusta	65
6.5 Yhteenveto sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksesta	67

7 POHDINTA.....	68
7.1 Tutkimusaiheen valinta	68
7.2 Tutkimusmenetelmä ja aineiston haku	69
7.3 Tutkimusprosessi	72
7.4 Tutkimusartikkelit ja laadunarviointi	72
7.5 Tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehyksen arviointia.....	74
7.6 Jatkotutkimuksen aiheita	76
LÄHTEET	77
LIITTEET	86

1 JOHDANTO

Sosiaalityöllä on pitkät perinteet Suomessa. Aina kirkon järjestämästä köyhäinhoidosta 2010-luvulle asti sosiaalityön koulutus, tutkimus ja työn toimintakonteksti ovat muuttuneet. Yhteiskunnan, sosiaalipalvelujen ja tietotekniikan kehittyminen yhdessä ja erikseen ovat muuttaneet sosiaalityön muotoja ja mahdollistaneet alan kehittymisen uuteen suuntaan, teknistyvään ja informatiivisempaan sosiaalityöhön.

Tarve tietoresurssien hallintaan on lisääntynyt 1970-luvulta lähtien tieto- ja viestintätekniikan kehityksen ja leviämisen myötä (Huotari 1999, 145). Sosiaalihuollon ensimmäisiä laajoja tietojärjestelmiä alettiin ottaa Suomessa käyttöön 1980-luvulla ja erityisesti 1990-luvulta lähtien sosiaalityön tietotekniikan käyttöönotto on lisääntynyt. Tällä hetkellä lähes kaikkien kuntien sosiaalitoimistoissa on käytössä jokin asiakastyötä tukeva tietojärjestelmä ja muuta tietotekniikkaa, kuten verkkopohjaisia sovelluksia (muun muassa internet ja sähköposti) tai mobiilipalveluja. (Sosiaalialan teknologian kehittyminen 2004.) Sosiaalialalla pitkään käytössä olleen tietotekniikan mahdollisuuksia ei sosiaalialan tietohallinnossa ole kuitenkaan juuri hyödynnetty (Kuusisto-Niemi 2004).

Sosiaalisten ongelmien määrä ja yhteiskunnan globalisoituminen ovat kasvattaneet sosiaalityön tarvetta ja samanaikaisesti alalla on pula pätevästä työntekijöistä. Tämä kehitys asettaa merkittäviä paineita sosiaalialalla käytössä olevalle tietotekniikalle, kuten tietojärjestelmille. Tietohallinnon merkitys konkretisoituu ensisijaisesti tilastotuotannon ja hallinnon tarpeiden kautta, mutta myös sosiaalityön sisäiset tarpeet tiedon hallinnan kehittämiseksi ovat nousseet merkittäviksi viime vuosien sosiaalialan tietotekniikan kehittämistyössä (Laaksonen, Lehmuskoski, Mykkänen, Paakkanen, Silvennoinen & Suhonen 2008).

Tietoon suhtaudutaan helposti melko arkipäiväisesti. Tiedosta kuitenkin puhutaan yhä enemmän tiedon tuottamisen, hankkimisen, varastoinnin, jalostamisen, jakelun, suojaamisen, myymisen ja ostamisen sekä hinnoittelun kautta. Tiedon aiempaa selkeämpi tavaramuotoistuminen on johtanut yleisesti tarpeeseen kehittää tietohallintoa koskevaa käsitteistöä. Tietämisen välineellistyminen on nostanut esille kysymyksen siitä, mitä kannattaa tietää ja mitä tiedon tuottaminen maksaa. (Virtanen 1989, 182–183.) Tieto ymmärretään resurssina, jolla on

oma rakenne, se voidaan käsitteellistää ja sillä on merkitys tiedon jäsentämisessä. Myös tiedon metodologinen rakenne ja sen suhde asioiden mittaamisessa on ymmärretty. (Semke & Nurius 1991.) Sosiaalialalla tietohallinnon merkitystä palvelutoimintaa muokkaavana ja tietoa tuottavana tekijänä ei toistaiseksi ole riittävästi tunnustettu ja ymmärretty (Kuusisto-Niemi 2004).

Tietohallinnon toteuttamisen tärkeyttä korostetaan myös lainsäädännössä. Laissa on määritelty muun muassa viranomaisen hyvä tiedonhallintatapa, johon kuuluu velvollisuus suunnitella ja selvittää asiakirjojen julkisuutta, salassapitoa ja suojaa sekä tietojen laatua koskevat seikat. Selvittäminen on tehtävä, kun viranomaisessa otetaan käyttöön tietojärjestelmiä tai tehdään hallinnollisia ja lainsäädännöllisiä uudistuksia. Julkisuuslain (1999/621 18.1§) mukaan viranomaisen tulee hyvän tiedonhallintatavan luomiseksi ja toteuttamiseksi huolehtia asiakirjojen ja tietojärjestelmien sekä niihin sisältyvien tietojen asianmukaisesta tietoturvallisuudesta ja muista tietojen laatuun vaikuttavista tekijöistä.

Yleisesti tietohallinnolla tarkoitetaan tehtäviä, joilla ohjataan, hyödynnetään, kehitetään ja ylläpidetään organisaation tietovarantoja, sähköisiä palveluja ja tietojärjestelmiä sekä teknistä infrastruktuuria. Tehtävät kohdistuvat joko organisaation sisäiseen toimintaan tai yksikön hallinnon ja sen sidosryhmien väliseen toimintaan. (VM 5/2003, 21.) Tietoturvallisuus osana tietohallintoa sisältää tietojen käsittelyyn liittyvien oikeuksien huomioimisen viranomaisessa (Voutilainen 2007, 60–62). Tietoresurssien hallinta on osa organisaation tietohallintoa ja siinä korostuu erilaisten tekniikoiden ja tietoliikenteen merkitys (Huotari 1999, 145).

Tietotekniikkaa ei ole hyödynnetty sosiaali- ja terveysalalla yhtä tehokkaasti kuin muilla yhteiskunnan sektoreilla (Raitoharju 2007). Tietotekniikan soveltamismahdollisuudet ovat laajat, mutta tietotekniikan hyödyntäminen on sosiaalialalla ollut toistaiseksi hidasta ja erillisiin hankkeisiin hajautunutta. Myös sosiaalialan tietotekniikkaan liittyvä tietoperusta on ollut suhteellisen vaatimaton ja vaikeasti hahmotettavissa. Sosiaalihuollon ja sosiaalityön tiedonhallinnan ja tietotekniikan tutkimus on vähäistä, sattumanvaraista ja pilkkoutunutta. Tarve suunnitelmallista ja lisätä tiedontuotantoa sosiaalihuollossa on tunnustettu ja tämä tulisi huomioida myös sosiaalityön koulutuksessa nykyistä paremmin. Nykyisellään näyttää siltä, että alan opiskelijat saavat yleiset tietotekniset perusvalmiudet, mutta sosiaalihuollon omia tietotek-

niikkaan liittyviä kysymyksiä opintoihin sisältyy suhteellisen vähän. (Päykkönen & Pohjola 2007.)

Sosiaalihuollossa valmistellaan toimenpiteitä kansallisen tiedonhallinnan kehittämiseksi, ja menossa on laajamittainen Sosiaalialan tietoteknologiahanke (Tikesos). Hankkeen painopisteitä ovat dokumentoinnin, asiakirjahallinnon, asiakastietojärjestelmien ja kansallisen arkkituurin kehittäminen. Tietoteknologiaa hyödyntämällä pyritään sosiaalipalvelujen parantamiseen ja tehostamiseen. Sosiaalialalle kehitetään moderneja työvälineitä ja tietojärjestelmiä, jotka auttavat työn suunnittelua ja arviointia sekä mahdollistavat ajantasaisen asiakastiedon käytön. (Tikesos 2007.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto tutkimusalana ja oppiaineena on Suomessa nuori. Ala on kehittynyt seuraten kansainvälistä tiedonhallinnan tutkimusta, jossa vahvimmin edustettuina ovat hoitotieteen ja lääketieteen tiedonhallinnan professiolähtöinen tutkimus. (Kuusisto-Niemi & Saranto 2009.) Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimus pro gradun aiheena on lähtenyt tarpeesta selvittää sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen nykytilaa suomalaisen tutkimusperinteen vahvistamiseksi ja alan kehittämiseksi. Kehittyvät käytännöt tarvitsevat tuekseen alan tutkimuksellista vahvistamista, jolloin kehittämistyö ja tutkimus voivat hyödyntää ja täydentää toinen toisiaan.

2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tämän tutkimuksen tarkoitus on koota yhteen sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimustietoa ja kuvata sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen tilaa. Tutkimuksen tilan kuvaamisella tarkoitetaan sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen laadun ja tietosisällön kuvaamista.

Tutkimuksessa kuvataan, millaista sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimus on. Tämä tapahtuu analysoimalla sitä, mitä sosiaalityön tiedonhallinnasta tutkitaan, mitä menetelmiä tutkimuksissa käytetään ja millaista teoriaa tutkimuksessa hyödynnetään, sovelletaan tai tuotetaan. Tutkimuksella täydennetään sosiaalityön tiedonhallinnan tietoperustaa tuottamalla jäsenneilyä tietoa jo olemassa olevasta tutkimusaineistosta. Keskeinen aineisto kootaan kirjallisuuskatsauksella. Tutkimusaineisto koostuu sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimusartikkeleista. Tutkimuksessa hyödynnetään myös muuta aineistohaussa löydettyä kirjallisuutta.

Suomalainen tapa jäsentää sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimusta toimii tutkimusaineiston kuvaamisen lähtökohtana. Tutkimuksessa testataan sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehysten käytettävyyttä sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen kuvaamisen keinona. Käytettävä viitekehys kuvataan luvussa 3.4. Tutkimuksen tutkimustehtävät ovat:

1. koota tietoa siitä, millaista on sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimus
2. kuvata sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen laatua
3. kuvata sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen tietoperustaa sosiaali- ja terveydenhuollon tutkimuksen viitekehyksessä käytettävien tutkimusteemojen mukaisesti

Tutkimuksessa otetaan kantaa myös sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehysten käytettävyyteen sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen kuvaamisen keinona. Varsinaista vertailua suomalaisen ja kansainvälisen tutkimuksen tai tutkimusperinteen kesken ei tässä tutkimuksessa tehdä, koska keskeisin tutkimusaineisto koostuu vain kansainvälisistä tutkimuksista. Sen sijaan suomalaista sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimusta hyödynnetään tulosten esittämisen yhteydessä. Tällä halutaan vahvistaa tässä tutkimuksessa saatuja tutkimustuloksia.

Työ etenee siten, että luvussa kolme tarkastellaan sosiaalityön ja tietotekniikan välistä suhdetta, tietotekniikan merkitystä sosiaalityölle, näyttöön perustuvien menetelmien kehittymistä sosiaalityössä ja sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen lähtökohtia sekä tutkimuksessa käytettävä viitekehys. Luvussa neljä käsitellään tutkimusmetodin valintaa, esitellään tutkimusaineiston valintaprosessia ja kuvataan aineiston laadunarviointi, tietosisältöjen analyysin toteutustapa ja menetelmä.

Luvussa viisi arvioidaan sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen laatua käytettävän menetelmän avulla ja kuvataan sitä, millaista sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimusta tehdään. Luvussa vastataan ensimmäiseen ja toiseen tutkimustehtävään. Luvussa kuusi vastataan kolmannen tutkimustehtävään ja siinä esitellään tutkimusaineistosta nousevia keskeisiä tutkimustee- moja ja niiden sisältöjä tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehysten mukaisesti.

Tutkimukseen liittyvä pohdinta esitetään luvussa seitsemän. Tutkimusaineiston analyysin perusteella tehdään luvussa 7.5 johtopäätöksiä siitä, kuinka sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehystä voidaan soveltaa sosiaalityön tiedonhallinnan kuvaamisen keinona. Viitekehystä sovelletaan tässä tutkimuksessa tutkimuskohteiden kuvaamisessa, tiedon analysoinnissa ja tutkimustulosten esittämisessä.

Tämän tutkimuksen keskeinen tavoite on kerätä sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimustietoa yhteen koko tiedonhallinnan tutkimuskentästä. Tutkimusaineisto koostuu tutkimuksista, joissa yhdistetään sosiaalityötä ja tietotekniikkaa eri tavoin. Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimus sisältää myös muita tutkimusteemoja, kuten dokumentointi, toimintaprosessit ja johtaminen. Tutkimusaineistoa on rajattu valitsemalla näkökulmaksi tietotekniikka, sen käyttö ja hyödyntäminen sosiaalityössä. Näkökulman rajaaminen tietotekniikkaan näkyy muun muassa tutkimuksen lähdeaineiston ja tutkimuksessa käytettyjen hakusanojen valinnassa sekä tutkimustulosten esittämisessä ja johtopäätöksissä.

3 SOSIAALITYÖN TIEDONHALLINTA

Tässä luvussa perehdytään sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen keskeisiin käsitteisiin. Ensimmäinen alaluku käsittelee sosiaalityötä ja tietotekniikkaa. Siinä kuvataan sosiaalityön ja tietotekniikan suhdetta, tietotekniikan käyttöä ja sovellusten hyödyntämistä sosiaalityössä ja niitä haasteita, joita tietotekniikan käyttöönotto on aiheuttanut sosiaalityössä.

Toisessa alaluvussa käsitellään tietohallinnon käsitettä ja määritellään sosiaalityön tietohallinto. Kolmannessa alaluvun tarkoituksena on konkretisoida tietotekniikan käyttöä ja hyödyntämistä työtoiminnassa, tiedon hallinnan ja tietämyksen tuottajana ja päätöksenteon tukena. Luvussa kuvataan myös näyttöön perustuvien menetelmien käyttöä sosiaalityön kontekstissa.

Viimeisessä alaluvussa kuvataan sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimukselliset lähtökohdat. Luvussa kuvataan sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehys, sen sisältö ja käyttötarkoitus tässä tutkimuksessa.

3.1 Sosiaalityö ja tietotekniikka

Sosiaalityötä on määritelty eri tavoin. Sipilä (1989, 57–63) on erottanut kahdeksan eri sosiaalityön määritelmää. Näistä yhdessä sosiaalityö on määritelty ammatiksi. Samansuuntainen on valtakunnallisen sosiaalityön yliopistoverkoston määritelmä sosiaalityöstä, jonka mukaan ”*sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalityöntekijän yliopistokoulutuksen saaneen ammattihenkilön toimintaa, joka perustuu tieteellisesti tutkittuun tietoon, ammatillis-tieteelliseen osaamiseen ja sosiaalityön eettisiin periaatteisiin. Sosiaalityöllä vahvistetaan hyvinvointia edistäviä olosuhteita, yhteisöjen toimivuutta sekä yksilöiden toimintakykyä. työ on yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen sosiaalisten ongelmien tilannearviointiin ja ratkaisuprosesseihin perustuvaa kokonaisvaltaista muutostyötä, joka tukee ihmisen selviytymistä*”. (Sosnet 2010.)

Tässä tutkimuksessa *sosiaalityöllä* tarkoitetaan sosiaalityöntekijän nimikkeellä toimivan henkilön ammatillista toimintaa, jolla pyritään yksilöiden ja yhteisöjen hyvinvointiin sekä sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseen, vähentämiseen ja poistamiseen.

Sosiaalityön työtoiminnalla tarkoitetaan tässä työssä ohjausta, neuvontaa ja yksilöiden, perheiden tai yhteisöjen sosiaalisten ongelmien selvittämistä ja niihin liittyvää päätöksentekoa ja palvelun järjestämistä. Asiakkaiden selviytymisen edellytysten ja elämänlaadun parantaminen ovat sosiaalityön keskeisiä tehtäviä. Tavoitteiden saavuttamiseksi käytetään erilaisia sosiaalityön menetelmiä tavoitteena tukea asiakkaan myönteistä elämänmuutosta. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2008, 27.)

Yleiskielessä tietotekniikan käsitteeseen on perinteisesti viitattu lyhenteellä ATK (tai atk), joka muodostuu sanoista automaattinen tietojen käsittely. Tietotekniikan erikoiskielessä käsite ATK on rajattu tarkemmin, ja termillä viitataan tietokoneavusteiseen tietojen keräämiseen, tallentamiseen, järjestämiseen, siirtämiseen, yhdistämiseen tai muuhun käsittelyyn. Tietotekniikan osa-alueita ovat tietojenkäsittelytekniikka ja tietoliikennetekniikka, ja näissä käytettävät välineet, kuten ohjelmistot ja laitteet. (Tietotekniikan termitalkoot 2001.)

Tässä työssä *tietotekniikalla* tarkoitetaan tiedon automaattisen käsittelyn ja siirron välineitä ja menetelmiä ja siihen kuuluu myös eri tasojen välillä liikkuvien tietovirtojen välittämiseen ja yhdistämiseen käytettävä teknologia ja muut yhteyksiä ja suhteita ylläpitävät järjestelmät.

Sosiaalityön tietotekniikan kehitys on lähtenyt tarpeesta tuottaa tietoa hallinnon tarpeisiin ja strategisen päätöksenteon tueksi (Ames 1999). Tietotekniikan avulla on haluttu helpottaa byrokratiaa ja tehdä toimintaa joustavammaksi. Myös vaikuttavuuden ja tuottavuuden tavoitteet ovat vaikuttaneet tietotekniikan käyttöönottoon. Alkuvaiheessa tietotekniikan keinoin on tavoiteltu konkreettista työtä ja työympäristöä kuvaavaa tietoa, jolloin merkityksellistä on ollut todellisuuden kuvaaminen. Vasta myöhemmässä vaiheessa tietotekniikkaa on alettu hyödyntää työvälineenä esimerkiksi kommunikoinnissa. (Sapey 1997.) Sosiaalityössä tietotekniikan keinoin on saavutettu uudenlaisia mahdollisuuksia tiedon tuotannossa, mutta samalla haasteeksi on noussut tiedon rooli, tiedon merkityksen muutos ja tiedon vaikutukset sekä organisaation toimintaan että sosiaalityön tekemiseen (Rafferty 1997, 959–960; Woodcock & Dixon 2005; Sawyer & Tapia 2007; Parrot & Madoc-Jones 2008).

Tietojenkäsittely- ja tietojärjestelmätieteen kehittymisellä on ollut merkittävä rooli tietotekniikan kehittämisessä. Kehittyvä teknologia ja erilaiset tekniikat ovat mahdollistaneet erityömenetelmien ja -prosessien kehittymisen. Tietojenkäsittely- ja tietojärjestelmätieteiden osa-alueelta sosiaalityön tiedonhallinnassa voidaan hyödyntää tiedon tuottamisen ja käsittelyn menetelmiä ja tekniikoita. Sosiaalihuollon eri palvelutehtävissä syntyy nykyisin enemmän tietoa kuin sitä nykyisillä tiedon hallinnan välineillä pystytään tehokkaasti hyödyntämään. Kehittynyt tietotekniikka ja tietojärjestelmät mahdollistavat sosiaalityössä syntyvän tiedon massiivisemmän keräämisen laadukkaasti johtamisen, ohjelmistojen kehittämisen ja tutkimuksen tueksi. (Fitzgerald & Murphy 1994; Hotti, Huttunen, Kajander, Lehmuskoski, Ojala, Taskinen & Tiuhonen 2008, 11.) Tietotekniikan käyttö ja kehittyminen on mahdollistanut myös sosiaalityön laajentumisen alueille, joissa sitä aikaisemmin ei ole ollut, kuten erilaisiin virtuaalisiin yhteisöihin (O’Looney 2005).

Hannele Hyppönen (2004) ja Reetta Raitoharju (2007) ovat väitöskirjoissaan tarkastelleet tietotekniikan vaikutuksia palvelujen kehittämiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Heidän mukaansa keskeistä on, että sosiaalihuollon omat erityistarpeet tunnistetaan ja kehittämistyö tapahtuu toimialan omista vaatimuksista lähtöisin. Teknologian hyödyntäminen on lähtenyt usein hallinnon tai teknologian tuottajien aloitteesta (ks. esim. Sapey 1997; Hyppönen 2004). Teknologian hyödyntämishankkeissa painopiste on ollut teknologian kehittämisessä ja käyttöönotossa. Toimintamallien uudistumisen ja kehittymisen on useissa hankkeissa odotettu tapahtuvan teknologian käyttöönoton seurauksena. (Hyppönen 2004, 5; Riley & Smith 1997.) Teknologiaa tulisi kehittää ja ottaa käyttöön palveluja tukemaan, ei määrittämään (Hyppönen 2004, 194).

Toimivilla ja työn tekemistä edistävillä käytännöillä ja toimintamalleilla on mahdollista saavuttaa tarkoituksenmukainen ja asiakaspalvelutyötä tukeva järjestelmä (Hyppönen & Niska 2008; Read & Blackburn 2005). Raitoharjun (2007) mukaan tietotekniikan lisääntyvä käyttö tehostaa tiedonkulkua merkittävästi. Tietotekniikkaan perustuvan toimintatavan toteutuksen kannalta keskeistä on, että toimijoiden odotukset ja tarpeet ovat esillä varhaisessa vaiheessa ja pohjana teknologiaa käyttävien ja sitä tuottavien tahojen yhteistyössä. Myös tekniikan tai hallinnon tavoitteista lähtevä kehitys on nivottava paikalliseen, reaaliin palvelutoimintaan ja sen kehityshaasteisiin (Hyppönen 2004, 194).

Tietotekniikan hyödyntämisestä sosiaalityössä siten kuin sosiaalityö tässä tutkimusasetelmas-
sa on määritelty, ei löydy kovinkaan paljon julkaisuja. Edellä esiteltyjen väitöstutkimusten
lisäksi suomalaista aineistoa tietotekniikan hyödyntämisestä yleisesti sosiaalipalveluissa on
kuitenkin löydettävissä muun muassa artikkeleista Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekni-
kan ja tiedonhallinnan (SoTeTiTe) vuosittaisilta tutkimuspäiviltä.

Sosiaalityön tiedonhallintaa on lähestytty tieteellisissä artikkeleissa muun muassa sosiaalityön
koulutuksen näkökulmasta (Fitch 2005; Patterson & Yaffe 1994; Woodcock & Dixon 2005;
Parrot & Madoc-Jones 2008; Ames 1999; Skehill 2003; Panos 2005, Brustman & Bernard
2007; Jindani & Newman 2006). Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon koulutukseen
liittyen on tarkasteltu muun muassa sitä, kuinka sosiaalityöntekijöiden tietohallinnon koulutus
on toteutettu Suomessa (Kuusisto-Niemi 2004) ja kuvattu tietohallinnon koulutuksen ja tie-
teen kehittymisen näkökulmasta muun muassa sosiaalityön tietohallinnon koulutuksen keskei-
set lähtökohdat (Kuusisto-Niemi & Saranto 2008). Sosiaalityön tiedonhallinnasta on tehty
myös kirjallisuuskatsauksia (mm. Fitzgerald & Murphy 1994; Despont-Gros ym. 2004; Kreu-
ger & Stretch 2000; Loader ym. 2008.)

Tietotekniikan käyttöönotosta sosiaalipalveluissa on tarkasteltu käyttöönotkokemuksia ja -
tavoitteita sekä siihen sisältyviä ristiriitoja (Forsman & Metteri 2004, Read & Blackburn
2005; Kreuger & Stretch 2000; Parton 2008; Carrilio 2005). Myös tietotekniikan hyväksymi-
nen käyttöönoton yhteydessä on tutkittu (Zhang & Gutierrez 2007; Carrilio 2008). Asiakas-
työn dokumentoinnin ja kirjaamisen tutkimuksella tavoitellaan tietoa tehdystä asiakastyöstä ja
näyttää työn vaikuttavuudesta päättäjille sekä kuvataan dokumentoinnin merkitystä ja mah-
dollisuuksia tietämyksenhallinnassa (Ames 1999; Gelman, Pollack & Weiner 1999; Carrilio
2005; Carrilio 2008). Kirjaamisen tärkeyttä perustellaan esimerkiksi mahdollisuutena tehdä
asiakastyö näkyväksi asiakkaille (Kääriäinen 2004; Kääriäinen 2005).

Tietotekniikan on todettu vaikuttavan sosiaalityön ammatin identiteettiin kahdella tapaa. En-
sinnäkin tietotekniikan tuleminen sosiaalityöhön on ajateltu johtaneen ammatin aliarvostami-
seen. Tätä on perusteltu sillä, että järjestelmä alistaa työntekijän tekemään työtä tietyllä taval-
la (Burton & van den Broek 2008; Riley & Smith 1997). Toisessa lähestymistavassa tietotek-
niikalla nähdään olevan sosiaalityön imagoa nostava merkitys (Csiernik ym. 2006). Tietotek-

niikan myötä sosiaalityön luonne ja tapa tehdä työtä on muuttunut ja sosiaalityöstä ja sen vaikuttavuudesta halutaan saada näyttöä. Mitä ja millä tavoin tutkitaan ja mitataan, vaikuttaa työntekijän haluun tuottaa tietoa ja olla osa tiedontuotantoa. Tämä on johtanut osin jopa ammatin kvalifikaatioiden muuttumiseen. Pohdittavaksi on nostettu muun muassa kysymys siitä tehdäänkö sosiaalityötä tietoa vai asiakasta varten. (Burton & van den Broek 2008.)

Tietotekniikan tuloa ja merkitystä sosiaalityöhön on tarkasteltu myös organisaatio-, päätöksenteon- ja vuorovaikutusteorioiden kautta (Sapey 1997). Lisäksi on tarkasteltu tietotekniikan merkitystä kehittämistyössä (Koponen, Kouri & Ensio 2003) ja tiedon jäsennysmahdollisuuksia sosiaalihuollon tietojärjestelmissä ja vaikutuksia sosiaalialan tiedontuotantoon (Kuusisto-Niemi 2005). Sosiaalityötä on luokiteltu (Kärki 2007) ja luokitusten mahdollisuuksia tiedon hallinnan keinona on myös tutkittu (Tennis & Sutton 2008; Grayson 2003; Pawson, Boaz, Grayson, Long & Barnes 2003; Nurius & Cnaan 1991). Myös sosiaalihuollon osallisuus ja rooli sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologiakehityksessä on ollut tarkastelun kohteena (Tenhunen, Hämäläinen, Kärki & Väinälä 2006). Sen sijaan tutkimusta tietotekniikan vaikutuksista ja mahdollisuuksista sosiaalityön asiakkaiden käyttämänä on saatavilla hyvin vähän (Tregeagle & Darcy 2007; ks. kuitenkin Gustavsson & MacEachron 2008) ja tätä näkökulmaa tulisikin tutkia ja kehittää sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksessa (Parrot & Madoc-Jones 2008).

Asiakastyön kirjaamisella tavoitellaan tietoa asiakastyön, työmenetelmien ja palvelujen kehittämistä ja arviointia varten (Ames 1999). Tietotekniikkaa sosiaalityössä on tarkasteltu sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkökulmasta (ks. esim. Parrott & Madoc-Jones 2008; Read & Blackburn 2005; Lindberg 2002; Leinonen 2007). Tietotekniikkaa voidaan tarkastella sekä ideologiana että työkaluna tietämyksen tuottamiseen (Cwickel & Cnaan 1999; Kreuger & Stretch 2000).

Tekniikan hallinta, eli sen osaaminen miten tietoa tuotetaan, on tärkeä osa työprosessia. Tietotekniikka on työväline, jolla tuetaan tietämyksen tuottamista ja ammattitaidon ylläpitämistä. Tämän lisäksi tietotekniikalla on myös epäsuora merkitys arvojen muokkaajana (Cwickel & Cnaan 1991; Kreuger & Stretch 2000). Tietotekniset taidot ja niiden käyttäminen ja hyödyntäminen myös sosiaalityössä ovat tärkeä osa työn tekemistä. Tiedonhallinnan näkökulma käy-

tännön työssä tulee vahvistumaan tulevaisuudessa ja sosiaalihuollon organisaatioissa tarvitaan silloin nykyistä enemmän tietohallinnon ja tietojärjestelmien asiantuntijoita. (Parrot & Madoc-Jones 2008.)

Työprosessien kehittäminen tietotekniikan avulla edellyttää sekä käytössä olevan tietotekniikan että työprosessin tuntemista. Tietotekniikka on ainoastaan varsinaista työtä tukevana työkalu, joka tukee tuotantoa ja toimii tietämyksen jakelijana mutta ei yksin riitä työprosessien kehittämiseksi. Tietotekniikan hyödyntäminen vaatii tietoteknisiä taitoja mutta myös ammatin arvopohjaan perustuvaa tutkimusta tietotekniikan vaikutuksista työprosesseissa. (Kreuger & Stretch 2000; Parker-Oliver & Demiris 2006.)

Tietotekniikan yksi osa-alue ovat myös tietoverkkojen palvelut. Tärkeimpiä sosiaalialaan liittyvistä tietoverkkopalveluista ovat keskitetyt tietopalvelut sekä yhteydenpitoa tukevat palvelut. Sosiaalialalla konkreettisia palveluja ovat esimerkiksi Internetistä löytyvä lakitieto, tilastotiedot, sosiaalialalle suunnatut foorumit sekä erilaiset konsultaatiopalvelut. Viimeaikaisessa keskustelussa on myös noussut esiin rajankäynti tietojärjestelmien ja tietoverkkojen tuottamien palvelujen välillä: kuinka esimerkiksi seudullisuus toteutuu tietojärjestelmissä tai kuinka tietojärjestelmät tukevat järjestelmän sisäistä ja ulkoista kommunikaatiota. (Sosiaalialan tietoteknologian kehittäminen 2004.)

Sosiaalihuollon tietojärjestelmien systemaattisen kehittämisen yhteydessä on tunnistettu tarve kehittää kokonaisvaltaisesti sosiaalialan tiedon hallintaa. Semanttinen web ja tiedon jäsentäminen ontologioiksi nähdään lupaavaksi keinoksi sähköisen tiedon hallinnassa. Tämän mahdollistamiseksi on tehty kehittämis ehdotuksia, jotka on huomioitava ja toteutettava, mikäli sosiaalialalle halutaan ottaa käyttöön ja hyödyntää näitä toisen sukupolven terminologisia järjestelmiä. Ehdotusten mukaan tarvitaan strategiasuunnitelma, sosiaalialan termistön ja terminologisen asiantuntemuksen kehittämistä, suomenkielisen sosiaalialan ontologian yhdistämistä muihin ontologioihin ja teknisen ympäristön kehittämistä. (Hotti ym. 2008, 11, 72–73.)

Sosiaalityössä on tietotekniikalla avulla saavutettu hyötyjä, kuten parannettu hallinnon prosesseja, nostettu tuotettavuutta, laskettu kuluja, parannettu tiedon kulkua, automatisoitu päätöksentekoa ja saatu tuotteistettua työtä. Tietotekniikkaa on hyödynnetty myös työntekijöiden

kontrolloimiseen siten, että työn seurannalla on saatu mitattua työn tuloksellisuutta. Tietotekniikan keinoin on saatu parannettua myös työn tekemisen olosuhteita tuottamalla enemmän tietoa päätöksenteon tueksi ja yhdenmukaistamalla työkäytäntöjä. (Tregeagle & Darcy 2007.)

Sosiaalityön tietotekniikan kehittäminen edellyttää organisaation ja tekniikan rajojen ylittämistä sekä uudelleen sovittamista sähköistä toimintaympäristöä vastaavaksi. Tietotekniikan käyttöönotto ja työmenetelmien kehittäminen tietotekniikan avulla edellyttää näkymättömien raja-aitojen purkamista silloin, kun yhteydenpitoa ja tiedontuotantoa eri toimijoiden kesken kehitetään tietotekniikan keinoin. Tämä edellyttää muutosta myös toimintaprosessien tasolla, mikä saatetaan helposti unohtaa tai jättää vähemmälle huomiolle tietotekniikan opettelun viedessä aikaa ja voimia tietotekniikan käyttöönotto- ja kehittämisprojekteissa. (O’Looney 2005.) Tietohallinnon ja tietojärjestelmien kehittäminen ei ole pelkästään tietotekniikkaan liittyvien ongelmien ratkaisemista, vaan siihen liittyy aina muun muassa työprosessien uusimista (Voutilainen 2007, 13; Hänninen, Koivunen & Paaso 2001).

Myös kehittyvät työmenetelmät, kuten benchmarking-toiminta, vaatii sosiaalityöntekijöiltä uudenlaisia ammatillisia valmiuksia tiedon käsittelyssä ja tiedon tuottamisessa. Esimerkiksi Iso-Britanniassa on laadittu kansallisia standardeja sosiaalityön koulutuksen sisällöstä (Social Work Benchmark Statement 2000; National Occupational Standards for Social Work 2001). Standardien laatiminen on aiheuttanut arvostelua muun muassa siksi, että niiden ajatellaan ohjaavan sosiaalityötä suuntaan, jossa arvoihin ja etiikkaan perustuvan ammatin erityispiirteitä ei voida enää riittävässä määrin toteuttaa. (Woodcock & Dixon 2005.)

Vaikka tietotekniikka tarjoaa uusia toimintaympäristöjä ja mahdollisuuksia työn tekemiseen, se voidaan nähdä se myös työn tekemistä rajoittavana tekijänä. Tietotekniikkaa hyödynnettäessä on huomioitava myös sen tuomat rajoitteet työn tekemiseen. Esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta on tärkeää, että tietotekniikan hyödyntäminen työssä ei passivoi asiakasta tai työntekijää. Kehittämistyön tavoitteena voidaan pitää sitä, että tietotekniikasta saatavilla oleva hyöty pystytään maksimoimaan molempien näkökulmasta. (Parrot & Madoc-Jones 2008; O’Looney 2005; Ferguson 2008.)

Yleisesti näyttää siltä, että tietotekniikan tulemiseen osaksi sosiaalityötä on varauduttu huonosti, eikä riittäviä resursseja ole varattu sen hyödyntämiseksi mahdollisimman tehokkaasti. Esimerkiksi Iso-Britanniassa on tehty järjestelmällisesti katsauksia tietotekniikan sovellusten käytöstä, käyttömahdollisuuksista ja käytön haasteista lastensuojelun sosiaalityössä. Kymmenen vuoden seuranta on osoittanut, että tiedon tehokkaassa hyödyntämisessä on edelleen puutteita, eikä tietotekniikasta osata ottaa kaikkea hyötyä irti. Myös puutteelliset arviointimenetelmät ja mittarit on nähty tehokkaan tiedon tuotannon esteenä. (Tregeagle & Darcy 2007; Sapey 1997; ks. myös Nguyen 2007.) Sosiaalityössä olisi tärkeää löytää sopiva tasapaino työn tekemisen, työn sisältöjen ja tietotekniikan tarjoamia mahdollisuuksia hyödyntävien työmenetelmien kehittämisen välillä (Parrot & Madoc-Jones 2008). Esimerkiksi lastensuojelussa tärkeintä on varmistaa, että asiakas-työntekijä -suhde pysyy työn keskiössä ja että työllä ja käytetyillä työmenetelmillä saadaan tuotettua tietoa lapsen tilanteesta ja parannetaan lapsen osallistumismahdollisuuksia vaikuttaa omaan tilanteeseensa (Tregeagle & Darcy 2007).

3.2 Sosiaalityön tietohallinto

Lainsäädännössä tietohallinnolla tarkoitetaan tietoaineistoihin liittyvien tiedon käytön vaatimusten ja intressien huomioon ottamista tietoaineiston käsittelyssä. Tietohallinnon vaatimukset kohdistuvat asiakirjojen julkisuuteen ja salassapitoon, arkistointiin, henkilötietojen suojaan, tietojen käyttörajoituksiin sekä tietoturvallisuuteen. Tietohallinnon tehtävänä on varmistaa viranomaisten tietoaineistojen ja -varastojen sisällöllinen tietorakenne siten, että julkiset ja salassa pidettävät tiedot voidaan erotella helposti toisistaan. Tietohallinnolla pyritään varmistamaan muun muassa tietojenkäsittelyn lainmukaisuus, tietojenkäsittelytoimien toiminnallisuus, tietojen oikea-aikainen saatavuus sekä pääsyn valvonta tietoihin oikeutetuille henkilöille. Tietojenkäsittelyn lainmukainen todentaminen kohdistuu tietoon liittyvään toimintaan, kuten tiedon antamiseen, hakemiseen, yhdistämiseen, päivittämiseen ja luomiseen. Viranomaisen tietohallinnon päätehtävä on täyttää ne lainsäädännölliset vaatimukset, jotka kohdistuvat viranomaisen tietoaineistoihin ja tietojenkäsittelyyn. (Voutilainen 2007, 10, 60–62; julkisuuslaki 1999/621.) Sosiaalityöntekijät ovat viranomaisia, jolloin heitä koskevat yleiset lainsäädännön asettamat vaatimukset asiakasasiakirjojen käsittelyssä.

Tietohallinto kuvaa toimintaa, jossa tiedonhallinnan menetelmiä sovelletaan ja hyödynnetään työtoiminnassa. Tietohallinto (information management) sisältää toiminnot, jotka ohjaavat ja tukevat yhteisön tietohuoltoa. Tietohallintoon kuuluu olennaisesti tietojärjestelmien kehittäminen. Tietohallinto -termillä voidaan tarkoittaa myös ohjaustoimintoja, joiden tarkoituksena on kehittää, ylläpitää ja varmistaa organisaatioiden tietojenkäsittelyä, tietovarantoja ja tietojärjestelmien yhtyeentoimivuutta, tietotekniikan ja tietotekniikkapalvelujen hankintaa ja tarjoamista sekä tietotoimintojen turvallisuutta ja taloudellisuutta. (ATK-sanakirja.)

Tietohuolto (information utility, information services) tarkoittaa tiedon saattamista sen tarvitsijoille käyttökelpoisessa muodossa. Tietohuolto on organisoitua toimintaa, jolla yhteisö huolehtii tarvitsemansa tiedon tuotannosta, hankinnasta, tallennuksesta ja käyttöön saattamisesta (Tietohuollon sanasto TSK20, 1993).

Tietohallintoon on liitetty myös sellaisia asiantuntemuksen osa-alueita, joilla on vaikutusta tietoresurssien hallintaan. Tämä osoittaa sekä tiedonhallinnan (tieteenä) että tietohallinnon (oppiaineena tai työtoimintana) kentän laajuuden, sillä siinä yhdistyvät organisaatorakenne, organisatoriset prosessit ja tietoprosessit sekä organisaatiokulttuuri. Tietohallinnon voidaan nähdä kattavan ammatit ja niiden tiedonalat sekä palvelujen tarjoamiseen liittyvät taidot ja osaamisen. Myös uuden ja vanhan teknologian vaikutukset, tietovirrat ja prosessit sekä tiedon käyttäjät ovat osa tietohallintoa. (Huotari 1997, 148.) Tietohallinnon tarkoituksena on organisaation päämäärien saavuttamisen tukeminen maksimoimalla tietovarantoja ja edistämällä niiden tehokasta käyttöä. (Huotari 1999, 153–154.)

Helsingin sosiaaliviraston tietohallintostrategiassa tietohallinto on määritelty kokonaisuudeksi, johon kuuluvat tiedot ja tietotarpeet, sekä viraston tarvitsema strateginen tieto, tietohuolto ja teknologia, jolla tietojen saanti turvataan sekä tiedon ja osaamisen johtaminen ja tiedon kokonaisvaltaiseen hallintaan tarvittava hallinnointi. (Tiedon hallinta toiminnan tukena 2003.)

Tässä työssä *sosiaalityön tietohallinnolla* tarkoitetaan tiedollisten edellytysten luomista sosiaalityön ammatilliselle toiminnalle, johtamiselle ja kehittämislle. Tietohallinto kattaa sosiaalityön ja johtamisen tietojärjestelmien, tietopalvelujen, tietoprosessien ja tietoresurssien suunnittelun, johtamisen, toteuttamisen, ylläpidon ja valvonnan. Tietoresursseja ovat tietovarastot,

sosiaalityön toteuttamisessa käytettävät ohjelmistot, laitteet, tietoliikennejärjestelyt sekä ihmiset tiedontuottajina ja käyttäjinä. Tiedollisten edellytysten kehittäminen kattaa koulutuksen ja tutkimuksen.

3.3 Tietotekniikan hyödyntäminen sosiaalityön tietohallinnossa

Tietotekniikalla on suuri merkitys tietohallinnossa. Tietohallinnossa hyödynnetään runsaasti erilaisia tietojärjestelmiä, kuten johdon järjestelmiä ja yleisiä asiahallintoon liittyvää tietotekniikkaa. Tietojärjestelmillä voidaan tuottaa tietoa organisaatioiden työprosesseista, helpottaa tiedonkulkua organisaatioiden sisällä ja välillä sekä integroida tietotekniikkaa osaksi päätöksentekoprosesseja. Tietotekniikkaa voidaan käyttää apuna myös toiminnan suunnittelun eri tasoilla. (Sosiaalialan tietoteknologian kehittäminen 2004.) Tieto- ja viestintäteknologian kehityksen myötä yhteisöjen ja organisaatioiden toiminta-, informaatio- ja viestintäympäristöt ovat muuttuneet. Sähköiset tietojärjestelmät mahdollistavat koko tiedon elinkaaren kattavan tiedon hallinnan. Tietotekniikan avulla organisaatiot pystyvät hankkimaan, työstämään, käyttämään ja poistamaan pidemmälle tarkemmalla tasolla toimintaa kuvaavaa tietoa kuin aikaisemmin. (Huotari 1999, 144–145; ks. myös VM 5/2003.)

R. L. Nolan (1979) on esittänyt tietotekniikan kuusivaiheisen evoluutiomallin. Malli perustuu 1970-luvulla amerikkalaisissa yrityksissä toteutettujen tutkimusten sarjaan, jossa tutkittiin tietojenkäsittelyn kehittymistä ja organisaatioiden oppimista. Nolanin mukaan organisaatioiden tietojärjestelmät kehittyvät vaiheittain käyttöönotto (initiation), leviäminen (contagion), valvonta (control), integroituminen (integration), datan hallinta (data administration) ja kypsyyss (maturity). (Huotari 1999, 151.)

Nolanin mallin pohjalta evoluutioteorian vaiheet on jaettu kahteen luokkaan: tietotekniikan johtamiseen (computer management) ja tietohallintoon (information management). Tietotekniikan johtaminen sisältää sähköisten tietojärjestelmien käyttöönoton, leviämisen ja valvontavaiheen ja tietohallinto integroinnin, datan hallinnan ja sovellusten kypsyyden. Nolanin mallissa sovellukset kehitetään organisaatioympäristössä. Kehitystyö tapahtuu todellisten tietovirtojen analyysien perusteella. (Huotari 1999, 151.)

Suomessa sosiaalihuollossa käytettävien ohjelmistojen ja organisaatioiden tiedonkeruuratkaisut ovat syntyneet paikallisesti räätälöidyistä käytännöistä. Manuaalinen lomaketuotanto on ohjannut asiakirjakokonaisuuksien syntymistä ja kehittymistä myös ohjelmistoissa. Ohjelmistotuotanto on kohdistunut pääasiassa palveluprosessien juridisesti säädeltyihin osiin, kuten hallinnolliseen päätöksentekoprosessiin. (Kuusisto-Niemi 2005.)

Sosiaalityön käytännön ja teorian kehittämisen tueksi tarvitaan tiedon tuottamisen välineitä (Powell 2002) ja sosiaalityön teorian ja tiedonhallinnan yhdistäviä malleja (Coursen 2006). Tietämyksen hallinta on prosessi, jota varten voidaan tuottaa tietotekniikan keinoin tietoa ja informaatiota, kunhan ymmärretään sosiaalityön kontekstuaalisuus ja arvopohja (Leung 2007). Sosiaalihuollon eri palvelutehtävissä tulisi hyödyntää nykyistä enemmän tietotekniikan mahdollisuuksia tiedon hallinnassa ja ottaa mallia esimerkiksi hoitotieteiden tiedonhallinnan tutkimuksesta ja menetelmistä, kuten näyttöön perustuvasta toiminnasta (Ngyuen 2007; Gilgun 2005).

Näyttöön perustuvat menetelmien rooli korostuu nykyisin muun muassa terveydenhuollossa. Menetelmien kehittymiseen on vaikuttanut useita tekijöitä, joista yhtenä on ollut tietojärjestelmien käyttöönotto. Tietojärjestelmien käyttö ja kehittyminen mahdollistavat nopeamman ja tehokkaamman tutkimuslöydösten analyysin, kriittisen arvioinnin ja tiedon systemaattisen esitystavan. Analysoitavissa olevan tiedon avulla pystytään tuottamaan tehokkaammin taloudellisuus-, vaikuttavuus- ja vaikutusanalyysejä palveluista ja niiden tuotantoprosesseista. Työ- ja tutkimusmenetelmien kehittyminen ovat lähentäneet tutkimusta ja ammatillisia käytäntöjä. (Morago 2006.)

Myös sosiaalihuollossa on kehitetty näyttöön perustuvia menetelmiä, joskin niiden soveltuvuudesta sosiaalityön kontekstiin ollaan monta mieltä. Webbin (2002) mukaan näyttöön perustuvassa toiminnassa oletetaan, että todennettavissa olevat kriteerit ilmentävät objektiivisesti käytettävissä olevan tiedon prosessointia. Sosiaalityössä tämä on vaikeaa tai miltei mahdotonta (Morago 2006).

Toisenlaista ajattelumallia edustaa Gambrill (2003, 4), jonka mukaan näyttöön perustuvalla suunnitelmallisella toiminnalla voidaan tuottaa sellaista tietoa, jonka vaikutukset ammatilli-

seen päätöksentekoon myös sosiaalityössä voidaan osoittaa (ks. myös Jindani & Newman 2006). Näyttöön perustuva toiminta sosiaalityössä voidaan nähdä monimutkaisena, epävarmana ja monimerkityksellisenä toimintana, koska sosiaalityö pohjautuu muun muassa eettisiin arvoihin ja lailliseen vastuunottoon. Sosiaalityössä vastuu sisältää asiakkaan tilanteen arvioimista. Päätöksen tekeminen edellyttää työntekijältä tietämyksenhallintaa, joka perustuu arviointiin asiakkaan tilanteesta ja olemassa olevista riskeistä, turvallisuudesta, päätöksen mahdollisista haittavaikutuksista. (Jindani & Newman 2006; Leung 2007.)

Toistaiseksi sosiaalityön näyttöön perustuvan toiminnan tutkimus on vähäistä ja kirjallisuus hajanaista. Näyttöön perustuva toiminta edellyttää tekniikan hallintaa erilaisista syötteistä ja tulkinnan tekemistä lopputuloksista, joiden tulisi perustua standardeihin ja ennustettavuuteen. Näyttöön perustuvan toiminnan tueksi tiedon hallinnan välineitä tulisi kehittää tavalla, jolla parannetaan laajasti organisaation tietämystä, informaation prosessointia ja tietohallintoa. (Webb 2002, 46–47, 51; Morago 2006 468–472; Gilgun 2005.)

Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden arvioinnissa lähtökohtana tulisi olla rajatun toiminnan keskeiset päämäärät, tavoitteet ja työvälineet (Kääriäinen & Iivari 1989, 27–29). Myös Suomessa on sosiaalityön ja –palvelujen toimivuudesta ja vaikuttavuudesta alettu vaatia näyttöä 2000-luvulla. Näyttövaatimusten taustalla ovat julkisen sektorin vähentyneet taloudelliset resurssit ja vaatimukset tehokkaammasta varojen käytöstä ja laadukkaammista hyvinvointipalveluista. (Koivisto 2005, 3.)

Yksi haaste sosiaalityön näkyväksi tekemisessä tietotekniikan avulla on vuorovaikutuksen kuvaaminen. Puhutun ja kirjatun välinen suhde ei ole koskaan niin yksiselitteinen kuin miltä se näyttää kirjoitetussa tekstissä (Kääriäinen 2003). Sosiaalityö perustuu vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa ja erilaisten mittarien käyttö tilanteiden kuvaamisessa voi vääristää todellisuutta, mikäli mittarin käytettävyyttä nimenomaan sosiaalityön kuvaamisen ei ole pystytty todentamaan riittävällä tutkimuksella (Tregeagle & Darcy 2007; Powell 2002). Sen sijaan tuotetun tekstimuotoisen tiedon jatkohyödyntämiseksi on kehitetty menetelmiä, joissa näyttöön perustuvia menetelmiä pystytään osoitetusti hyödyntämään (Tregeagle & Darcy 2007).

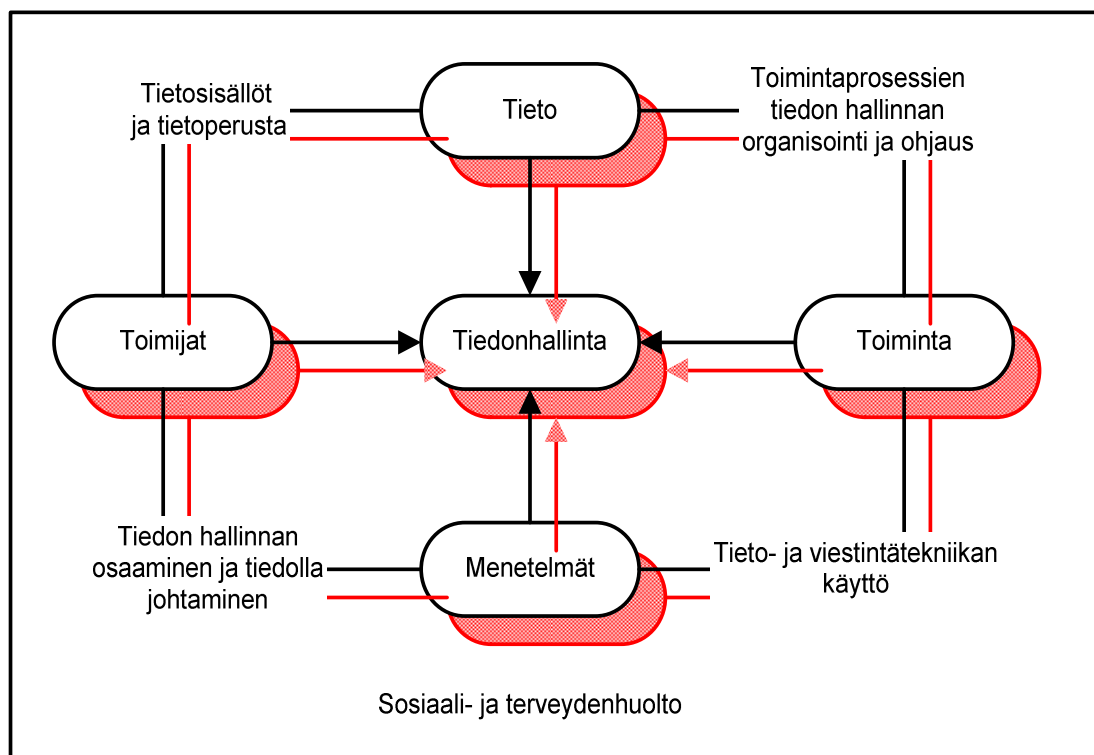
3.4 Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehys

Tiedonhallinnan käsite ei ole yksiselitteinen. Sen määrittämistä hankaloittaa sen laaja käyttöalue. Ammatti- ja tieteenalakohtaisesti käsitteen merkitys ja käytötapa vaihtelevat (esim. Saranto & Korpela 1999, 18–29).

Suomalaisessa sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon opetuksessa sosiaalityön tiedonhallinta on määritelty sosiaalityön (tieteenä) sekä tietojenkäsittely- ja tietojärjestelmätieteen yhdistelmäksi. Tiedonhallinnan tiedeperustana käytetään systeemiteoriaa ja siihen eri tavoin liittyviä tietojenkäsittely- ja tietojärjestelmätieteitä sekä informaatiotutkimusta. Yhteiskuntatieteistä sille merkityksellisiä aloja ovat hoitotiede, sosiologia ja organisaatiotutkimus. Tutkimuksellisia vaikutteita tulee myös tekniikan filosofiasta ja innovaatioteorioista. Tutkimusmetodologia suuntautuu arviointitutkimukseen, kehittävän työntutkimuksen ja ihmisen ja koneen vuorovaikutusta tutkiviin menetelmiin. (Kuusisto-Niemi & Saranto 2008, 60–64.) Suomalaisen tutkimusperinteen tavoin myös kansainvälisessä sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksessa tutkimuksen tekemisessä hyödynnetään muita tieteenaloja ja tutkimustraditioita, kuten hoitotieteitä, psykologiaa ja terapeuttiseen työhön suunniteltua tietotekniikkaa (Tregeagle & Darcy 2007).

Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen ongelmana on nähty muun muassa välineiden, teoreettisen viitekehysten ja empiirisesti osoitettavan tutkimustiedon puuttuminen. Tiedonhallinnan teoreettista taustaa tai viitekehystä tarvitaan tietotekniikan ymmärtämiseksi ja sen merkityksen jäsentämiseksi osana työn tekemistä. Tiedonhallinnan tutkimuksen kehittymiseen on vaikuttanut se, että tietotekniikan merkitystä ja vaikuttavuutta työhön on haluttu tehdä näkyväksi. Tietotekniikan ja tiedonhallinnan käsitteellistäminen ja tietotekniikanvaikuttavuuden näkyväksi tekemisellä on pyritty lisäämään tiedonhallinnan ymmärrettävyyttä ja hyväksyttävyyttä sosiaalityössä. (Sapey 1997.) Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksessa tarvitaan teoriaa, käytäntöä ja tutkimusta yhdistäviä menetelmiä. Tiedonhallinnan kehittämisen tueksi tarvitaan tutkimusta tietotekniikan käytöstä sosiaalityössä. (Powell 2002; Parrot & Madoc-Jones 2008.)

Tämän tutkimuksen teoreettisena viitekehysenä toimii sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehys, joka on esitetty kuviossa 1. Siinä on myös nimetty tutkimuksen keskeiset entiteetit ja tutkimusteemat. Uusien tieteiden mallista tiedonhallinta täyttää selkeimmin suunnittelutieteen tunnusmerkit. Tiedonhallinnan tutkimus on esimerkki monitieteisyydestä, jossa eri alojen kysymyksenasetteluja, menetelmiä ja teoreettisia lähtökohtia tarkastellaan yhteisen tutkimusongelman tai -alueen kautta. (Kuusisto-Niemi & Saranto 2008.)



Kuvio 1. Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehys (Kuusisto-Niemi & Saranto 2009).

Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehyksessä toimijoilla tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja käyttäviä tai tuottavia henkilöitä, organisaatioita tai yhteisöjä (Kuusisto-Niemi & Saranto 2009). Sosiaalityössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sosiaalitoimistoa, koulua, vankilaa tai sairaalaa. Periaatteessa kaikki asiakkaat sekä sellaiset toimintayksiköt ja yhteisöt, joissa tehdään ammatillista sosiaalityötä, voivat toimia sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksessa toimijoina.

Tieto ymmärretään tutkimuksen viitekehyksessä hierarkkisena jatkumona datasta viisauteen eli tiedon arvoketjuna, jossa kompleksisuus ja verkostomaisuus lisääntyvät siirryttäessä tiedon jatkumolla kohti jalostuneempaa tietomuotoa. Tiedon jatkumo kattaa vaiheet, jotka ovat data-informaatio-tieto-tietämys-viisaus. (Kuusisto-Niemi & Saranto 2008.) Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksessa tiedolla voidaan ymmärtää sosiaalityön asiakastyössä, johtamisessa ja hallinnossa syntyvää asiakas, tuotanto ja resurssi tietoja, joiden käsittelyssä huomioidaan tiedon arvoketjun eri osa-alueet.

Toiminta on viitekehyksessä entiteetti, jolla tarkoitetaan palvelujen suunnittelua, toteutusta, käyttöä ja arviointia (Kuusisto-Niemi & Saranto 2009). Tässä työssä sosiaalityön palveluilla tarkoitetaan eri sosiaalihuollon palvelutehtävissä annettavia sosiaalipalveluja, jotka toteutuvat konkreettisella tasolla sosiaalityöntekijän ammatillisena toimintaa sosiaalityön työtoiminnassa. Palvelujen järjestäminen on yksi sosiaalityön keskeinen toiminta mutta tässä tutkimuksessa sosiaalityöhön katsotaan kuuluvaksi myös sosiaalityön johtaminen ja hallinto. Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen kohteena voivat olla myös asiakkaat, jotka ovat palvelujen käyttäjiä. Sosiaalityössä asiakas voi olla yksilö, perhe, yhteisö tai ryhmä. Sosiaalityön arvioinnilla tarkoitetaan sosiaalipalveluina annettavan asiakastyön tuloksellisuuden, sosiaalihuollon palvelutehtävien organisoinnin ja palveluprosessien arviointia.

Toiminnassa syntyneiden tietojen käsittelyyn, tallentamiseen ja välittämiseen liittyviä teknisiä ja sosiaalisia toimintatapoja kuvataan menetelmät -entiteetillä tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehyksessä (Kuusisto-Niemi & Saranto 2009). Sosiaalityön tiedon käsittelyn, tallentamisen ja välittämisen menetelmiä ovat erilaiset työn tekemisessä käytettävät tekniset välineet (kuten asiakastietojärjestelmät, asianhallintajärjestelmät, sähköposti, mobiilipalvelut ja muut vastaavat tiedon tuotannon välineet) ja niiden käyttöön liittyvät sosiaaliset toimintatavat. Sosiaalityön tekemisen yhteydessä syntyneitä tietoja ovat asiakastiedot ja työtoimintaa kuvaavat tiedot, kuten erilaiset tilastotiedot.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimusteemat muodostuvat edellä mainittujen entiteettien yhtymäkohdista, joita on kuvattu tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehysten kulma-alueilla. Ensimmäinen tutkimusteema kattaa *toimintaprosessien tiedon hallinnan organisoinnin ja ohjauksen* (Steering and organizing information management in work processes).

Tässä tutkimusteemassa yhdistyvät entiteetit tieto ja toiminta. Tutkimus kohdistuu muun muassa tiedonkulkuun ja siihen, mitä tietoa toimijat tarvitsevat. Tutkittavana on esimerkiksi tieto ja sen vaikutus työtoimintaan. Toiminnan nykytilan mallintaminen ja tavoitetilan asettaminen, kuten myös toimintaprosessien kehittäminen ovat esimerkkejä toimintaprosessien tiedonhallinnan organisoinnin ja ohjaukseen kuuluvista tutkimuskohteista. (Tiha 2009.)

Toinen tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehysten tutkimusteema muodostuu toiminnan ja menetelmien entiteeteistä, joka on *tieto- ja viestintätekniiikan käyttöä* (Use of information and communication technology). Tässä tutkimuksen kohteena voivat olla esimerkiksi jonkin välineen tai menetelmän hyödyntäminen (esimerkiksi sähköinen asiointi) ja erilaisten välineiden ja menetelmien käytettävyyteen liittyvä tutkimus. (Tiha 2009.)

Tiedon hallinnan osaaminen ja tiedolla johtaminen –tutkimusteemana (Knowledge management and informatics competencies) on menetelmät ja toimijat yhdistävää tutkimusta. Tutkimuksen keskiössä voivat olla esimerkiksi koulutus, käyttäjien (ammattilaisten ja asiakkaiden) tietotekniset valmiudet, taidot ja tiedot yleensä, sekä päätöksenteko ja tiedolla johtaminen. (Tiha 2009.)

Neljäs ja viimeinen tiedonhallinnan tutkimusteema on *tietosisällöt ja tietoperusta* (Body of knowledge), jossa yhdistyvät entiteetteinä toimijat ja tieto. Tässä tutkimuksen painopiste on datassa, ei niinkään toiminnassa. Sen sijaan tutkimus kohdentuu tuotettuun tietoon ja tietosisältöihin, kuten tiedon rakenteistamiseen ja luokitteluun. Esimerkiksi tietoperustan kehittäminen voi olla tutkimuskohteena mutta tällöin tietoperustaa tutkitaan tiedon merkityksen kautta ilman kiinteää yhteyttä toimintaprosesseihin. (Tiha 2009.)

Vaikka sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehystä on kehitetty ja esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon koulutuksessa se on esillä, on tiedonhallinnan tutkimus Suomessa erityisesti sosiaalihuollon tai sosiaalityön tiedonhallinnan osalta melko vähäistä. Tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehystä ei toistaiseksi ole käytetty lähtökohtana yhdessäkään aikaisemmassa sosiaalityön kontekstiin liittyvässä tutkimuksessa, joten sen soveltamista sosiaalityöhön ei ole testattu aikaisemmin tutkimuksessa.

4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUSAINEISTO

Tässä luvussa esitetään käytetty tutkimusmenetelmä, tutkimusaineiston valintaprosessi ja kokonaiskuvaus aineiston käsittelystä. Ensin kuvataan tutkimusmenetelmän valinnan prosessi ja tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttaneet tekijät. Toisessa alaluvussa kuvataan tiedonhaun suunnitelma ja toteuttaminen. Tarkoituksena on kuvata prosessi siten, että tutkimusaineiston jäljitettävyyden on mahdollista ja aineisto uudelleen löydettävissä. Luku 4.3 sisältää tutkimusaineiston valinta- ja poissulkukriteerit.

Luvussa 4.4 kuvataan tutkimusten laadun arvioinnin menetelmä ja prosessi. Luvussa esitetään, kuinka tutkimuksessa käytettyä alkuperäistä laadunarviointimenetelmää ja -lomaketta on sovellettu tässä tutkimuksessa. Tiedon analysoinnin menetelmä ja työprosessi on kuvattu viimeisessä alaluvussa. Tiedon analysoinnin kuvaamisessa korostuu menetelmän sitominen tämän tutkimuksen lähtökohtiin ja seuraavassa luvussa (luku viisi) esitettäviin tutkimustuloksiin.

4.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimusmenetelmänä on käytetty kirjallisuuskatsausta. Kirjallisuuskatsauksessa yksittäiset tutkimukset kootaan yhteen ja niistä muodostetaan kokonaisuus. Katsaukset voidaan jaotella aineiston analyysitavan mukaisesti esimerkiksi meta-analyyseihin ja -synteeseihin, systemaattisiin, integroituihin ja laadullisiin katsauksiin (Flinkman & Salanterä 2007, 84; Cooper 1998 3-4). Systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa tiettyä ongelmaa koskevaa tutkittua tietoa yhdistetään tarkoituksena kuvata kokonaistilannetta. Laadullisessa katsauksessa laadullista tutkimusta yhdistetään kokonaisuudeksi. (Whittemore & Knalf 2005.)

Systemaattista kirjallisuuskatsausta voidaan pitää tehokkaana välineenä syventää tietoja asioista, joista on jo valmiiksi tutkittua tietoa ja tuloksia. Käytännössä systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tarkoitus on tutkimustiedon tutkiminen. Tutkimusmenetelmänä se kuuluu luonteeltaan teoreettisen tutkimuksen piiriin, mutta sen toteuttamisessa voidaan käyttää apuna aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysissä voidaan käyttää apuna luokittelurun-

koa, jonka varassa tiivistys tutkimuksista esitetään. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 119–121.) Aiemmin on osoitettu, että systemaattinen kirjallisuuskatsaus on sovellettavissa ja kehiteltävissä sosiaalipalvelujen alalle (Westman, Haverinen, Ristikartano, Koivisto & Malmivaara 2005, 49).

Näyttöön perustuvan toiminnan lisääntyessä sosiaalihuollossa systemaattisia kirjallisuuskatsauksia on ryhdytty käyttämään enenevässä määrin tiedon haun ja tuottamisen välineenä (ks. esim. Loader, Hardey & Keeble 2008; Csiernik, Furze, Dromgole & Rishchynski 2006). Laadullisen tutkimuksen yhteydessä systemaattisella kirjallisuuskatsauksella tavoitellaan tulosten kriittistä tarkastelua, analyysia, tulkintaa sekä vertailua tai yhdistämistä. Muista kirjallisuuskatsauksen lajeista systemaattinen kirjallisuuskatsaus eroaa tarkasti määritellyn tarkoituksensa ja tutkimusten tarkan valinta-, analysointi- ja syntetisointiprosessin osalta. Lisäksi analyysiyksikkönä ovat alkuperäiset tutkimukset. (Varonen 1999; Lammintakanen 2005.)

Integroitu katsaus on laajin muoto erilaisista katsausmenetelmistä, koska siinä voidaan yhdistää eri metodein tehtyä tutkimusta samaan katsaukseen. Integroidussa katsauksessa voidaan Whitemoren ja Knalfin (2005) mukaan yhdistää teoreettista ja empiiristä tutkimusta (ks. myös Oliver, Harden, Rees, Shepherd, Brunton, Garcia & Oakley 2005). Cooper (1989, 12–13) edustaa ajatusmallia, jossa teoreettiset ja empiiriset katsaukset tulisi erottaa toisistaan erillisiksi menettelyiksi. Hänen mukaansa integroidussa tutkimuskatsauksen tarkoituksena on yhdistää aikaisempaa tutkimusta ja tehdä yleisluonteinen yhteenveto monesta yksittäisestä tutkimuksesta, joiden uskotaan suuntatuvan samanlaisiin tai identtisiin kysymyksenasetteluihin (Cooper 1998, 15–17).

Tässä työssä keskeisenä ei pidetä tutkimusten samanlaista kysymyksenasettelua vaan oleellista on, että tutkimuksissa yhdistyvät tutkimuskontekstina sosiaalityö, tietotekniikka ja näiden yhdistäminen. Tällä perusteella kirjallisuuskatsauksen toteutuksessa on sovellettu tapaa, jossa teoreettista ja empiiristä tutkimusta yhdistetään kirjallisuuskatsauksen avulla. Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehys toimii luokittelurunkona tulosten esittämisessä. Tutkimuksessa testataan myös viitekehysten soveltuvuutta sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuskentän kuvaamisessa.

Kirjallisuuskatsauksen yksi keskeisistä työvaiheista on aineistoksi valittujen tutkimusten näytön asteen ja tutkimusten laadun arviointi (Kontio & Johansson 2007, 101–107). Tähän tutkimukseen valikoidut tutkimusartikkelit on kuvattu ja niiden laatu kuvattu luvussa 4.4.

Tässä tutkimuksessa kyseessä on integroitu kirjallisuuskatsaus, jossa sovelletaan niitä systemaattisen kirjallisuuskatsauksen ominaisuuksia, jotka tukevat ja täydentävät integroidun katsauksen vaiheita ja metodia ja mahdollistavat tutkimustehtävissä asetettujen tavoitteiden saavuttamisen.

4.2 Tiedonhaun suunnittelu ja toteutus

Yksi tutkimuksen luotettavuuden kannalta tärkeä vaihe kirjallisuuskatsauksessa on tiedonhaun kuvaaminen siten, että se on toistettavissa uudelleen esitetyn kuvauksen perusteella. Tärkeä on kuvata tiedon lähteet, avainsanat, aineiston julkaisuajankohta ja lähteissä käytetyt menetit. Näiden kuvaamisella annetaan lukijalle mahdollisuus arvioida katsauksen luotettavuutta ja siitä tehtäviä johtopäätöksiä. (Cooper 1998, 160.)

Kirjallisuuskatsaus tehdään toteuttamalla hakuja valituilla asiasanoilla. Asiasanat ovat keskeisiä tutkimuksen käsitteitä, joilla tutkittavana olevaa kohdetta kuvataan tai ilmiötä käsitteellistetään. Oikeiden asia- eli hakusanojen löytäminen on tärkeä vaihe relevantin tutkimusaineiston löytämiseksi. (Cooper 1998, 160.)

Tässä tutkimuksessa tiedonhakua varten toteutettiin koehakuja oikeiden asiasanojen löytämiseksi. Tiedonhallinta -käsitteen käyttöä vaikeuttaa sekä käsitteen selkiintymätön käytötapa että englannin ja suomen kielen keskinäiset käännöserot. Tiedonhallinta-termiä käytetään eri tieteenaloilla toisistaan poiketen ja korostaen kyseisen tieteenalan ominaispiirteitä ja tarpeita termin käytölle. Sosiaalityössä tiedonhallinta käsitteenä on uusi ja osin selkiintymätön, kuten aiemmin luvussa 3.3 ja 3.4 on esitetty.

Englannin kielellä löytyy tiedonhallintaan ja erityisesti tietotekniikkaan liittyvää tiedonhallinnan aineistoa muun muassa hakusanoilla *information technology*, *information systems*, *in-*

formatics, data management ja knowledge management. Information technology ja information systems termeillä aineistossa korostuivat tietojenkäsittelytieteiden julkaisut. Informatics termillä toteutetuilla hauilla hakuosumat jäivät melko vähäisiksi ja knowledge management hakutermillä löytyi runsaasti hallinnon alan julkaisuja. Koehakuja toteutettiin kaikilla edellä mainituilla hakusanoilla useista eri Kuopion yliopiston tietokannoista (Kuopion yliopisto 31.12.2009 saakka, jonka jälkeen Itä-Suomen yliopisto) sekä Nelli –portaalin kautta.

Koehakujen perusteella valitut hakusanat ovat information technology ja informatics kaikissa käytetyissä tietokannoissa ja muutamassa haussa myös information systems ja knowledge management (ks. taulukko 1). Koehakujen perusteella kävi selväksi, että tiedonhaussa kannattaa käyttää kontekstisanaa (sosiaalityö) boolean operaattorin AND kanssa yhdessä toisen hakusanan kanssa. Pelkän information -alkuisilla sanoilla lähteitä tulee niin paljon ja useilta eri tieteenaloilta, ettei niiden käsittely ole järkevää tai mahdollista kun tarve koskee vain sosiaalityön kontekstiin sovellettavissa olevia tutkimuksia.

Koehakujen perusteella selvisi myös, että social work, social care, social service tai social science hauilla aineistot jäivät kussakin tietokanta haussa vähäisiksi, joten aineistohaku päätettiin toteuttaa termillä social, johon liitettiin katkaisumerkki, jota on kuvattu taulukossa 1 symbolilla *. Myös social –hakusana osoittautui osittain haasteelliseksi, sillä social -termi liitetään englannin kielessä sosiaaliseen kontekstiin tai lähtökohtaan ilman, että sillä välttämättä on yhteyttä ammatilliseen sosiaalityöhön, kuten tässä työssä oli tarkoitus.

Tämän tutkimuksen hakusanat olivat yleisen tason termejä, koska tarkoitus oli koota tietoa mahdollisimman kattavasti tiedonhallinnan tutkimuskentästä rajattuna sosiaalityön kontekstiin. Laadulliseen tutkimukseen kuuluu, että aineistonkeruussa lähestytään tutkittavaa ilmiötä mahdollisimman avoimesti (Kylmä & Juvakka 2007, 64). Varsinaisen tiedonhaun eri hakuyhdistelmät, käytetyt tietokannat ja hakemisen keskeiset hakuosumat on esitetty kokonaisuudessaan taulukossa 1.

Koehakujen perusteella nähtiin, että tutkimusaineistoa on saatavilla 1960-luvulta lähtien mutta ne ovat pääsääntöisesti 2000-luvulta. Koska tutkimusaineistoksi sopivista artikkeleista ei

ollut ylitarjontaa, valittiin julkaisuajankohdaksi vuodet 1990–2008, jolloin mukaan toivottiin saatavan myös tiedonhallinnan kehitysnäkymiä.

Tietokannat valittiin sen perusteella, että sekä Kuopion yliopiston (nykyisin Itä-Suomen yliopisto) kirjaston ja Lahden tiedekirjaston internet sivujen perusteella tietyt tietokannat oli luokiteltu sosiaalityö- ja tiedonhallinnan alle. Tietokantojen valinnassa hyödynnettiin myös koehakuja Nelli-tiedonhakuportaalista, joissa tietyt tietokannat näyttivät antavan laajimmat hakuosumat valituilla hakusanoilla, mikä osaltaan ohjasi tietokantavalintoja. Käytetyt tietokannat olivat JStor, Annual Reviews, PubMed ja Communications on information literacy.

Kirjastojen luokittelujen lisäksi hakuja toteutettiin tieteellisten lehtien omiin hakukoneisiin. Tieteelliset aikakauslehdet valittiin sen perusteella, että niistä näytti koehakujen perusteella löytyvän relevanteinta tietoa ja lisäksi ne ovat laajasti tunnettuja ja arvostettuja erityisesti sosiaalityön kentällä. Valitut lehdet olivat Journal of Social Work ja British Journal of Social Work.

Tiedonhaun toistettavuus pitäisi olla mahdollista tutkimuksessa esitettyjen tietojen (Taulukko 1) perusteella, mutta tiedonhaun toistettavuutta ei ole testattu. Taulukossa 1 on esitetty yhteenveto hakuosumista tietokannoittain. Kaikki tiedonhaukset suoritettiin ajalla 31.8.2008–1.9.2008. Eri hakusanat ja niiden yhdistelmät löytyvät Taulukon 1 yläriviltä ja käytetyt tietokannat vasemmasta sarakkeesta. Käytössä olivat Kuopion yliopiston etäyhteyden välityksellä toimivat tietokannat ja Lahden tiedekirjastossa käytössä olevat tietokannat, jotka ovat samat kuin Helsingin yliopiston kirjaston tietokannat.

Taulukko 1. Yhteenveto hakuosumista.

Tietokanta, hakuportaaali tai lehti	social* AND informatics yhteensä/valittu	social* AND information technology yhteensä/valittu	social* AND information systems yhteensä/valittu	social* AND knowledge management yhteensä/valittu
JStor	81 / 0	144 / 0	ei hakua	ei hakua
Annual Reviews	38 / 0	1324, ei katsottu	ei hakua	ei hakua
Communications in information literacy	vain informatics 0 / 0 vain social work 5 / 1	vain information technology 8 / 1	ei hakua	ei hakua
Ebsco	22 / 1	125 / 10	ei hakua	ei hakua

Journal of social work (IF)	4 / 3	5 / 2	ei hakua	ei hakua
British journal of social work (IF)	9 / 4	13 / 8	1	ei hakua
PubMed	329 / 0	ei hakua	ei hakua	ei hakua
Nelli	80 / 1	232 / 5	238 / 0	232/2

Tiedonhaun jälkeen aiheiltaan sopivia artikkeleja löytyi 38. Aiheiltaan sopivat kaikki 38 artikkelia olivat mukana lukuprosessissa. Lukuprosessin jälkeen niistä karsiutui 24 artikkelia pois lopullisesta tutkimusaineistosta. Artikkelien hylkääminen johtui siitä, että artikkelit eivät olleet luonteeltaan tutkimusartikkeleja tai tutkimuskonteksti ei ollut sosiaalityössä tai siihen sovellettavissa. Tutkimuksen ulkopuolelle jätetyt artikkelit olivat luonteeltaan ”kirjoitelmia” ja niistä puuttui tutkimuksellinen lähestymistapa. Sen sijaan valitut 14 artikkelia ovat luonteeltaan tutkimusartikkeleja ja perustuvat tutkimukseen ja siitä saatuihin tuloksiin. Artikkelissa kuvattavat tutkimukset ovat toteutettu tai ovat suoraan sovellettavissa ammatillisen sosiaalityön kontekstiin.

4.3 Tutkimusaineiston valintakriteerit

Kirjallisuuskatsauksen yksi tärkeä vaihe on myös kuvata ja perustella tutkimusten sisäänottokriteerit. Sisäänottokriteerien tulee olla kytketty tutkimusasetelmaan ja tutkittavana olevaan ilmiöön kyseisen tutkimuksen näkökulmasta. Myös sisäänottokriteereillä voidaan nostaa tutkimuksen luotettavuutta ja samalla tarjotaan lukijalle mahdollisuus itse arvioida tutkimustuloksien luotettavuutta ja yleistettävyyttä. (Cooper 1998, 160–161.)

Tutkimusartikkelit on valittu seuraavilla sisäänotto- ja poissulkukriteereillä:

- *Julkaisuajankohta*
 - Tutkimusartikkeli on julkaistu tai hyväksytty julkaisuun vuosien 1990 ja 2008 välillä.
- *Julkaisija*
 - Tutkimusartikkelin julkaisija on tieteellinen aikakauslehti tai internet –foorumi, jonka ylläpitäjä on tieteellinen yhteisö tai seura.
- *Tutkimuksen konteksti*

- Tutkimus liittyy suoraan tai sovellettuna ammatillisen sosiaalityön toimintakontekstiin. Tällaisia toimintakontekstejä on esimerkiksi hyvinvointipalvelujen toiminta-ala, joissa tehdään ammatillista sosiaalityötä. Yksinomaan terveydenhuollon toimintakontekstiin liittyvät tutkimusartikkelit on jätetty tutkimuksen ulkopuolelle, koska sosiaali- ja terveydenhuolto poikkeavat toimialoina huomattavasti toisistaan muun muassa toimintamalliltaan, toimintaympäristöltään ja ammattirakenteeltaan.
- *Tutkimusartikkelin rakenne ja saatavuus*
 - Tutkimusartikkeli on saatavilla maksutta kokonaisuudessaan Lahden tiedekirjaston tai Kuopion yliopiston kirjaston tietokantojen ja/tai yhteyksien kautta. Käytetyt tietokannat ja muut julkaisufoorumit löytyvät taulukosta 1.
- *Kieli*
 - Tutkimuksessa käytetty kieli on englanti.

Kaikki tutkimuksen aineistoksi valitut tutkimusartikkelit täyttävät edellä esitetyt kriteerit. Nämä kriteerit edellyttävät, että artikkelin täytyy olla tutkimusartikkeli ja pohjautua tutkimuksella tuotettuun tietoon.

4.4 Tutkimusten laadun arviointi

Keskeinen osa kirjallisuuskatsausta on myös mukaan valitun aineiston laadun tai näytön arviointi. Tutkimusten laadun arviointia varten on olemassa erilaisia valmiita malleja ja lomakkeita, joita on saatavilla esimerkiksi kirjallisuuskatsausten liitteinä. Tutkimusten laadun arvioinnilla voidaan vaikuttaa kirjallisuuskatsauksen luotettavuuteen, johtopäätösten perusteluihin ja tutkimuksen läpinäkyvyyteen (Cooper 1998, 161–162).

Tässä työssä tutkimusaineistona käytettävien tutkimusartikkelien laadun arvioinnissa on sovellettu Kerstin M. Åkessonin, Britt-Inger Savemanin ja Gunilla Nilssonin systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessaan käyttämää laadun arvioinnin mallia. Mallin on suunnitellut The Swedish Council on Technology Assessment in Health Care (1999). Åkesson tutkijaryhmänsä kanssa on kääntänyt arviointilomakkeen ruotsista englanniksi ja tässä työssä olen suomentanut sen englanninkielisestä versiosta. Lisäksi olen muuttanut alkuperäistä laadun arvioinnin lomaketta laajentamalla sitä sisällöllisesti ja muuttamalla siinä käytettävää pisteytysmenetelmää.

Arviointilomakkeen käyttö perustuu lomakkeen käyttäjän omaan arvioon siitä, kuinka eri ennalta määrätty tutkimuksen vaiheet ja osatekijät on kuvattu tutkimusartikkelissa, jonka laatua arvioidaan. Alkuperäisessä laadunarviointilomakkeessa jokaisesta osatekijän kuvaamisesta arvioitavassa tutkimusartikkelissa saa pisteen. Arvioinnin mukaan suurimman pistemäärän saanut artikkeli on laadukkain. Tässä tutkimuksessa muutin pisteytystä siten, että mikäli osatekijä oli kuvattu kokonaan, tästä saa pisteen, osittain tehdystä osa-alueen kuvauksesta saa 0,5 pistettä ja kuvauksetta jättäminen ei kerryttänyt pisteitä.

Arviointilomakkeessa tutkimuksesta arvioitavia osatekijöitä olivat muun muassa tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen ja tutkimusmenetelmän kuvaus, näiden soveltuvuuden arviointi tutkittavaan ilmiöön sekä tutkimustulosten arviointi ja yhdistäminen aikaisempaan tutkimukseen. Laadunarviointia mittaavat lomakkeet löytyvät liitteistä 1 (Liite 1: Kvalitatiivisen tutkimuksen laadunarviointilomake) ja 2 (Liite 2: Kvantitatiivisen tutkimuksen laadunarviointilomake) sekä alkuperäiset laadunarviointilomakkeet liitteestä 3 (Liite 3: Alkuperäisten laadunarviointilomakkeiden sisältö).

Alkuperäisiä laadunarviointilomakkeita oli kaksi, sekä kvalitatiivisen että kvantitatiivisen tutkimuksen arviointia varten. Testasin kvalitatiivisen tutkimuksen laadunarviointilomaketta kahteen kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä toteutetun tutkimuksen tutkimusartikkeliin. Alkuperäisessä laadunarviointilomakkeessa arvioitavien osatekijöiden sisältämä tietomäärä vaikutti testauksen jälkeen liian suppealta tämän tutkimuksen tarpeeseen. Alkuperäisen laadunarviointilomakkeen arvioitavan osatekijät painottuivat tutkimuksellisiin seikkoihin ja varsinaiseen tutkimuksen sisältöön liittyvien tekijöiden osuus oli pienempi. Osa arvioitavista osatekijöistä oli mielestäni käsitelty liian suppeasti ja tästä syystä testaamisen jälkeen lisäsin tutkimuksen laatua mittaavien osatekijöiden määrää alkuperäisestä 15 osatekijästä 22 arviotavaan osa-alueeseen, jolloin arvioinnissa päästiin tarkemmalle tasolle. Tässä tutkimuksessa lisätyt arvioitavat osatekijät on lomakkeessa (Liite 1 ja Liite 2) merkitty (oma) –merkinnällä.

Toteutin tutkimuksen laadunarviointilomakkeen testauksen uudelleen arvioitavien osatekijöiden lisäämisen jälkeen jo kertaalleen arviotuihin tutkimusartikkeleihin. Tämän jälkeen arvioitavien osatekijöiden määrää tai sisältöä ei enää muutettu. Suoritin saman laadunarviointilomakkeen testaamisen prosessin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä toteutetun tutkimuk-

sen tutkimusartikkeliin. Kvantitatiivisen tutkimuksen laadunarviointilomakkeen arvioitavien osatekijöiden määrän (14 tekijää) lisäsin 21 arvioitavaan osa-alueeseen. Testauksessa käytetyt lomakkeet ovat mukana lopullisessa tutkimusaineistossa.

Kvalitatiivisten tutkimusten (n=12) laatua kuvaavat osatekijät (n=22) taulukoitiin tutkimuskohtaisesti. Tämän jälkeen kaikkien tutkimusten eri osatekijöiden pisteet summattiin. Kokonaiskuva kvalitatiivisten tutkimusten laadusta osatekijöittäin on esitetty pylvädiagrammeina luvussa 5.3 Kuviossa 3.

Tutkimukset (n=14) jaettiin laadunarvioinnissa saatujen pisteiden perusteella kolmeen luokkaan. Samaa menettelytapaa on käytetty myös alkuperäisessä laadunarviointiprosessissa. Koska tässä tutkimuksessa arvioitavien osatekijöiden määrää lisättiin ja pisteytysmenetelmää muutettiin, muutin myös luokkarajoja alkuperäisistä rajoista paremmin käyttämiäni pistemenetelmiä vastaavaksi. Luokkarajojen muuttamisessa pyrin huomioimaan alkuperäisen menetelmän idean, eli että korkealaatuisessa tutkimuksessa täytyy olla suhteessa suurempi pistemäärä kuin mitä vaaditaan keskitasoisessa tutkimuksessa.

Alkuperäisissä laadunarviointilomakkeissa kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen maksimipistemäärä erosi kahdella pisteellä. Myös luokkarajat olivat eri tutkimusmenetelmien välillä. Päädyin harkinnan jälkeen siihen, että tässä tutkimuksessa luokkarajat ovat samat kvalitatiivisessa ja kvantitatiivisessa tutkimuksessa, koska arvioitavien osatekijöiden määrä erosi tässä tutkimuksessa käytetyn laadunarviointimenetelmän kesken vain yhdellä osatekijällä. Tässä tutkimuksessa luokkarajat olivat alle 12 pistettä heikkolaatuinen, yli 12 – alle 17 pistettä keskitasoinen ja vähintään 17 pistettä korkealaatuinen tutkimus. Seuraavassa taulukossa on esitetty alkuperäisen ja tässä tutkimuksessa käytetyn luokituksen luokkarajat. Taulukossa kuvatut luvut kertovat, kuinka monta prosenttia maksimipisteistä niissä on vaadittu.

Taulukko 2. Luokkarajat %:a maksimipisteistä

	Korkealaatuinen	Keskitasoinen
	alkuperäinen/tässä käytetty	alkuperäinen/tässä käytetty
Kvalitatiivinen tutkimus	71 / 77	57 / 55
Kvantitatiivinen tutkimus	80 / 77	60 / 55

Tutkimusaineistona käytettyjen artikkelien laadun arviointi on esitetty yhteenvetona luvussa 5.3 Taulukossa 3. Tutkimusartikkelien lukuprosessi ja niiden laadun arviointi toteutettiin syyskuussa 2008.

4.5 Tiedon analysointi

Tutkimusaineistossa olevan tietosisällön analysoinnissa on sovellettu kahta tapaa sisällönanalyysistä. Näitä ovat teoriaohjaava sisällönanalyysi ja aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Luokittelun lähtökohtana on käytetty sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehystä, joten kyseessä on teoriaohjaava tai vaihtoehtoiselta nimitykseltään teorialähtöinen sisällönanalyysi. Teorialähtöinen sisällönanalyysi etenee periaatteessa aineiston ehdoilla kuten aineistolähtöisessä analyysissä mutta eroaa siinä, miten abstrahoinnissa empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin. Kun aineistolähtöisessä analyysissä teoreettiset käsitteet luodaan aineistosta, teorialähtöisessä ne tuodaan esiin valmiina, ilmiöstä jo tiedettyinä asioina. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 116.)

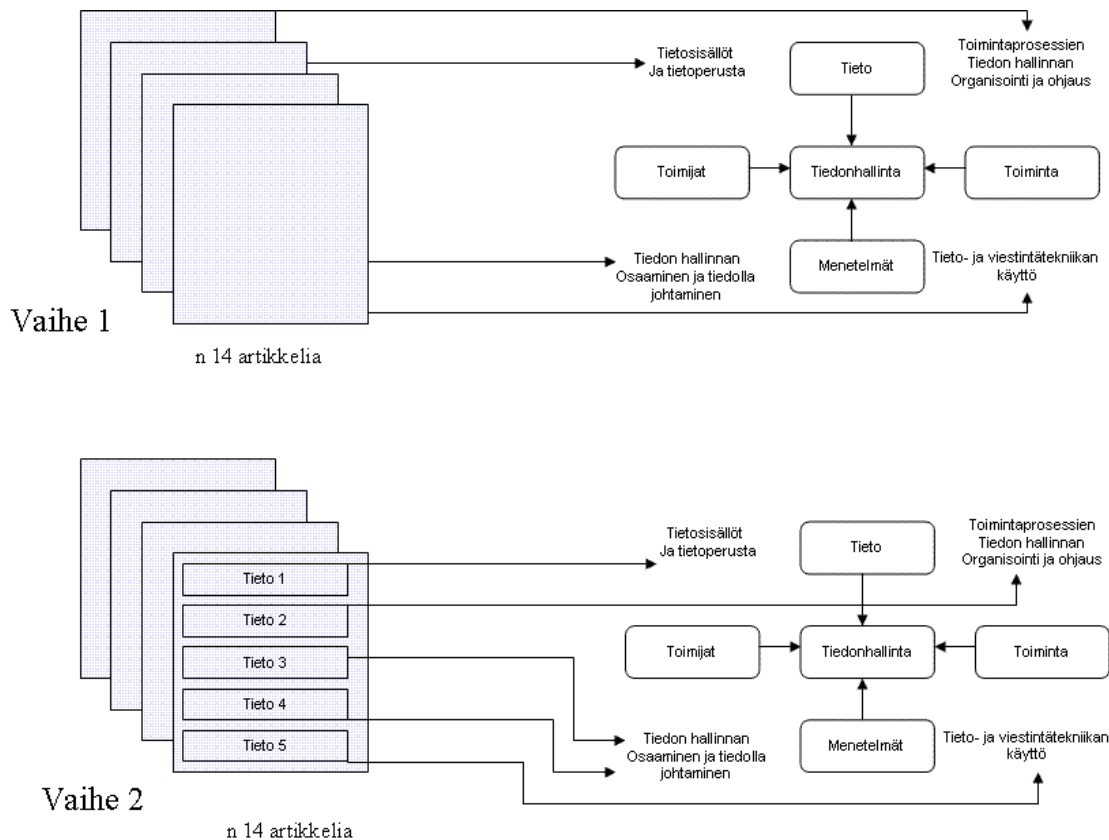
Tässä työssä sosiaalityön tiedonhallinnasta tiedettyinä asioina on pidetty tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehyksessä esitettyjä tiedonhallinnan tutkimusteemoja ja entiteettejä. Tutkimusteemoja on käytetty sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen tietoperustan jäsentämisessä. Luvussa 6 kuvataan tutkimusartikkelien tietosisältöä ja sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuskohteet viitekehysten tutkimusteemojen mukaisesti. Viitekehysten hyödyntäminen näkyy luvun rakenteessa esimerkiksi otsikoinnissa.

Aineistolähtöisessä analyysissä lähtökohtana on aineisto ja tuloksena saadaan kuvaus tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Ideana on jäsentää todellisuutta luokittelemalla tutkittavan todellisuuden elementtejä. Näin laadullisen tutkimuksen avulla voidaan tuottaa uutta tietoa ja teoriaa. Tavoitteena on tarkastella aineistoa mahdollisimman avoimesti, jotta saadaan selvitettyä mitä aineisto kertoo tutkittavasta ilmiöstä. Aineiston analyysin myötä aineisto muuttuu tutkittavan ilmiön teoreettiseksi kuvaukseksi. (Kylmä & Juvakka 2007, 29, 66.)

Tutkimusartikkelien tietosisältöjen analyysin ensimmäisessä vaiheessa (Vaihe 1, ks. kuvio 2) artikkelit jaettiin aluksi neljään ryhmään tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehysten tutkimus-

teemojen mukaisesti (kuvion 1 kulma-alueet). Tutkimusartikkeli valikoitui ryhmään sen perusteella, mihin teemaan se selkeimmin kuului. Jakaminen ryhmiin tutkimusteemoittain ei kuitenkaan antanut riittävästi tietoa halutusta tutkimusteemasta aineiston vähäisyyden vuoksi.

Koska tavoitteena oli saada tietoa sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksesta mahdollisimman laajasti, tutkimusartikkelit jaettiin uudelleen analyysin vaiheessa kaksi (Vaihe 2, kuvio 2). Tässä tutkimusartikkelien tietosisällön luokittelemisessa hyödynnettiin myös aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmää. Analyysin toisessa vaiheessa tutkimusartikkeleissa saatavilla oleva tieto jaettiin tutkimusteemojen mukaisesti siten, että kukin artikkeli tuotti tietoa kaikkien niiden tutkimusteemojen alle, johon liittyvää tutkimustietoa niistä oli saatavissa.



Kuvio 2. Analyysin vaiheet.

Analyysin vaiheessa 1 tutkimusartikkelit jakautuivat tiedonhallinnan viitekehyksen tutkimusteemoihin seuraavasti:

Toimintaprosessien tiedon hallinnan organisointi ja ohjaus n 4

Tieto- ja viestintätekniiikan käyttö n 4

Tiedon hallinnan osaaminen ja tiedolla johtaminen n 4

Tietosisällöt ja tietoperusta n 2

Analyysin vaiheessa 2 tutkimusartikkeleja tarkasteltiin eri näkökulmista. Analysoitavana olivat muun muassa tutkimuksen lähtökohdat, metodologia ja tutkimuskohde. Yhteenvedot analyyseistä löytyvät liitteistä 4-7 (Liite 4: Taustateoria: mihin tutkimus perustuu, mistä tutkimustehtävä johdetaan, Liite 5: Tutkimusartikkeleissa käytetty tutkimusmetodologia, Liite 6: Tutkimusten lähestymistapa ja Liite 7: Tutkimuskohde: ketä tai mitä tutkittiin).

Tässä tutkimuksessa aineiston analyysillä on jäsennetty olemassa olevaa tietoa sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksesta. Analyysin avulla saadulla tiedolla voidaan täydentää sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen teoriaperustaa. Tutkittavana oleva ilmiö, sosiaalityön tiedonhallinta, on kuvattu teorialähtöisesti, kuten aineistolähtöisessä analyysissä on tavoitteena. Tutkimustuloksina kuvataan sosiaalityön tiedonhallinnan sisältöä tavoitteena saada kuvaus paitsi tutkimuksen laadusta ja luonteesta (luku viisi) myös sosiaalityön tiedonhallinnan kehittämiseksi merkittävästä löydöksistä (luku kuusi).

5 SOSIAALITYÖN TIEDONHALLINNAN TUTKIMUKSEN SISÄLTÖ JA LAATU

Tässä luvussa tuotetaan tietoa ensimmäiseen ja toiseen tutkimustehtävään. Tutkimustehtävien tarkoituksena on koota tietoa siitä, millaisia on sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimus ja kuvaata sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen laatua. Tällä halutaan kuvata sitä, mitä ja miten sosiaalityön tiedonhallinnasta tutkitaan ja millaista tutkimusta tehdään. Tutkimustehtävässä asetettuun tavoitteeseen vastataan kuvaamalla tutkimusaineistona käytettyjen tutkimusartikkelien lähestymistapaa ja metodologiaa (eli miten ja millaista tutkimusta tehdään luku 5.1), tutkimuskohteita (eli mitä tutkitaan luku 5.2) ja tutkimusten laatua (luku 5.3). Luvussa 5.4 kootaan tutkimustehtävän kannalta keskeiset tutkimuslöydökset tiivistetyksi.

5.1 Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen lähestymistapa ja metodologia

Tutkimusaineistosta pystyttiin erottamaan neljä pääasiassa käytettyä tutkimusmenetelmää sekä muutama yksittäinen tutkimusmenetelmä. Tutkimusaineistossa haastattelua (sisältäen myös ryhmähaastatteluja) käytettiin kuudessa (6) tutkimuksessa. Toisena isompana ryhmänä käytettiin tutkimusmenetelmänä kyselyä (4 tutkimuksessa) ja tapaustutkimuksen menetelmää (4 tutkimuksessa). Tutkimuksista kaksi oli luonteeltaan kvantitatiivisia, jolloin niissä käytettiin tilastollisia menetelmiä. Loput käytetyt menetelmät kuuluvat ryhmään ”muut” (4 tutkimusta), joita olivat esimerkiksi kirjallisuuskatsaus ja koeasetelma. Useassa tutkimuksessa oli käytetty useampaa tutkimusmenetelmää, mistä johtuen käytettyjä menetelmiä on enemmän kuin itse tutkimuksia. (Liite 5.)

Tässä tutkimusaineistossa kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien käyttö oli yleisempää sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksissa kuin kvantitatiivisten menetelmien käyttö. Aineiston tutkimuksista 12 tutkimuksessa käytettiin laadullisia ja kahdessa tilastollisia tutkimusmenetelmiä. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että sosiaalityön tiedonhallinnan kuvaaminen tilastollisia menetelmiä käyttäen on vielä melko vähäistä tai että esimerkiksi sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimukseen sovellettavissa olevaa metodologiaa ja tutkimusvälineitä ei ole tarjolla. (Liite 6.)

Tämän tutkimusaineiston mukaan sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimukselle asetetaan selvät tavoitteet. Tämä näkyy siinä, että tutkimuskysymykset kuvataan tutkimuksissa kaikista tutkimuksen eri osa-alueista parhaiten. Vaikka tutkimuskysymykset kuvataan hyvin, on tutkimuksissa kuitenkin nähtävissä puutteita tutkimusongelman määrittelyssä, kysymyksenasettelun selkeydessä ja toimivuudessa suhteessa tutkimusongelmaan, käytettyyn metodiin sekä aineistoon. Tämä osaltaan tukee edellä esitettyä johtopäätöstä siitä, että soveltuvia tutkimusmenetelmiä ei välttämättä ole tarjolla, tai että niitä ei tunneta riittävästi. Tutkimuksessa tiedetään mitä halutaan, mutta keinojen määrittely tiedon tuottamiseksi on puutteellista.

Myös tutkimusmetodien tarkasteleminen tukee edellä esitettyä johtopäätöstä tutkimusmetodologisista puutteista. Tutkimusmetodi kuvataan tutkimusartikkeleissa melko hyvin mutta tutkimusaineiston valinnan ja käytön perustelu on puutteellista. Tämä näkyy esimerkiksi tutkimusten kohteena olevan ilmiön kuvaamisen puutteina ja erityisesti tutkimukseen valittavien henkilöiden tai muun kohteen sisäänotto- tai poissulkukriteerien kuvaamisen puutteina. Tämän tutkimuksen perusteella sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuutta kuvaavien tekijöiden kuvaaminen kattavasti on enemmän satunnaista kuin systemaattista, koska ne on kuvattu vain harvoin.

Tutkimusartikkelien tarkastelu osoittaa puutteita myös tutkimuksen tarpeen perusteluissa; perustelujen kuvaaminen on pääosin vain osittaista. Tutkimusten lähtökohtien, eli tutkimuksen viitekehyksen tai teorian tarkempi analysointi osoittaa, että lähtökohdiltaan tutkimuksia ei ole kuvattu riittävällä tarkkuudella esimerkiksi tutkimusasetelman arvioimiseksi tai siten, että lähtökohtien valintaa olisi perusteltu. Tutkimusartikkelin perusteella on vaikea saada kattavaa kuvaa tehdyn tutkimuksen tarpeesta ja tutkimusasetelmasta.

Tutkimuksissa käytettiin monen tyyppisiä taustateorioita ja tutkimusten lähtökohdat poikkesivat toisistaan. Tästä huolimatta tutkimustaustoissa oli havaittavissa yhtäläisiä piirteitä ja ne olivat abstrahoitavissa kolmeen pääluokkaan. Luokat on nimetty niihin kuuluvien yhtenäisten ominaisuuksien mukaan ja ne ovat:

- 1) aiemmasta kirjallisuudesta johdetut tutkimukset,

- 2) olemassa olevaan malliin pohjautuvat tutkimukset ja
- 3) näyttöön perustuvaan toimintaan perustuvat tutkimukset.

Aiemmasta kirjallisuudesta ja olemassa olevasta normistosta johdetuissa tutkimuksissa lähtökohtana käytettiin muun muassa opintojaksokuvausta, projektin tavoitteita, sosiaalityön maisteriopintojen vaatimuksia ja kirjallisuuskatsauksesta johdettua tietämykseen perustuvaa normistoa. Aiempaa kirjallisuutta oli hyödynnetty muun muassa siten, että siitä oli tehty yhteenveto, jota käytettiin peilauspohjana oman tutkimuksen tuloksiin. Yhtenä lähtökohtana käytettiin myös osin poliittista arvoasetelmaa, jossa tutkimuksen kohteena oli poliittinen ohjelma. (Liite 4.)

Ne tutkimukset, joiden teoreettisena lähestymistapana käytettiin jo olemassa olevaa mallia (n=5), perustuivat selkeimmin aiempaan tutkimukseen. Aiemmin kehitetyt mallit, joita artikkeleissa käytettiin, liittyivät ammatilliseen oppimiseen, suunnitelmalliseen käyttäytymiseen yhdistettynä tietoteknologian hyväksymiseen, ryhmäoppimisen ja arviointitutkimusten malleihin.

Tutkimusartikkeleissa kuvatuissa tutkimuksissa oli käytetty hyvin erilaisia taustateorioita tai lähtökohtia tutkimuksen tekemiseen. Yhdessäkään tutkimuksessa ei toistunut sama lähestymistapa, mikä kuvaa tutkimuskentän laajuutta ja monipuolisuutta sekä sitä, että tiedonhallinnan tutkimusta on mahdollisuus toteuttaa useilla eri metodeilla. Tämä voi johtua myös siitä, että ei ole olemassa vakiintunutta pääasiallista tapaa tutkimuksen tekemiseen. Taustateorioiden moninaisuuden voidaan ajatella kuvaavan myös lyhyttä tutkimusperinnettä. Näyttöön perustuvaa tutkimusta on tehty sosiaalityön tiedonhallinnasta hyvin vähän (ks. kuitenkin Zhang & Gutierrez 2007; Carrilio 2005; Carrilio 2008).

Yleisesti ottaen tutkimukset olivat sisällöltään, laadultaan, tutkimuksellisilta piirteiltään ja luotettavuudeltaan varsin vaihtelevia. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimusten tutkimustaustat ja tutkimusten teoreettiset lähtökohdat on useimmiten kuvattu puutteellisesti ja tutkimukset ovat pääosin laadultaan heikkotasoisia tämän tutkimuksen laadunarviointimenetelmällä arvioituina.

Tutkimusaineiston tutkimusmetodologian tarkastelu tukee aiemmin tehdyn johtopäätöksen tavoin sitä, että sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimus on laaja-alaista (Päykkönen & Pohjola 2008). Tiedonhallintaan liittyvää tutkimusta tehdään useilla menetelmillä, tutkimus kohdistuu useiden eri teemojen ympärille ja tutkimusympäristöt vaihtelevat eri tutkimuksissa. Tämän tutkimusaineiston perusteella näyttää siltä, että sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimusta ei tehdä vain johonkin yksittäiseen tutkimusteemaan liittyen vaan monipuolisesti kaikista tiedonhallinnan tutkimusteemojen näkökulmista.

Julkaisuajankohtien tarkastelu osoittaa, että tiedonhallinnan tutkimusta on alettu tehdä enenevässä määrin 2000-luvun puolivälin jälkeen. Tutkimusartikkeleista 12 (n = 14) on julkaistu vuosien 2005–2008 aikana. Huomioitavaa on myös, että kirjallisuuskatsaukseen ei tullut mukaan yhtään suomalaisia artikkeleita, mikä on vaikeuttanut muun muassa sosiaalityön tiedonhallinnan määrittelyä. Tässä tutkimuksessa ei pystytä vertaamaan suomalaista ja kansainvälistä tutkimusta toisiinsa.

5.2 Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuskohteet

Tämän tutkimusaineiston perusteella sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksella on selvät tavoitteet. Tämä näkyy muun muassa tutkimuskysymysten selkeänä kuvaamisena. Tutkimusten tavoitteellisuus näkyy myös siinä, että tiedonhallinnan tutkimuskohteet kuvattiin tutkimusartikkeleissa melko hyvin. Tämän johtopäätöksen voi tehdä siitä, että tutkimuskohde, eli ketä tai mitä tutkitaan, kuvattiin tutkimusartikkeleissa mutta sen sijaan tutkimuskontekstin kuvaaminen oli puutteellista (ks. Kuvio 1). Tutkimuskontekstin kuvaamatta jättäminen laskee tutkimuksen laatua, koska lukijalla ei ole tällöin mahdollisuutta itse arvioida tutkimusmenetelmän tai tutkimuskysymysten soveltuvuutta tutkittavana olevaan ilmiöön. Tutkimuskontekstin kuvaaminen on osa tutkimusilmiön näkyväksi tekemistä.

Tämän tutkimusaineiston tutkimukset kohdistuivat hyvin erilaisiin ilmiöihin. Palvelut ja palvelujärjestelmät, tekniikka työn tukena, tietotekniikan käyttöönotto ja sosiaalityö sekä sosiaalityön käytännöt tietotekniikan käytön näkökulmasta olivat yleisimmät tutkimuskohteet sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuskentässä. Lisäksi tutkimuksen kohteena olivat tietojärjestel-

män käyttöönotonprojekti ja sosiaalityön opiskelijoiden tiedonhaun valmiudet. Palveluihin ja palvelujärjestelmiin liittyvät tutkimukset kohdistuivat johtamiseen ja hyvinvointi- ja vanhuspalveluihin. (Liite 7.)

Tutkimuskohteiden tarkastelu osoittaa, että sosiaalityön tiedonhallinnassa ei ole vallitsevia trendejä tai suuntauksia, joissa perehdyttäisiin yhden yksittäisen ilmiön tarkasteluun ja tutkimiseen. Tämä osaltaan tukee sitä, että sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuskenttä on laaja ja monipuolinen sekä tutkimusalana nuori.

5.3 Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen laatu

Tutkimusten laatua on arvioitu tässä tutkimuksessa laadunarviointilomakkeiden avulla (Liite 3). Yleisesti tutkimusartikkelin laatu määrittyy sen mukaan, kuinka hyvin tai kattavasti erilaisia tutkimuksellisia osa-alueita artikkeleissa on kuvattu. Tutkimus on laadukas, mikäli siinä on kuvattu monipuolisesti eri tutkimuksen osa-alueita, jolloin lukijalla on mahdollisuus myös itse arvioida tutkimusta kokonaisuutena.

Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimus on laaja-alaista. Tämän lisäksi saatavilla oleva tutkimus on painottunut 2000-luvulle. Nuoren tutkimusalan tutkimusperinteet ovat vasta kehittymässä ja käytettävissä olevan taustateorian ja tutkimuksen määrä on melko niukkaa. Nämä tekijät saattavat vaikuttaa siihen, että sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimusten laatu vaihtelee.

Edeltävissä luvuissa on esitetty sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksessa havaittuja puutteita. Näiden lisäksi tutkimuksen laatuun heikentävästi vaikuttavia tekijöitä ovat eettisen pohdinnan vähäisyys, aineiston kuvaamisen taso sekä puutteet pohdintoissa tutkimuslöydöksistä, tutkimusmetodista ja metodien käytöstä. Edellä mainitut osatekijät ovat tärkeitä arvioitaessa tutkimuksen luotettavuutta, mikä vaikuttaa tutkimuksen laadun arvioimiseen.

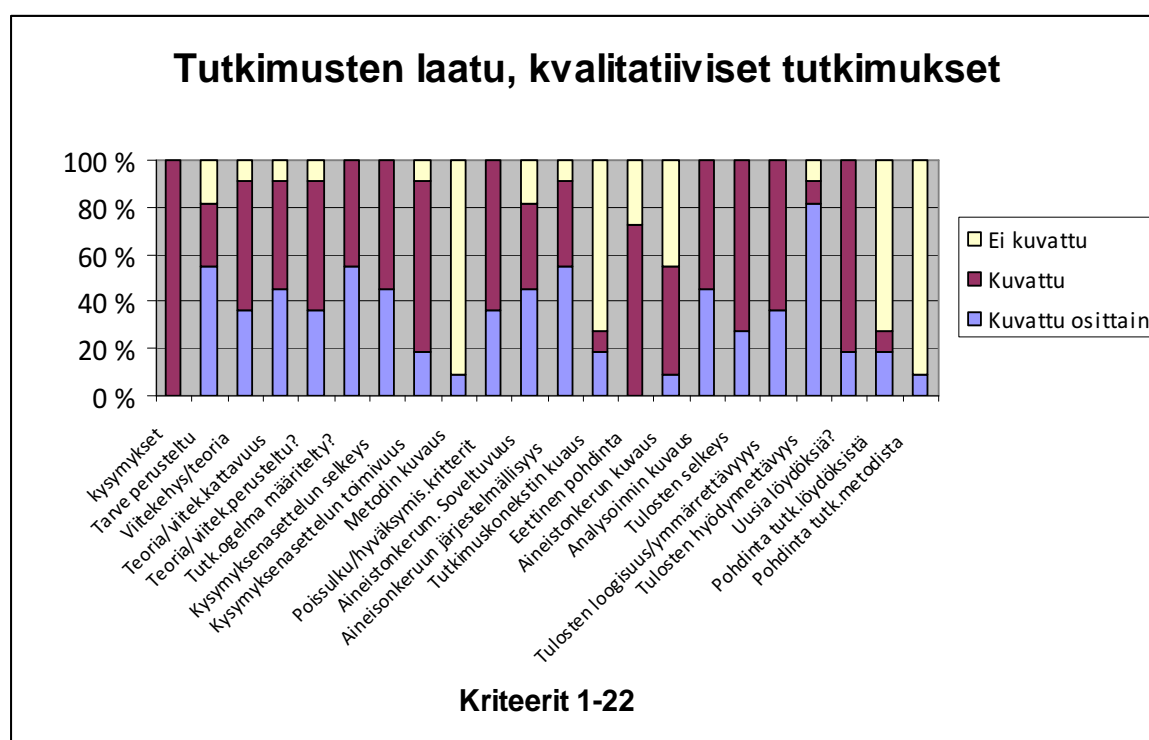
Taulukossa 3 on esitetty yhteenveto tutkimusten laadusta. Mukana ovat sekä kvalitatiiviset että kvantitatiiviset tutkimukset. Aineistona olleista tutkimuksista vain yksi oli korkealaatui-

nen, kahdeksan keskitasoista ja viisi laadultaan heikkoa tutkimusta. Kahdessa suurimmassa ryhmässä tutkimusten taso vaihteli myös ryhmän sisällä.

Taulukko 3. Yhteenveto tutkimusten laadusta.

Tutkimuksen laatu	Tutkimusten määrä
Korkealaatuinen tutkimus	1
Laadultaan keskitasoinen	8
Laadultaan heikko	5

Tutkimusten laadun tarkastelulla voidaan osaltaan kuvata sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen tilaa. Kuviossa 3 on esitetty sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen laatua kuvaavia osatekijöitä kokonaisuutena. Osatekijät on arvioitu kustakin tutkimusartikkelista erikseen ja osatekijöistä saadun pisteet summattu. Kuviossa konkretisoituvat sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen puutteet ja vahvuudet.



Kuvio 3. Kvalitatiivisten tutkimusten laadun arvioinnin yhteenveto eri osatekijöittäin.

Tutkimusaineiston perusteella parhaiten sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimusartikkeleissa kuvataan tutkimuskysymykset, tutkimusongelma ja kysymyksenasettelu. Tutkimusartikkelien kautta tarkasteltuna tutkimusten kysymyksenasettelu on pääosin toimivaa ja aineistonkeruumenetelmä soveltuu tutkimusilmiön kuvaamiseen. Aineiston perusteella tutkimustulokset on kuvattu melko onnistuneesti ja tulosten loogisuus ja hyödynnettävyys on tuotu tutkimusartikkeleissa esiin. Tutkimustuloksina esitetään myös uusia löydöksiä, minkä voi osaltaan nähdä kuvaavan sitä, että tutkimus on luonteeltaan valmistelemaa ”esitutkimusta” erilaisista tutkimusteemoista.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksessa on laadullisia puutteita. Esimerkiksi tutkimusaineiston valintaa ei tutkimusartikkeleissa ole kuvattu kovinkaan kattavasti. Puutteita on myös tutkimusten eettisessä pohdinnassa ja tutkimusanalyysin kuvaamisessa. Pohdintojen osalta tutkimusartikkeleissa oli puutteita tutkimuslöydöksistä ja tutkimusmetodin pohdinnasta suhteessa tutkimusongelmiin tai tutkimusasetelmaan.

5.4 Yhteenveto sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen tilasta ja sisällöstä

Tämän tutkimusaineiston ($n = 14$) perusteella voidaan tehdä johtopäätös siitä, että kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien käyttö on yleisempää sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksissa kuin kvantitatiivisten menetelmien käyttö. Lisäksi voidaan todeta, että tutkimusala on kehittyvä ja julkaistujen tutkimusten määrä on lisääntynyt merkittävästi viime vuosina.

Tämän tutkimusaineiston perusteella näyttää siltä, että sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimukseen soveltuvia tutkimusmenetelmiä ei ole tarjolla tai niitä ei tunneta riittävästi, koska tutkimusmenetelmien kuvaus ja käyttö on puutteellista tutkimusartikkeleissa. Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimus on tavoitteellista, joskin tutkimuksen luotettavuus ja laatu vaihtelevat. Tutkimuksessa käytetään erilaisia taustateorioita tai lähtökohtia tutkimuksen tekemiseen. Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimusta ei tehdä vain jonkun yksittäiseen tutkimusteemaan liittyen vaan monipuolisesti kaikista tiedonhallinnan tutkimusteemojen näkökulmista. Tämän tutkimusaineiston tutkimukset kohdistuivat useisiin tiedonhallintaan liittyviin ilmiöihin.

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 4) on esitetty yhteenveto tutkimusartikkeleista, niissä käytetyistä tutkimusmetodista, tutkimuskohteesta, artikkelissa korostuva tiedonhallinnan tutkimusteema ja tutkimuksen taustalla käytetty viitekehys tai teoria. Yhteenveto on tehty analyysin vaiheen 1 perusteella.

Taulukko 4. Yhteenvedo tutkimusartikkeleista analysivaiheen 1 perusteella.

Artikkelit: 1. tekijä ja artikkelin alku	Tutkimus- metodi	Tutkimuskohde	Artikkelissa ko- rostuva tiedonhal- linnan tutkimusteema	Viitekehys tai teoria
Burton ym. 2008: Accountable and countable: inform..	puolistrukturoitu kysely ja haastat- telu	sosiaalityön eräät työmuodot	tiedon hallinnan osaaminen ja tiedolla johtami- nen	public management ja uudet teknologia- sovellukset
Carrilio 2008: Accountability, evi- dence and..	tapaustutkimus	tietojärjestelmät	toimintaprosessien tiedonhallinnan organisointi ja ohjaus	tietotekniikka näyt- töön perustuvassa toiminnassa
Seddon ym. 2008: Unified assessment: policy, implement..	puolisturkutroitu haastattelu ja haastattelu	hyvinvointipalvelujen arviointia tulos- keskeisesti	tiedon hallinnan osaaminen ja tiedolla johtami- nen	poliittiset linjaukset ja toimintastrategiat
Brustman ym. 2007: Information literacy for social..	kysely	sosiaalityön opiskeli- jat ja kurssin sisältö	tiedon hallinnan osaaminen ja tiedolla johtami- nen	opintojakson ja - ohjelman sisältö
Horder 2007: ‘Reading’ in profes- sional practice..	kysely	sosiaalityön asiantun- tijat	tietosisällöt ja tietoperusta	ammattillisen oppimi- sen malli, aiemmat tutkimukset
Jansson ym. 2007: Old dramas, new means: an explorat..	ryhmähaastattelu	sosiaalihuollon työntekijöitä	tiedon hallinnan osaaminen ja tiedolla johtami- nen	kriittinen ja pluralis- tinen viitekehys
Loader ym. 2007: Health informatics for older people..	systemaattinen kirjallisuuskatsaus	sosiaali- ja terve- denhuollon teknolo- gia	tieto- ja viestintä- tekniikka	hyvinvointiohjelma, osin poliittiset lähtökohdat
Zhang ym. 2007: Information technol- ogy acceptance..	tilastollisia mene- telmiä	IT:n hyväksyttävyy- s	tietosisällöt ja tietoperusta	suunnitelmallisen käyttötymisen teoria
Csiernik ym. 2006: Information technol- ogy and..	ryhmähaastattelu	sosiaalityön käytän- nöt ict:n näkökulmas- ta	toimintaprosessien tiedonhallinnan organisointi ja ohjaus	ei varsinaista viiteke- hystä, pohja aiem- masta tutkimuksesta
Jindani, ym. 2006 Producing your own evidence..	tapaustutkimus	sosiaalityön vaikutta- vuus ja sosiaalityön koulutus	tieto- ja viestintä- tekniikka	SINGWIN - tietokoneohjelma ja oppimisprosessimalli
Carrilio 2005: Management infor- mation systems..	tapaustutkimus	johtamisjärjestelmä	toimintaprosessien tiedonhallinnan organisointi ja ohjaus	7 vaiheinen proses- simalli
Panos 2005: A model for using videoconferencing..	koesetelma, puolistrukturoitu kysely ja haastat- telut	videoneuvottelu käytännön käyttöön- otto ohjauksessa	tieto- ja viestintä- tekniikka	käytännöt ennen käyttöönottoa
Skehill 2003: Using a peer action learning approach..	prosessiarviointi	opetuksen kehiti- tämisen prosessi	tieto- ja viestintä- tekniikka	suunnitelmallisen käyttötymisen malli oppimisessa
Riley ym. 1997: Developing and implementing IS..	tapaustutkimus	käyttöönoton me- nestystekijät	toimintaprosessien tiedonhallinnan organisointi ja ohjaus	käyttöönottoprojektin omat tavoitteet ja lähtökohdat

6 SOSIAALITYÖN TIEDONHALLINNAN TUTKIMUSTIETO

Tässä luvussa kuvataan sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen tietoperustaa sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehyksen tutkimusteemojen mukaisesti. Luvussa kuvataan tutkimusteemojen tietosisältöjä sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen näkökulmasta.

Tutkimusaineisto toimii tämän luvun keskeisenä lähteenä. Näiden lisäksi mukaan on otettu viitteitä muista löydetyistä artikkeleista, jotka löytyivät kirjallisuuskatsauksen yhteydessä. Viitteet edustavat sekä suomalaista että kansainvälistä tutkimusta. Tällä on haluttu vahvistaa näyttöä siitä, että tutkimuksen kohteina olevia ilmiöitä on tunnistettu ja niistä kirjoitettu myös muissa kuin tämän tutkimuksen valintakriteerit täyttävissä tutkimusartikkeleissa.

6.1 Sosiaalityön tiedon hallinnan organisointi ja ohjaus

Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan viitekehyksen ensimmäinen tutkimusteema on toimintaprosessien tiedon hallinnan organisointi ja ohjaus. Tässä tutkimusteemassa yhdistyvät entiteetit ovat tieto ja toiminta. Nämä osatekijät yhdistyvät tiedonhallinnan tutkimuksessa sosiaalityön työtoiminnan tasolla. Tässä tutkimusteemassa korostuu organisatoriset lähtökohdat ja organisaation merkitys tietotekniikan, erityisesti tietojärjestelmien käytössä. Tässä tutkimusteemassa tutkimusaineistossa korostuivat tietojärjestelmän käyttöönottotutkimukset.

Aiemmin on todettu, että tämän tutkimusteeman tutkimuskohteita ovat tiedonkulkuun liittyvät tekijät, toiminnan nykytilan mallintaminen ja tavoitetilan asettaminen, toimintaprosessien kehittäminen ja toimintaan vaikuttavan tiedon tutkiminen (Tiha 2009). Näistä aiheista tiedonkulku erottui selvimmin ja muita tähän teemaan kuuluvia aiheita tässä tutkimuksessa ovat tietotekniikan käyttöönotto ja hyväksyminen, tietotekniikan käyttö tiedon tuottamisessa sekä tiedon hyödyntäminen. Aliluvun loppuun on koottu myös sosiaalityön tiedon hallinnan organisoinnin ja ohjauksen haasteita.

Tiedonkulku

Yleisesti tieto- ja viestintätekniiikan käyttöä julkisella sektorilla voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta. Näiden lähestymistapojen keskeinen ero on asiakkaan roolissa häntä koskevien tietojen hallinnassa. Ensimmäisessä tavassa tietotekniikka nähdään sähköisten verkkojen mahdollistavaksi tiedon ja viestinnän alueeksi, jossa tietoa jaetaan yli ammatti ja organisaatorajojen. Tämä näkökulma korostaa asiakasta kuluttujana ja on yhdenmukainen julkisen johtamisoppien kanssa, missä palveluiden tuottavuutta parannetaan hallitsemalla suoritustehokkuutta tavoitteena laadun parantaminen ja helppo ja joustava pääsy tietoihin. (Loader ym. 2007.)

Toinen lähestymistapa korostaa kansalaisia palvelujen käyttäjinä. Tässä tietotekniikan keinoin tavoitellaan integraatiota, jossa pääosassa ovat kunnalliset toimijat. Kansalaista palveluaan yhteistyössä eri sektorien palveluntuottajien kanssa mutta tietotekniikan hyödyntäminen tapahtuu tiedon jakamisen keinoin ensimmäistä tapaa suppeamman toimijajoukon kesken. (Loader ym. 2007.)

Lähestymistapojen ero liittyy asiakkaan tai kansalaisen rooliin. Ensimmäinen lähestymistapa käsittää kansalaisen osallisena ja aktiivisena omien asioidensa ajajana. Toinen lähestymistapa käsittää kansalaisen palveluiden käyttäjänä, jossa vastuu kansalaisesta ja häntä koskevien tietojen käyttämisestä on palveluntuottajalla. Tiedonkulun näkökulmasta näissä esitetyissä näkökulmissa otetaan tai annetaan kansalaiselle erilainen rooli tiedon hallinnassa. Edellä esitettyjen lähestymistapojen vaikutuksia tiedon käyttöön tai hallinnointiin ei ole tässä tutkimuksessa mukana olevissa artikkeleissa kuitenkaan käsitelty.

Tiedonkulkuun työyhteisötasolla vaikuttaa useita eri tekijöitä. Tiedonkulkuun vaikuttavat muun muassa teknologian tarjoama rakenteellinen toimintakenttä, työyhteisön sosiaaliset, ammatilliset ja kulttuuriset rakenteet sekä vuorovaikutustekijät (Hytönen 2005). Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyyn vaikuttaa lisäksi lainsäädäntö, asiakas- tai potilashallinto sekä rekisterinpito. Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa on tyypillistä, että jokainen toimija tai organisaatio haluaa pitää tiukasti kiinni omasta asiakashallinnasta, sen hallinnasta ja rajoista. Tietojärjestelmien vaikutus tiedonkulkuun näkyy esimerkiksi siinä, että ammatilliset vastuut on saatettu jakaa tietojärjestelmien ehdoilla. Tietojärjestelmään kirjattua

tietoa ei välttämättä haluta jakaa kaikille niille joille se kuuluisi työtehtävien perusteella. Tiedon saatavuutta tietojärjestelmästä halutaan kontrolloida eri toimijoiden välillä, vaikka aikaisemmin tietoa olisi jaettu eri työntekijöiden kesken silloin kun se on liikkunut työntekijältä toiselle muuten kuin sähköisessä muodossa. (Burton & van den Broek 2007.) Tiedon käytön rajoitukset vaikuttavat tiedonkulkuun ja tiedonkulku vaikuttaa puolestaan tietojärjestelmien tehokkaaseen käyttöönottoon ja hyödyntämiseen sosiaalityössä (Seddon, Robinson & Perry 2008; Loader ym. 2007). Onnistunut ja lainmukainen tiedonkulku edellyttää monien eri osatekijöiden tunnistamista ja joustavaa tietotekniikkaa tiedonkulun tukena.

Onnistuneen ja joustavan tiedonkulun vaatimat haasteet korostuvat esimerkiksi eri hallintokuntien yhdistämisessä. Tiedonkulkuun vaikuttavat tekijät pitää tunnistaa ja niiden mukanaan tuomat haasteet pyrkiä ratkaisemaan hyvissä ajoin ennen rakenteellisia uudistuksia. Tiedonkulkuun liittyvien tekijöiden huomiotta jättäminen voi aiheuttaa ongelmia työn organisoinnissa ja vaikuttaa esimerkiksi tiedon kulkuun silloin, jos epäviralliset vanhojen hallintokuntien rajat kuitenkin elävät työtoiminnassa. (Loader ym. 2007.) Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon välillä saattaa olla epäselvää, mitä tietoa näiden toimialojen kesken voidaan jakaa ja kuka tietoa hallinnoi. Haasteellista on todentaa ja päättää esimerkiksi se kuka omistaa tiedot ja päättää niiden käytöstä. (Seddon ym. 2008; Loader ym. 2007.)

Vaihtoehtoinen tapa ammattirakenteeseen pohjautuville hallintokunnille ovat tehtäväkeskeiset hallintokunnat (Loader ym. 2007). Suomalaisessa tutkimuksessa on aiemmin osoitettu, että perinteiset vastuualueet organisaatioiden välillä ja sisällä muuttuvat siirryttäessä yhä enenevässä määrin kohti organisaatorajat ylittäviä palvelukokonaisuuksia (Hyppönen, Hämäläinen, Pajukoski & Tenhunen 2005). Toimintamallit eivät kuitenkaan muutu, elleivät toimijat koe uuden hallintotavan tarjoavan jotain sellaista hyötyä ja lisäarvoa, joita muut vaihtoehtoiset mallit eivät tarjoa (Hyppönen & Niska 2008).

Tietotekniikan hyväksyminen ja käyttöönottotutkimus

Tietotekniikan rooli työtoiminnassa ja merkitys työtoimintaan ovat aiheina kiinnostaneet tutkijoita. Tietotekniikan merkitystä on tutkittu eri aloilla ja tutkimusta on tehty eri näkökulmista. Tietojenkäsittelytieteilijät ovat esimerkiksi tutkineet ja tehneet löydöksiä tietotekniikan hyväksymisestä yritysorganisaatioissa. (Zhang & Gutierrez 2007; myös Huotari 1997.) Kui-

tenkin vain vähän on tutkittu systemaattisesti sitä, kuinka sosiaalityössä tietotekniikka on otettu käyttöön (ks. kuitenkin Carrilio 2008).

Yksi käytetty lähestymistapa tietotekniikkaa koskevaan tutkimukseen sosiaalityössä on tietojärjestelmän käyttöönottotutkimus (Carrilio 2008; Zhang & Gutierrez 2007; Riley & Smith 1997; myös Kauppila 2001). Tietojärjestelmien käyttöönotossa korostuu olemassa olevien käytäntöjen, toimintamallien ja menetelmien arviointi sekä kehittäminen. Tietotekniikan käyttöönoton yhteydessä tulisi kuitenkin huolehtia myös toiminnan uudelleen suunnittelusta ja sen mallintamisesta. Tietotekniikan käyttöönotto mahdollistaa vanhan ja uuden toimintatavan erottamisen, mikä kehittämistyön yhteydessä tulisi tehdä. (Carrilio 2005; Carrilio 2008.)

Tietotekniikan käyttöönotto aiheuttaa monen tasoisia muutoksia prosesseissa työntekijä ja -yhteisötasolla. Tietotekniikan käyttöönotto muokkaa olemassa olevaa toimintaympäristöä. Tietojärjestelmän käyttöönotossa on hallittava erilaisia metodeja, prosesseja ja malleja. Keskeistä on tehdä selkeät linjaukset siitä, kenen toimijan ehdoilla toimitaan. Useamman eri toimijan yhdistävässä käyttöönotossa haasteena nähdään toimintojen ja prosessien yhteensovittaminen. (Seddon ym. 2008.)

Toimintaympäristön muuttuminen ja työyhteisön sopeutuminen uuteen tietojärjestelmän käyttöönoton mukanaan tuomaan ”aikakauteen” on nähty työyhteisöä voimaannuttavana tekijänä. Työntekijätasolla sopeutuminen uuteen tapaan tehdä työtä on yksi kriittinen onnistumistekijä koko tietojärjestelmän käyttöönottoprojektissa (Carrilio 2005; Carrilio 2008; Riley & Smith 1997). Myös järjestelmällä tuotettavat tuotteet ja pätevät perustelut käyttöönotolle helpottavat käyttöönottoprosessin läpivientä (Riley & Smith 1997). Tietotekniikan hyödyntämisen ja kehittämisen yhteydessä tarvitaan sosioteknistä lähestymistapaa ja keskustelua eri ammattiryhmien kesken ja välillä siitä, mitkä ovat kunkin ammatin, organisaation ja teknologioiden rajat (Jansson, Mörtberg & Berg 2007).

Tietojärjestelmän käyttöönotto- ja opettamiskoulutuksessa voi hyödyntää aikaisempia tutkimustuloksia, joita on saatu käytettävyydetutkimusten yhteydessä. Ryhmädynamiikkaa hyödyntämällä ja omien aikaisempien taitojen ja kokemusten kautta voidaan saavuttaa oppimiseen ja sitä kautta tietotekniikan hyväksymiseen uusia välineitä. (Zhang & Gutierrez 2007: Skehill

2003.) Tietotekniikan käyttöön sosiaalihuollossa liitetään myös arvolataus, joka tulisi huomioida käyttöönoton yhteydessä. Arvokeskustelua on käytävä ennen koulutusta ja käyttöönottoa siitä, mitä tietojärjestelmä merkitsee työntekijälle, miten se vaikuttaa työn tekemiseen ja mitä muutoksia se mahdollisesti aiheuttaa työn sisältöihin (Zhang & Gutierrez 2007).

Sosiaalityössä on tunnistettu myös ongelmia ja haasteita tietoteknisten ratkaisujen toteuttamisessa. Näistä yksi on sosiaalityöntekijöiden kyvyttömyys ymmärtää tietotekniikan toimintalogiikkaa. Sosiaalityöntekijöiltä puuttuu esimerkiksi kieli keskustella tietotekniikkaan liittyvistä ongelmista. Tämä on vahvistanut tunnetta tietotekniikan, erityisesti tietojärjestelmien, ”mahdista”, ja työntekijät kokevat jääneensä syrjäytetyiksi tietotekniikan ohjatessa työskentelytapaa (Jansson ym. 2007). Huomioimatta jätetyt työntekijöiden mielipiteet voivat näkyä esimerkiksi negatiivisena asenteena käyttöönottoa kohtaan (Carrilio 2008).

Sosiaalityön johtamisjärjestelmän käyttöönotossa on havaittu, että tietojärjestelmä on ollut vaikea hyväksyä ja nähdä osana johtamista. Johtaminen ja tietojärjestelmän käyttö on haluttu pitää erillisinä toimintoina, eikä toisiaan tukevana toimintana. On kuitenkin esitetty näyttöä siitä, että oikein suunniteltuna ja huomioimalla sekä organisaation että tekniikan mukanaan tuomat tarpeet, voidaan tuottaa sosiaalityön johtamista tukevia järjestelmiä. Toimivalla ja johtamista tukevalla järjestelmällä on saavutettu hyötyjä johtamistyön seurantaan, arviointiin ja suunnitteluun (Carrilio 2005).

Tutkimuksilla on osoitettu, että johtamisella ja organisaation kontekstilla sekä sosiaalityön ominaispiirteiden huomioinnilla on vaikutusta työntekijöiden asenteisiin ja sitä kautta tietotekniikan hyväksymiseen ja käyttöön sosiaalityössä. (Carrilio 2008; Carrilio 2005; Zhang & Gutierrez 2007). Johtajilla on havaittu hankaluutta ottaa vastuuta tietotekniikan käyttöönotossa. Tämä on johtunut muun muassa siitä, että johtajien omat taidot ja tiedot tietotekniikasta ovat puutteelliset. Käyttöönottoon liittyvä päätöksenteko katsotaan kuuluvan muille tahoille, vaikka kyseessä olisi toimintaan vaikuttavan päätöksen tekeminen. Johtajuuden on todettu häviävän silloin kun oma asiantuntijuus ei riitä ratkaisemaan ongelmia tietotekniikkaan liittyvissä ratkaisuisissa. (Riley & Smith 1997.) Päätöksenteon koordinointi tietotekniikan käyttöönoton yhteydessä on haasteellista. Päättämättä jää usein kenen ehdoilla tietotekniikan käyttöönotossa ja kehittämisessä edetään. (Seddon ym. 2008.)

Tietotekniikan kehittyminen on johtanut paitsi työtoimintojen tehokkuuden lisääntymiseen, myös työtapojen ja –menetelmien kehittymiseen myös sosiaalityössä. Tämä kehitys on sekä pakotettua että tietoisesti toteutettua muutosta työtoiminnassa. Tietotekniikka on tuonut työlle ”raamit”, joiden sisällä työtä on kehitetty tai jouduttu kehittämään uudelleen. (Burton & van den Broek 2008.) Yleinen huomio tutkimusten perusteella on, että uuden tietojärjestelmän käyttöönotto vaatii työntekijöiltä tekniikan omaksumista ja hallintaa sekä uuden toimintatavan hyväksymistä. On hyväksyttävä se, että tietotekniikka on osa sosiaalityön tekemistä, ja että sen merkitys vahvistuu koko ajan. Tämä kehitys kasvattaa kriittisen arvioinnin tarvetta tietotekniikan merkityksestä sosiaalityön tekemisessä. (Csiernik ym 2006.)

Tietotekniikkatoimittajalta tietojärjestelmien kehittäminen edellyttää järjestelmän integraatioita ammattikontekstiin (Csiernik ym 2006). Tulevaisuuden haaste sosiaalityön tietotekniikan kehitystyössä on keskittyminen nykyistä enemmän tilaustyönä tehtyihin tuotteisiin mieluummin kuin geneerisiin malleihin. Esimerkiksi erityisesti sosiaalityön tarpeisiin kehitetyt tietojärjestelmät olisivat paremmin hyödynnettävissä kuin mallit, jotka ovat yhdistelmä toimialasta riippumattomia yleisiä komponentteja. Sosiaalityössä tarvitaan malleja, joita pystytään muuntamaan paikallisiin tarpeisiin. (Carrillio 2005.)

Tietotekniikan käyttäminen tiedon tuottamisessa

Tietotekniikka tarjoaa työkaluja (esimerkiksi operatiiviset tietojärjestelmät), joiden avulla voidaan hallita ja tehostaa työn tekemistä. Sosiaalityössä oman työn vaikuttavuutta voidaan todentaa hyödyntämällä tietojärjestelmiä oman työn seurannan tukena. (Jindani & Newman 2006.) Tietotekniikan hyödyntäminen tulisi nähdä organisaation tai työyhteisön yhteisenä asiana, eikä se saa olla yksittäisen työntekijän vastuulla. Sosiaalityön organisaatioissa tarvitaan enemmän tietämystä tietojärjestelmäarkkitehtuurista ja infrastruktuurin osaamista. Näin tietohallintoa voidaan organisoida ja toteuttaa hallitusti myös sosiaalityön organisaatioissa. (Zhang & Gutierrez 2007.)

Tutkimuksella on osoitettu neljä menetelmää, joiden kautta voidaan kehittää tiedon käyttöä sosiaalityössä.

- Luodaan organisaatioon ympäristö, jossa tuetaan tiedon hyödyntämistä työtoiminnassa.

- Tarjotaan tietojärjestelmiä jotka ovat helppoja käyttää ja tarjoavat yksinkertaisen tavan tuottaa ja saada tietoa päivittäistyön tekemisessä.
- Tarjotaan työntekijöiden käyttöön harjoitusohjelma, jonka käyttöä tuetaan ja järjestetään riittävä koulutus ja jatkuva järjestelmän käytön tuki.
- Tietojärjestelmän on oltava muuntumiskykyinen muuttuvien tarpeiden, odotusten ja käyttäjien palautteen perusteella. (Carrilio 2008.)

Käyttäjän (työntekijän) käyttöliittymän ulkoasu ja käytettävyys vaikuttavat tiedon tuottamiseen. Käyttöliittymällä viitataan tutkimuksessa työntekijän käyttämään operatiiviseen tietojärjestelmään ja sen erilaisiin näkymiin, joita työntekijä käyttää. Sosiaalityöntekijöiden kokemus tietojärjestelmän monimutkaisuudesta tai vaikeakäyttöisyydestä haastaa tietojärjestelmätoimittajia kehittämään käyttäjälle yksinkertaisempia ja hyödyllisempiä käyttöliittymiä. Sosiaalityön monimutkaiset palveluprosessien mallintaminen tinkimättä järjestelmän käytettävyydestä on ollut haaste toteuttaa sähköisessä muodossa. Sosiaalityön näkökulmasta toiveena olisi saada käyttöön järjestelmä, jossa yhdistyvät sekä eri tiedonkäyttötarpeet että yksinkertaisesti käytettävän ohjelmiston ominaisuudet. (Carrilio 2005.)

Tutkimustiedon perusteella työntekijän ja organisaation ominaispiirteet vaikuttavat ja ovat yhteydessä siihen, kuinka henkilökunta hyödyntää tietotekniikkaa työssään. Henkilön ja organisaation ominaispiirteet vaikuttavat myös siihen, miten hyvin henkilökunta hyväksyy ja on valmis käyttämään tietotekniikasta saatavilla olevaa tietoa työssään. Tietotekniikan tehokas hyödyntäminen edellyttää työntekijöiltä riittävien teknisten taitojen lisäksi kokemusta tai tunnetta siitä, että tuotettu tieto on hyödyllistä. Tämä ovat merkittävämpi tekijä kuin asenteet tietojärjestelmää kohtaan, kun tavoitteena on saavuttaa maksimaalinen hyöty tietotekniikasta. Myös johtajuus, johtajan asenteet ja organisaatio vaikuttavat tietojärjestelmien tehokkaaseen hyödyntämiseen. (Carrilio 2008; Despont-Gros, Mueller & Lovis 2005; Zhang & Gutierrez 2007.)

Tietotekniikan käyttämiseen ja hyödyntämiseen liittyvässä keskustelussa tärkeää on painopisteen siirtäminen tiedon luotettavuuteen, laatuun ja vaikuttavuuteen. Näitä tekijöitä tulisi käyttää dialogin ja keskustelun lähtökohtina tietojärjestelmien kehittämisessä. (Carrilio 2008.) Tiedon käyttämisen ja hyödyntämisen näkökulmista tiedon laadukkuus on tärkeää. Tiedon laatuun ei tällä hetkellä sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen mukaan kiinnitetä riittävästi huomiota. Tiedon laatua tärkeämmäksi tekijöiksi on nostettu tiedonsaantiin liittyvät oikeudet

ja esteet. Sosiaalityössä nähdään tärkeänä luottamuksellisuus suhteessa asiakkaaseen. Tämä on aiheuttanut keskustelua siitä, kenellä on oikeus esimerkiksi tietojärjestelmään kirjattuihin tietoihin. Keskustelussa on ollut muun muassa kysymys siitä, voiko yksityiset palveluntuottajat saada oikeudet nähdä kunnallisella puolella tuotettua tietoa asiakkaastaan. (Burton & van den Broek 2008.)

Tiedon hyödyntäminen

Organisaatio tarvitsee tietoa toiminnastaan hoitaakseen vastuullisesti velvollisuutensa ja ylläpitääkseen uskottavuuttaan. Tutkijat tarvitsevat käytettävyyteen liittyvää tietoa voidakseen arvioida ohjelmistoja. Käytännön työntekijät tarvitsevat tietoa tekemästään työstä, jotta he voisivat parantaa käytäntöjä ja lisätä toimintansa tehokkuutta. Kaiken erilaisen tiedon keräämisen ja käyttötarpeen yhteydessä täytyy ymmärtää suhde sen välillä, mitä ja miten dokumentoidaan ja kuinka kerätty tieto tukee työtoiminnan tavoitteita. Tietoa keräämällä ja analysoimalla saadaan arviointitietoa tehdystä työstä. Arviointitiedon avulla saadaan tietoa työprosessien vaikutuksista, mitä voidaan hyödyntää esimerkiksi muutostarpeiden esiin tuomiseksi. Luotettavan arvioinnin tekeminen edellyttää organisaatiolta kuitenkin itsearviointitaitoja. (Carrilio 2008.)

Yksilön tasolla tietojärjestelmän hyväksyttävyyttä syntyy tunteesta, että tehdään ja dokumentoidaan sitä, mitä esimerkiksi sosiaalityöntekijät kokevat hyödyllisenä ja tarpeellisenä. Se, mitä tietoa tutkijat tai johto näkevät tarpeellisenä kerätä ei välttämättä ole perustyön kannalta oleellista. Työn vaikuttavuuden tutkiminen vaatii oikeanlaisen tiedon keräämistä. Oikeiden johtopäätösten tekeminen puolestaan edellyttää asiantuntemusta tiedon syntykontekstista ja tiedon analysointi menetelmistä. Sosiaalihuollon tietojärjestelmien suunnittelun ongelmana on ollut, että tietojärjestelmän käyttöympäristöä ei ole tunnettu riittävästi. (Carrilio 2008.)

Näyttöön perustuvan toiminnan tarve on kasvanut sosiaalialalla (Carrilio 2005). Pitkän aikavälin arviointitietoa tietojärjestelmän käyttöönotosta on saatu tutkimalla muun muassa sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tietojärjestelmän käyttöönottoprojektissa (Riley & Smith 1997), sosiaalityöntekijöiden tietotekniikan käyttöä (Carrilio 2008) ja johtamisjärjestelmän käyttöönottoa (Carrilio 2005). Päätöksenteon näkökulmasta päätöksenteon tukijärjestelmiltä odo-

tetaan valmiuksia tuottaa luotettavaa ja työn vaikuttavuutta kuvaavaa tietoa (Carrilio 2008; Riley & Smith 1997).

Sosiaalityön asiakastyössä ja sosiaalityön hallintoon liittyvässä päätöksenteossa on ongelmia työtoiminnasta kerätyn tiedon analysoinnissa ja saadun tiedon hyödyntämisessä ja jatkokäsittelyssä (Carrilio 2005; Carrilio 2008). Yhteistyön ja dialogin puuttuminen tietojärjestelmäasiantuntijoiden ja käytännön työntekijöiden välillä saattaa hidastaa, vääristää ja tuottaa epärelevanttia tietoa työtoiminnasta, kun järjestelmän ominaisuuksia ei tunneta tai sen tarjoamia mahdollisuuksia ei osata hyödyntää työn kuvaajana. Myös järjestelmästä saatavan tiedon analyysimenetelmissä on puutteita. Tietotekniikan kehittämistyö ei ole aina lähtenyt käytännön tarpeista, mikä on aiheuttanut epäluottamusta käyttäjien ja tietotekniikan toimittajien välillä. (Carrilio 2008; Despont-Gros ym. 2005.)

Hyödyn saavuttamista pidetään yhtenä hyvän tietojärjestelmän ominaisuuksista. Hyötyä halutaan työn tekemiseen ja työn tuottavuuden seuraamiseen, arviointiin ja tehdyn työn analysointia varten myös sosiaalityössä. Hyödyn saavuttamisen avaintekijöitä ovat käytön helppous, käytössä olevan tiedon mahdollisuudet tukea työn tekemistä, asenteet tiedon käyttämiseen käytännön työssä sekä taidot ja aiemmat kokemukset tietotekniikasta. (Carrilio 2008; Riley & Smith 1997.)

Työtoiminnassa tuotettu tieto vaikuttaa päätöksentekoon asiakastyössä ja työn organisoinnin näkökulmasta (Riley & Smith 1997; Carrilio 2008). Useimmiten tietotekniikan, esimerkiksi tietojärjestelmän, käyttöönoton tavoitteena on muuttaa työtoimintaa. Tietotekniikan käyttöönoton tavoitteet saatetaan asettaa tehokkuuden, tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden mittaamisen ehdoilla (Riley & Smith 1997). Vaikuttavuuden arvioinnin tueksi toivotaan tietotekniikkaa, jolla pystytään osoittamaan mitä on tehty, kuinka paljon se on maksanut ja onko järkevää jatkaa työskentelyä tekniikalle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Tietotekniikan keinoin halutaan näyttää siitä, kuinka hyvin ennalta asetetut odotukset ovat täyttyneet. (Carrilio 2005.)

Tietojärjestelmien ja tietotekniikan käyttöönoton seurauksena tiedon kirjaamisesta on saattanut tulla sosiaalityössä varsinaista asiakastyötä tärkeämpää. Esimerkiksi sosiaalityön puhelinpäivystystä koskevassa tutkimuksessa on osoitettu, että puhelimen välityksellä sosiaalityötä

tekevät sosiaalityöntekijät eivät pysty ottamaan yhtä huolehtivaa suhdetta asiakkaaseen kuin sosiaalityössä yleensä on totuttu tekemään. Jos työ perustuu ”tsekkauksien” perusteella annettaviin palveluihin, ei tällaisessa toimintatavassa pysty parantamaan ammatillista statusta ja identiteettiä. Työ voi muuttua datan käsittelyksi sen sijaan että hoidetaan ihmistä ja yksilöä. Tämä on vieras tapa mieltää tai tehdä sosiaalityötä. (Burton & van den Broek 2008; ks. myös Coleman & Harris 2006.)

Tiedonhallinnan organisoinnin ja ohjauksen haasteita

Tietotekniikan luotettavuudesta ja mahdollisuuksista tuottaa tietoa sosiaalityön käyttötarpeisiin on esitetty kriittisiä kannanottoja. Sosiaalityössä käsitellään arkaluontoisia ja salassa pidettäviä tietoja ja on tärkeää, että tietotekniikan avulla pystytään takaamaan asiakkaiden yksityisyys. Sosiaalialan toimintaympäristössä on tärkeää, että tietotekniikalla saavutettava hyöty ja keinot hyödyn saavuttamiseksi soveltuvat sosiaalityön periaatteisiin (Zhang & Gutierrez 2007; Gelman ym. 1999.)

Tulevaisuuden tutkimushaasteita on esitetty useammassa tutkimusartikkelissa. Tulevaisuudessa tarvitaan enemmän sosiaalityön organisaatiotutkimusta ja tutkimusta työntekijöiden asenteiden vaikutuksista tietotekniikan käyttöön nykyistä tarkemmalla tasolla (Zhang & Gutierrez 2007). Tarvitaan myös tutkittua tietoa siitä, millaiset välineet ovat tarkoituksenmukaisempia tiedon tuottamiseen ja millaiset menetelmät soveltuvat sosiaalityön tiedon tuotannon tutkimiseen. (Carrilio 2005; Carrilio 2008).

6.2 Tieto- ja viestintäteknikka sosiaalityössä

Tässä luvussa tarkastellaan tietotekniikan ja erityisesti tietojärjestelmien vaikutusta ja merkitystä sosiaalityöhön. Tutkimusten mukaan tietojärjestelmillä on merkittävä vaikutus sosiaalityön tekemisessä ja toteuttamisessa (Carrilio 2008; Carrilio 2005).

Tieto- ja viestintäteknikan käytön tutkimusteemaan luokiteltiin analyysin vaiheessa 1 tutkimusartikkelit, joiden kohteena olivat tieto- ja viestintäteknikka yleensä tai jokin sovellus (ohjelma, laite tai työväline). Tämän tutkimusteeman entiteettejä ovat toiminta (tässä sosiaalityö työtoimintana) ja menetelmät. Aikaisemmin todettuja tämän tutkimusteeman kohteita ovat

jonkin välineen tai menetelmän hyödyntäminen (esimerkiksi sähköinen asiointi) tai käytettävyys. (Tiha 2009.) Tietotekniikan hyötyjä käsitellään useissa tutkimuksissa. Kuitenkaan sellaista tutkimusta, jossa tietotekniikan hyödyntämisen näkökulma olisi nostettu keskeisimmäksi tutkimuksen kohteeksi, ei ollut tällä tutkimusmenetelmällä löydettävissä. Analysoitavana olleissa tutkimusartikkeleissa käsiteltiin sovelluksen hyödyntämistä lähinnä sosiaalityön käytäntöjen muutoksen kautta, eli miten tietotekniikan sovelluksen käyttöönotto on hyödyntänyt tai vaikuttanut työn tekemiseen. Tutkimusta tietotekniikan hyödyntämisestä työprosessien uudistamiseksi tai muuttamiseksi ei ollut saatavilla.

Tietotekniikan hyödyntäminen

Palvelun tuottajan näkökulmasta tietotekniikalla tavoitellaan erityisesti kustannusvaikuttavuutta (Loader ym. 2007). Informaatioteknologian kehittymisen myötä sosiaalityö on saanut osansa tietotekniikan tarjoamista hyödyistä. Hyötyjä ovat muun muassa nopea tiedonsaanti esimerkiksi internetin välityksellä, yksinkertaistunut tiedon tallennustapa ja tiedon arviointi, elektroninen oikeuksien ajaminen, sosiaalityöntekijöiden ja opiskelijoiden interaktiivinen kouluttaminen etäisyyksistä riippumatta, reaaliaikainen ryhmätyöskentely, paremmat valvonnan mahdollisuudet sekä e-neuvonta ja e-terapia. (Csiernik ym. 2006.) Tutkimustuloksia on saatavissa esimerkiksi videoneuvottelun mahdollisuuksista ja haasteista sosiaalityön koulutuksessa. Oikein sovellettuna tietotekniikalla voidaan saada todellista hyötyä muun muassa sosiaalityön koulutukseen. (Panos 2005.)

Brian D. Loader ym. (2007) ovat tutkimuksessaan jaotelleet tietotekniikan hyödyntämiseen liittyvät haasteet kolmeen luokkaan. Ulottuvuuksissa korostuvat kasvava tiedonhallinnan tarve, elektroninen integraatio ja käyttäjä-keskeisyys. Tutkimusta tietotekniikan käytöstä tai hyödyntämisestä oli saatavissa työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta. Esimerkiksi Loader ym. (2007) ovat tutkineet tietotekniikan mahdollisuuksia toimia vanhusten kotona selviytymisen tukena. Yhtenä keskeisenä johtopäätöksenä tutkimusartikkelissa nostetaan loppukäyttäjien rooli ja merkitys kehittämistyössä ja käyttöönotossa jo suunnitteluvaiheessa.

Terry Carrilion (2008) sosiaalityön toimintakenttään sijoittuvan pitkäaikaistutkimuksen mukaan dialogin ja yhteistyön puuttuminen käytännön sosiaalityön ja päätöksen tekijöiden välillä vähentää tietojärjestelmistä saavutettavissa olevia hyötyjä. Tietotekniikan käytölle asetetut ta-

voitteet eivät välttämättä tavoita työntekijätasoa. Tietotekniset sovellukset tulisikin nähdä varsinaista työtä tukevin ratkaisuin, ei itsetarkoituksellisen kehittämisen kohteina (vrt. esim. Hyppönen 2004).

Tutkimuksella on pystytty osoittamaan ja todentamaan tietojärjestelmien hyväksyttävyyden ja hyödyllisyyden avaintekijöitä työntekijöiden näkökulmasta (Zhang & Qutierrez 2007; ks. myös Despont-Gros ym. 2005). Esimerkiksi Despont-Grosin ym. (2005) tutkimuksessa on tunnistettu viisi erilaista tekijää liittyen tietojärjestelmien hyötyihin, jotka ovat: käyttäjien ominaispiirteet, tietojärjestelmän ominaispiirteet, organisaation ja asiayhteyden ominaispiirteet, prosessin ominaispiirteet ja järjestelmän vaikutukset. (ks. myös Nykänen 2000; Raitoharju 2007; Kenni-Lehtonen 2000.)

Zhang & Gutierrez (2007) ovat osoittaneet, että tietotekniikkaan perustuvan menetelmän tai välineen hyväksyttävyyttä voidaan tehostaa vaikuttamalla käyttäjien ennakoasenteisiin, itseluottamukseen (omien taitojen vahvistaminen) ja siten lisätä tietotekniikan hyväksymistä sosiaalihuollon organisaatioissa. Kyseisessä tutkimuksessa testattiin suunnitelmallisen käyttäytymisen teoriaa tekniikan käyttöönotossa sosiaalityössä. Tutkimustuloksina mallinnettiin eri tekijöiden vaikutuksia tietotekniikan käyttöön. Näin ollen koko tutkimuksen lähtökohdat olivat erilaiset kuin esimerkiksi taloudellista tuottavuutta tavoittelevilla sektoreilla. (Zhang & Gutierrez 2007; ks. myös Kenni-Lehtonen 2000.)

Tietotekniikka on vaikuttanut sosiaalityöhön. Tietotekniikan tuleminen sosiaalityöhön on esimerkiksi lisännyt sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamista ja synnyttänyt uusia sosiaalityön muotoja (kuten e-konsultaatio). Tietotekniikan vaikutukset ovat myös negatiivisia, kuten eräänlaisen kuilun syntyminen eri työntekijä sukupolvien välille. Uusien ja nuorempien työntekijöiden on ollut vanhempia työntekijöitä helpompi omaksua tietotekniikkaa, mikä on aiheuttanut epävarmuutta pitkäaikaisissa työntekijöissä. Tietotekniikan kehittyessä sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan sopeutumisen- ja arviointikykyä, jotta he pystyvät välttämään toisaalta liiallisen innokkuuden ja toisaalta tarpeettoman vastustuksen tietotekniikan luomien haasteiden ja mahdollisuuksien edessä. Sosiaalityössä uskotaan, että tietotekniikka muuttaa sosiaalityön käytäntöjä asiakastyön interventioissa sekä käytettävien työkalujen että asiakastyöntekijäsuhteen osalta. (Csiernik ym. 2006.)

Tieto- ja viestintäteknologian hyödyntämisen haasteita

Tietotekniikkaan perustuvat työvälineet muuttavat työn funktiota ja tarkoitusta. Tekniikan käyttäminen voidaan kokea ongelmalliseksi tai hyödylliseksi yksilön oman valinnan mukaan. Sosiaalityössä tarvitaan arviointia ja arviointimenetelmien kehittämistä tietotekniikan arvioimiseksi ja kehittämiseksi. Tietotekniikan lisääntyvä hyödyntäminen sosiaalityössä ei saa johtaa alaa tilanteeseen, jossa tietojärjestelmien tuottajat ottavat alan asiantuntijuutta haltuunsa teknologian ehdoilla. (Csiernik ym. 2006.) Keskeistä kaikessa tietotekniikan maksimaaliseen käyttöön ja hyödyntämiseen tähtäävässä muutostyössä on, että käyttäjät saadaan mukaan suunnittelemaan järjestelmiä, oli kyse sitten asiakkaista tai työntekijöistä (Loader ym. 2007). Tietoteknisin sovelluksin on tuotettavissa arvioitua tietoa sosiaalityön vaikuttavuuden tueksi, kun lähtökohdat ovat oikeat ja menetelmää osataan hyödyntää (Jindadi & Newman 2006).

6.3 Tiedon hallinnan osaaminen ja tiedolla johtaminen sosiaalityössä

Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan viitekehyksen käyttöä kuvaavan muistion mukaan tiedon hallinnan ja tiedolla johtamisen tutkimusteemaan kuuluu tutkimus, jossa kohtaavat toimijat ja menetelmät. Tämän tutkimusteeman mukaisia tutkimuskohteita voivat olla esimerkiksi koulutus, tietotekniset valmiudet, taidot ja tiedot, päätöksenteko sekä tiedolla johtaminen. (Tiha 2009.) Tässä tutkimuksessa tutkimuskohteina tunnistettiin sosiaalityön tiedon hallinnan osaaminen ja koulutus sekä päätöksenteko.

Sosiaalityön tiedon hallinnan osaaminen ja koulutus

Tietotekniikan oppimiseen ja opettamiseen liittyen on tutkittu muun muassa sitä, kuinka tietotekniikan avulla pystytään tukemaan oppimista ja opettamista. Tietotekniikkaa on tarkasteltu kahdesta eri näkökulmasta. Ensinnäkin on tutkittu tietotekniikalla saavutettavia hyötyjä opetuksessa (esimerkiksi videoneuvottelussa) (Panos 2005). Toiseksi tietotekniikan mahdollisuuksia opetuksessa on tarkasteltu myös pedagogisesta näkökulmasta. Pohdittavana on ollut esimerkiksi se, lisääkö tietotekniikka oppimista ja kuinka tätä voitaisiin mitata. Tietotekniikalla itsessään ei ole arvoa (se on arvovapaata), mutta se mitä tietoa sillä käsitellään tai mitä sen avulla tehdään, sisältää arvolatauksen. Tietotekniikan opetukseen ja oppimiseen sosiaalityö-

hön liittyen saatavilla on vain hyvin vähän tutkittua tietoa tai teoriaa, joita opetuksessa voitaisiin soveltaa. (Skehill 2003; myös Kenni-Lehtonen 2000.)

Sosiaalityön koulutuksessa tulisi opettaa myös sosiaalityössä käytettävää tietotekniikkaa. Tietotekniikkaa käytetään muutenkin osana opetusta ja sosiaalityössä käytettävää tietotekniikkaa tulisi opettaa myös osana muita ammatillisia valmiuksia sosiaalityön perus- ja täydennyskoulutuksessa. Tällöin tietotekniikan tai tietojärjestelmän käytöstä ei tarvitse tehdä ”kynnystä” työelämään siirryttäessä. (Skehill 2003.) Sosiaalityön perusopetuksessa tiedon hallinnan opettaminen on nähty haasteelliseksi, eikä tiedonhallinnan metodien opiskelu ole suosittua, joskin opetus on nähty tarpeelliseksi (Brustman & Bernard 2007). Tietotekniikan tuleminen sosiaalityöhön on kuitenkin osittain vaikuttanut sosiaalityön koulutuksen sisältöön (Csiernik ym. 2006).

Tietojärjestelmien opettaminen yhdessä käytännön työn kanssa mahdollistaa ja luo pohjaa oman vaikuttavan työn tekemisen mittaamiselle. Tietojärjestelmien opettaminen sosiaalityön koulutuksen aikana luo pohjaa tietämyksen hallintaan, näyttöön perustuvan työtoiminnan tutkimiseen ja oman työn kehittämiseen. Tietotekniikan ja sosiaalityön tietojärjestelmien opettaminen koulutusaikana varmistaisi, että sosiaalityöntekijät oppivat itse tuottamaan tarvittavaa näyttöä tekemästään työstä. (Jindani & Newman 2006.) Tästä huolimatta esimerkiksi suomalaisessa sosiaalityön koulutuksessa ei juurikaan panosteta tietotekniikan tai tietojärjestelmien käytön opettamiseen (Päykkönen & Pohjola 2007).

Tietotekniikan osaamiseen vaikuttaviin kykyihin ja ihmisten tietoteknisiin valmiuksiin on etsitty tutkimuksissa tekijöitä muun muassa sukupuolesta (Lie 1997) ja iästä (Jansson ym. 2007). Tietotekniikan käyttäjiä ryhmitellään myös koulutustason ja virka-aseman mukaan (Carrilio 2008). Myös sosiaaliset, tekniset ja kulttuuriset tekijät nähdään tietotekniikan osaamiseen vaikuttavina tekijöinä. Tietoteknisiin valmiuksiin vaikuttavat asenteet ja aikaisemmat kokemukset tietotekniikan käytöstä (Zhang & Gutierrez 2007; Carrilio 2008). Burton & van den Broekin (2008) tekemän tutkimuksen mukaan kriittiset menestystekijät tietotekniikan oppimisessa ovat liittoutuminen kokeneiden työntekijöiden kanssa, vaikuttava koulutus ja harjoittelu sekä tehokkaat ja työtä tukevat tietojärjestelmät.

Myönteinen asenne vaikuttaa positiivisesti tietotekniikan hyväksymiseen ja uuden tekniikan oppimiseen. Tietotekniikan asiantuntijakäyttäjää ei synny ilman opettamista ja menetelmän hyväksymistä. Perinteisessä opettamisessa hyödynnettäviä opetusmetodeja tulisi hyödyntää myös esimerkiksi verkko-opetuksessa ja muussa tietotekniikkaan perustuvassa opettamisessa. Palautteen antaminen ja interaktiivisuus tulee säilyttää osana opetusta ja oppimista, vaikka kasvokkain opettamista ei tapahtuisikaan. (Skehill 2003.)

Tutkimusaineistossa yhtenä näkökulmana koulutukseen liittyen on esitetty vastuun jakaminen. Kenellä on vastuu sosiaalityöntekijöiden tietotekniikkaan liittyvien taitojen kehittämistä? Jindani & Newman näkevät tämän vastuun sosiaalityöntekijöitä valmistavien oppilaitoksen velvollisuudeksi ja tehtäväksi. Yhdistämällä käytäntö, teoria ja sosiaalityön eettiset lähtökohdat voidaan tuottaa käyttökelpoisia työn tekemistä helpottavia ja vaikuttavuutta mittaavia menetelmiä. (Jindani & Newman 2006.)

Päätöksenteko ja tiedolla johtaminen

Sosiaalityö on laajaa tietämystä vaativa ammatti, jossa tieto on välttämätöntä päätöksenteossa ja työn tekemisessä. Itse tuotetun ja käytettävän tiedon täytyy olla todennettua, relevanttia, voimassa olevaa, selkeää, virheetöntä ja helposti ymmärrettävää. Tietotekniikan innovaatiot ovat dramaattisesti vaikuttaneet sosiaalityön ammattiin. Tietotekniikka vaikuttaa siihen mitä keräämme, miten keräämme, kuinka ilmaisemme tiedon ja kuinka se on uudelleen käytettävissä. (Brustman & Bernnard 2007; myös Rafferty 1997.)

Käytännön työntekijöiden, johdon ja poliittisten päättäjien välillä, sekä tutkijoiden ja sosiaalityön kouluttajien välillä on näkemyseroja siitä, miten tietojärjestelmien avulla voidaan mitata työn tehokkuutta ja tuloksellisuutta. Näkemyseroja on muun muassa siitä, voiko tietojärjestelmän avulla saada todellisuutta kuvaavaa tietoa, ja kenen tarpeeseen tietojärjestelmät todellisuudessa on tehty. (vrt. esim. Carrilio 2008 ja Burton & van den Broek 2008.)

Tietotekniikkaan liittyvä koulutus, tietojärjestelmien käyttöönotot, arviointityö ja tietohallinto tulisi ottaa sosiaalityössä osaksi päätöksentekojärjestelmää. Tätä tarkoitusta varten olisi luotava oma järjestelmä tai organisaatio, jolla tarvittavat strategiat ja politiikka luodaan, noudatetaan ja arvioidaan systemaattisesti. (Seddon ym. 2008; myös Berman & Solomon 1995.)

Tietotekniikan ja tiedon hallinnan osaamisen vaatimusten tuominen sosiaalityön kontekstiin ei kuitenkaan ole yksinkertaista. Erityiset ammatilliset, sosiaaliset ja eettiset kysymykset eivät toimi ihmistieteissä samalla tavoin kuin muilla tieteenaloilla. Innovatiivisilla järjestelmillä ja tehokkaalla tiedon tuotannolla on saavutettavissa hyötyjä, joilla varsinaista asiakastyötä voitaisiin tehostaa. Arviointitiedon puute on tähän saakka osaltaan vaikeuttanut oikeanlaisten järjestelmien luomista sosiaalityöhön. Nykyisin ollaan kuitenkin menossa suuntaan, jossa sosiaalityötä tarkastellaan työtoimintana, johon tietotekniikan keinoin pyritään löytämään toimivat menetelmät. (Burton & van den Broek 2008.)

Sosiaalityöntekijöiden siirtäminen tiedon tuotantoon ja analysointiin voi supistaa sosiaalityön ammatillista osaamista. Sosiaalityön ammattilaisten siirtäminen tiedon käsittelyyn jättää aukon asiakastyöhön, jos siirtoa ei toteuteta suunnitelmallisesti. Myös kokemattomuus tiedon käsittelyssä voi johtaa väärin johtopäätösten tekemiseen jos analyysimenetelmiä ja käytössä olevaa tietotekniikkaa ei tunneta. Tällainen kehitystyö organisaatiossa voi vaikuttaa ennalta arvaamattomasti ammatillisuuteen, sen luonteeseen, työn sisältöihin ja palveluihin sosiaalityössä. (Burton & van den Broek 2008.) Jos tietotekniikan käyttö muuttaa sosiaalityön prosessin luonnetta erottamalla ammatinharjoittajat tiedon tuotantoon ja analyysin tekemiseen, muutos on ammatillinen, ei pelkästään organisaation asia (Sapey 1997).

Tiedon hallinnan osaaminen ja tiedolla johtaminen ovat osa julkishallinnon muutosta. Yksityisen markkinavetoisen palvelujärjestäjän osuus on tullut osaksi julkishallintoa. Tämän muutoksen myötä tietotekniikan käyttö, tehokkuuden näkökulma ja standardisoitunut palveluntuotanto on kasvanut kunnallisessa palveluntuotannossa. Työn luonnetta ja työtoimintaa kuvaavaa ja mitattavissa olevaa tietoa halutaan saada ”tuotannon” mittaamiseksi. Muun muassa sosiaalipalveluja ja sosiaalityötä on tuotteistettu organisatorisen kontrollin alaisiksi mitattavissa oleviksi yksiköiksi. (Burton & van den Broek 2008.)

Tiedon hallinnan osaamisen ja tiedolla johtamisen haasteita sosiaalityössä

Tietotekniikan hyötyjä ei ole saatu käyttöön sosiaalityön organisaatioissa. Mahdollisimman suuren hyödyn saamiseksi tietotekniikan käyttöönotossa tulisi painottaa johtamisen näkökulmaa, järjestelmän teknistä kapasiteettia ja systeemin valmiutta vastata tosielämän asettamiin

vaateisiin sosiaalialan toimintaympäristössä. (ks. mm. Carrilio 2005.) Käytössä olevalta tietotekniikalta sallitaan uutta tietotekniikkaa enemmän puutteita, huonoja toimintoja ja käytäntöjä. Vanhentunutta tietotekniikkaa käytetään, vaikka sen käyttäminen saattaa aiheuttaa yksityisyyteen tai turvallisuuteen liittyviä riskejä. (Jansson ym. 2007.)

Tietotekniikan mukanaan tuoma lisääntyvä työn määrä ja tietotekniikan rooli työssä vaikuttavat sosiaalityön työympäristöön. Sosiaalityön tarkoitus ei saa muuttua tietotekniikan suuresta voimasta huolimatta. Tietotekniikan hyödyt täytyy ymmärtää ja niitä oppia käyttämään työssä. Parhaimmillaan tietotekniikan käytöstä voi syntyä jopa terapeutin suhde työntekijän ja järjestelmän välille. (Csiernik ym. 2006)

Ammattilaisten näkökulmasta katsottuna sosiaalityöstä puuttuvat edelleen siihen sopivat laatu mittaavat välineet. Tutkimuksen mukaan sosiaalityössä mitataan ja kuvataan väriä asioita, koska hallinnolla ja sosiaalityöllä on erilaiset tietotarpeet. Sosiaalityössä tarvitaan monipuolista tiedontuotantoa joka tukee molempien toimijoiden tarpeita eikä päätöksiä tai tietotekniikkaan liittyviä ongelmia pidä ratkaista toistensa kustannuksella. (Burton & van den Broek 2007.)

Sosiaalityöntekijöiden omalla toiminnalla on vaikutusta siihen, kuinka uutta tietotekniikkaa käytetään organisaatiossa ja millaisia vaikutuksia sillä on asiakastyöhön. Osallistumattomuus kehitystyöhön voi johtaa kontrolloimattomaan tilaan, jossa menetetään mahdollisuudet vaikuttaa sosiaalityön tilaan tulevaisuudessa. Tämä voi pahimmillaan aiheuttaa sosiaalityön luonteen muuttumiseen. (Sapey 1997.) Palvelun tuottajan täytyy olla se taho, joka päättää mitä tietoa tuotetaan (Burton & van den Broek 2008).

Tietotekniikan kehittämistä ja tietojärjestelmien käyttöönottoa suunnitellaan usein osin poliittisista lähtökohdista ja johtamisen tarpeisiin (Jansson ym. 2007). Organisaation visiot tai poliittiset ohjelmat koetaan helposti ulkoisiksi vaatimuksiksi, minkä konkretisointi ja yhtymäkohtia omaan työhön on vaikea löytää. Tällöin kehittämistyöllä haettavat muutokset eivät tavoita perustyöntekijöitä ja kehittämiseen kuuluvat osuudet eivät muodosta kokonaisuutta kentällä. Näin toteutuessaan kehittämistyö saattaa jäädä pirstaleiseksi. (Jansson ym. 2007; Carrilio 2008.)

6.4 Tietosisällöt ja tietoperusta

Tutkimusteemana tietoperusta ja tietosisällöt yhdistävät toimijat ja tiedon. Tutkimus liittyy erityisesti tietoon, sen sisältöön ja merkitykseen, ei niinkään toimintaan. Keskeisenä tutkimuksen kohteena voi olla esimerkiksi tietoperustan kehittäminen ilman suoraa yhteyttä toimintaprosesseihin. Tutkimusteema sisältää myös tutkimusta tiedosta, sen rakenteistamisesta ja luokitteluista. (Tiha 2009.) Tässä tutkimuksessa ei ollut mukana artikkeleita, joissa olisi käsitelty sosiaalityössä syntyvän tai tarvittavan tiedon rakenteistamiseen tai luokitteluun liittyviä aiheita. Sen sijaan tutkimuskohteina tunnistettiin tieto työn tekemisen tukena ja tiedon luotavuuden arviointi.

Tieto työn tekemisen tukena

Yhteisen ammatillisen kielen puuttuminen ja erilaiset tietotarpeet eri ammattiryhmien välillä vaikuttavat tiedon liikkumiseen moniammatillisessa organisaatiossa. Eri ammattiryhmien yhteisessä työtoiminnassa tuotetun tiedon sisällön arviointi on haastavaa. Moniammatillisessa yhteistyössä tuotetun tiedon sisällön arviointi tulisi tehdä niiden toimesta, jotka tuntevat työtoiminnan ja eri ammattikuntien kirjaamiskulttuurin. Moniammatillisessa toiminnassa tiedon sisällön merkitys korostuu, kun eri ammattiryhmien edustajat tuovat asiantuntemuksen yhteisesti työryhmän käyttöön. Välineiden puuttuminen yhteismitallisen tiedon tuottamiseksi erityisesti moniammatillisessa työssä on osoittautunut haasteelliseksi. (Seddon ym. 2008.)

Myös tiedon omistajuuteen liittyviä haasteita on nostettu useissa tutkimuksissa esiin (Burton & van den Broek 2007; Seddon ym. 2008; Riley & Smith 1997; Csiernik ym. 2006; Jansson ym. 2007). Keskeisinä kysymyksinä on esitetty muun muassa, kuka omistaa tiedot ja päättää tai määrää niiden käytöstä sekä kuka määrittelee kirjattavan tiedon sisällön. Sosiaalityössä on tyypillistä tiedon keskittyminen tai kasaantuminen tietylle organisaation tai hallintokunnan hierarkian tasolle, josta se jakautuu hallitusti ja valitusti eteenpäin. Sosiaalityössä tärkeinä tiedon lähteinä pidetään muun muassa työkaverin kanssa keskustelua ja ammatillisia teoksia. Myös erilaiset julkaisut ja raportit ovat merkittäviä tiedonlähteitä. Sosiaalityössä ammattitaidon ylläpitämiseksi tarvitaan luotettavaa tietoa. (Horder 2007.)

Tiedon luotettavuuden arviointi

Tiedon luotettavuuteen ja luotettavaan käyttöön liittyy kysymykset käyttöoikeuksista esimerkiksi moniammatillisissa työyhteisöissä. Lähestymistapa tietoon yleisesti on tietotekniikan myötä muuttunut yksilökeskeisemmäksi. Tuloksellisuuden ja kustannustehokkuuden korostuminen on johtanut siihen, ettei tiedon käyttö välttämättä ole enää työntekijöistä lähtöisin. Tiedon kirjaaminen palvelutuotannon ja kustannusten seuraamisen näkökulmista on ollut haasteellista sosiaalityössä. (Seddon ym 2008.)

Tiedon luotettavuuteen liittyen tutkimuksissa on nostettu esiin myös järjestelmän luotettavuus (Riley & Smith 1997). Voidaanko järjestelmän toimivuuteen ja käyttäjän hallintaan luottaa siten, ettei tiedon väärinkäytön mahdollisuutta pääse tapahtumaan. Asiakkaan oikeusturvan näkökulmasta tietojärjestelmältä vaaditaan sataprosenttista luotettavuutta, koska sosiaalityön asiakastiedot ovat luonteeltaan arkaluontoisia (Csiernik ym. 2006). Tiedon käytön ja tallentamisen turvallisuus, yksityisyyden suojan ja arkaluontoisen tiedon erityisyyden huomiointi sosiaalityössä on tärkeää (Jansson ym. 2007).

Tietosisältöihin ja tietoperustaan kohdentuvaa tutkimusta on tehty sosiaalityössä myös sosiaalityöntekijöiden lukutottumuksista ammatillisuuden ja ammattitaidon ylläpitämisen ja kehittämisen näkökulmista. Oman tietämyksen ja taitojen kehittäminen on nähty tärkeänä osana ammatillisuutta. Ammattitaitoa ylläpidetään pääsääntöisesti internetin välityksellä saatavan tiedon avulla. Tämän on nähty kertovan siitä, että sosiaalityöntekijöiden tietotekniset valmiudet ovat kehittyneet ja tekniikan mahdollisuudet ammatillisen osaamisen kehittämiseksi on omaksuttu. (Horder 2007.)

Tietosisältöjen ja tietoperustan kehittämisen haasteet

Sellaista sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimusta, jossa kehitetään, käytetään, hyödynnetään tai jalostetaan sosiaalityössä tuotettua tietoa, oli saatavilla varsin niukasti tämän tutkimuksen perusteella. Sosiaalityön luonnetta aidosti kuvaavaa ja sosiaalityön tuloksellisuutta todentavaa arviointitietoa on vain vähän saatavilla. Tutkimuksella on kuitenkin osoitettu, että nykyiset käytössä olevat arviointimenetelmät eivät pysty tarjoamaan aidosti sosiaalityön ominaispiirteet huomioivaa tietoa. Sosiaalityön tiedontuotantoon tarvitaan enemmän yksilökeskeistä ja lopputulokseen keskittyviä lähestymistapoja. Kansallisia suuntaviivoja tarvitaan esimerkiksi

tiedon tuottamiseksi ja jakamiseksi yli organisaatorajojen. Luokittelujen tehtävä yleisesti on jäsentää jotain ilmiötä. Luokituksissa kuitenkin väistämättä hävitetään (joudutaan tinkimään) jostain ilmiön ominaisuudesta, jota ei saada näkyväksi. (Seddon ym. 2008.)

6.5 Yhteenveto sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksesta

Sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimus on laaja-alaista ja jakautunut usean tutkimusteeman ympärille. Kokonaiskuvan tuottaminen luvussa esitettyjen asioiden perusteella on varsin haasteellista. Tiedon jäljennettävyyden vuoksi seuraavassa taulukossa (Taulukko 5) on koottuna tutkimusartikkelit tutkimusteemoittain löydettyjen tietojen suhteen analyysin vaihe 2 mukaan. Taulukon tavoitteena on auttaa lukijaa pääsemään alkuperäisten lähteiden äärelle, jotta tulosten arvioitavuus ja tutkimuksen luotettavuus lisääntyisivät.

Taulukko 5. Tutkimusaineisto tutkimusteemoittain eriteltynä analyysivaihe 2 mukaisesti.

Artikkeli	Toimintaprosessien tiedon hallinnan organisointi ja ohjaus	Tieto ja viestintä tekniikan käyttö	Tiedon hallinnan osaaminen ja tiedolla johtaminen	Tietosisällöt ja tietoperusta
Brustman..2007			x	
Burton.. 2008	x	x	x	x
Carrilio 2005	x		x	
Carrilio 2008	x	x	x	
Csiernik .. 2006	x	x	x	x
Horder 2007				x
Jansson.. 2007	x		x	x
Jindani.. 2006	x	x	x	
Loader.. 2007	x	x		
Panos 2005		x		
Riley.. 1997	x		x	x
Seddon.. 2008	x		x	x
Skehill 2003			x	
Zhang .. 2007	x	x	x	
YHTEENSÄ:	10 / 14	7 / 14	11 / 14	6 / 14

7 POHDINTA

Tässä luvussa pohditaan tutkimuksen eri osa-alueita tutkimuksen luotettavuuden ja tutkimustulosten arvioimiseksi. Tavoitteena on arvioida erityisesti niitä tekijöitä, joilla on tässä työssä merkitystä tutkimustulosten jatkokäyttöön. Pohdinta ei ole kaikilta osin kattava mutta tavoite on pohdinnan kautta lisätä tutkimuksen läpinäkyvyyttä ja avata keskustelua tutkimustulosten hyödyntämisestä tulevaisuudessa tutkimuksissa. Luvun tavoitteena on myös ottaa kantaa sosiaali- ja terveydenhuollon tutkimuksen viitekehyksen soveltuvuuteen sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksen kuvauksen keinona.

7.1 Tutkimusaiheen valinta

Tutkimuksen aiheen valinta osoittautui yhdeksi merkittäväksi riskiksi koko tutkimuksen onnistumisen ja mielekkään tutkimusprosessin näkökulmasta. Nuoren tieteenalan ja uuden tutkimusalueen valinta aiheeksi väistämättä aiheutti sen, että aikaisempaa tutkimustietoa ei juuri ole ollut saatavilla. Myös tutkimusperinteen ja vahvan teoreettisen lähtökohdan puuttuminen aiheutti tutkimuksen edetessä haasteita, joihin aloittelevana tutkijana on ollut vaikea keksiä ratkaisut tavalla, joka kestää ja täyttää tieteelliselle tutkimukselle asetettavat niin eettiset kuin tutkimukselliset kriteerit.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto oppiaineena ja tiedonhallinta tutkimuskohteena edustaa uutta tieteenalaa, jonka teoreettiset lähtökohdat ovat vasta rakentumassa. Tästä kertoo muun muassa se, että tässäkin työssä lähtökohtana käytetty sosiaali- ja terveydenhuollon tutkimuksen viitekehys elää edelleen ja etsii paikkaansa tieteissä. Tämä on ollut nähtävissä esimerkiksi julkaisuissa, joita viitekehyksestä on olemassa. Näissä julkaisuissa kuviosta käytettyä nimeä sekä entiteettejä ja tutkimusteemoja on nimetty eri tavoin (ks. esim. Saranto, Jylhä, Kuusisto-Niemi, Häyrinen & Ensio 2008; Kuusisto-Niemi & Saranto 2008; Kuusisto-Niemi & Saranto 2009). Myös viitekehykseen liittyvät julkaisut ovat sisällöllisesti melko suppeita ja toistavat jonkin verran itseään.

Tutkimuksen aineiston käsittelyä ja analysointia vaikeutti se, että tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehystä tehdyissä julkaisuissa tutkimusteemoja ei ole sisällöllisesti kuvattu tai avattu. Tästä syystä lähteenäkin on julkaisematon tietohallinnon tutkimustiimin pöytäkirja, jossa tutkimusteemojen sisältöjä on jäsennelty luettelomaisesti. Mielestäni tämä kuvaus ei kuitenkaan ole kattava, sillä perusteita erillisten tutkimuskohteiden sijoitteluun tutkimusteemoihin ei ole perusteltu.

Edellä esitetyt haasteet tutkimusaiheen valintaan liittyen toisaalta kertovat siitä tarpeesta, joka esimerkiksi tälle tutkimukselle on ollut olemassa. Yksittäisen opinnäytteen merkitys koko tieteenalan kehityksen näkökulmasta on vähäinen mutta tämän tutkimuksen avulla voidaan osoittaa viitekehysten heikkouksia ja vahvuuksia tutkimusalaan liittyvän tutkimuksen kuvaamisen työvälteenä. Yksi henkilökohtainen tavoitteeni on ollut tällä tutkimuksella olla edistämässä tieteenalan kehittymistä ja erityisesti sosiaalityön näkökulman vahvistamista tietohallinnon oppiaineessa, missä koen onnistuneeni tällä tutkimuksella.

7.2 Tutkimusmenetelmä ja aineiston haku

Kirjallisuuskatsauksen soveltaminen sosiaalipalveluihin saattaa tuottaa ongelmia käsitteiden lisäksi kulttuuri- ja palvelujärjestelmäerojen vuoksi erityisesti maiden kesken (Westman ym. 2005, 49). Suomalaisesta sosiaalityöstä poikkeavissa kulttuurisissa ja toimintaympäristöissä sekä palvelujen tuottamisen kontekstista tehtyjen tutkimustulosten siirtäminen kontekstista toiseen edellyttää harkintaa ja varovaisia päätelmiä (Westman ym. 2005, 9). Sosiaalityön käsitettä ei ollut määritelty tutkimusartikkeleissa ja tiedossa ei ollut millaiseen sosiaalityöhön hakuni kohdistan hakuja tehdessä. Jokaisen tutkimusartikkelin kohdalla täytyi pohtia, onko artikkelissa kuvattu sosiaalityö sellaista sosiaalityötä, joksi sen tässä tutkimuksessa olen määritellyt.

Cynthia Russell (2005) on artikkelissaan esittänyt tehtäviä integroidulle katsaukselle. Näitä ovat muun muassa nykyisten tutkimusten puutteiden tunnistaminen ja aukkojen täydentäminen, tutkimuksena olevan kohteen aihe-alueen tieteellisen näytön vahvuuden arviointi ja teoreettisen tai käsitteellisen viitekehysten tunnistaminen. Esitetyistä jokainen sopi tämän tutki-

muksen tehtäväksi ja siten on puoltanut integroidun systemaattisen katsauksen vaiheita noudatellen toteutetun kirjallisuuskatsauksen metodin valintaa tutkimusmenetelmäksi tässä tutkimuksessa. Metodin valintaa tukevat lisäksi Whittemoren ja Knalfin (2005) näkemykset, joiden mukaan integroidun katsauksen tehtävinä on tieteen sen hetkisen tilan kuvaaminen, teorian kehittäminen ja saadun tiedon soveltaminen.

Osittain tutkimusmenetelmän valinnan soveltuvuus ja onnistunut tai epäonnistunut valinta jää myös lukijoiden ja tutkimuksen jatkohyödyntäjien vastuulle. Mielestäni integroidulla kirjallisuuskatsauksella toteutetulla aineistohaulla saatiin sellaista tietoa, jota tutkimuskentän laaja-alainen tarkastelu vaatii. Tiedon soveltaminen on tosin arviointini ulkopuolinen asia, sillä tällä tutkimuksella saatua tietoa todennäköisesti sovelletaan vain siinä tapauksessa, että myös muut tutkijat arvioivat tällä tutkimuksella olevan merkitystä jatkotutkimuksissa.

Yksi tutkimuksen jatkokäyttöön vaikuttavista asioista ovat valitut asiasanat. Esimerkiksi kohdentamalla hakusanoja tutkimusaineiston hakemisen yhteydessä tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehysten tutkimusteemojen mukaisesti olisin saattanut saada laajemman aineiston. Tutkimuksissa käytetyt asiasanat määrittävät sen, millä hakusanoilla tai hakusanayhdistelmillä artikkeli on löydettävissä. Tutkimukseen valittujen tutkimusartikkelien kirjoittajat eivät todennäköisesti edusta samaa (suomalaisen oppialan) lähestymistapaa tiedonhallintaan ja voivat luokitella tutkimuksensa erilaisen tutkimusteeman alle. Tästä johtuen on selvää, että myös tästä kirjallisuuskatsauksesta puuttuu tutkimuksia, jotka voisivat kuulua aiheiltaan ja kontekstiltään tähän tutkimukseen.

Myös hakusanojen ja varsinaisten tutkimusartikkelien tulkinta ja arviointi suomen ja englannin kielten käännösten näkökulmasta on välttämätöntä. Artikkelien kääntäminen kieleltä toiselle osoittautui ongelmalliseksi. Jälkeenpäin olen pohtinut muun muassa sitä, olisiko hakuja pitänyt tehdä enemmän hyödyntämällä knowledge –termiä tai käyttää information resources management tai information management hakuja, joka on tietohallinnon englannin kielinen käännös atk-sanakirjan ja termipankin mukaan. Toisaalta koehakujen perusteella näiden hakutermin kautta saatavilla olevat artikkelit eivät vastanneet sitä tarvetta, joka tähän tutkimukseen sopi.

Artikkelien suomentaminen ja alkuperäisen ajatuksen oikein saattaminen kieleltä toiselle oli minulle haasteellista. Alkuperäisissä tutkimusartikkeleissa tietotekniikkaan viittaavia termejä käytettiin hyvin sekavasti sekä niiden kesken, että yksittäisen tutkimusartikkelin sisällä. Peruskäsitteiden määrittämisen puute näkyi useissa artikkeleissa ja tietotekniikkaan viittaavia termejä käytetään sekavasti ja toisilleen rinnasteisina tekemättä eroa niiden käsitteellisessä sisällössä (ks. erityisesti Skehill 2003).

Tiedonhaun toteuttamisen seuraamiseksi ja haun uudelleen toteuttamiseksi pyrin tekemään mahdollisimman tarkat muistiinpanot tiedonhakuprosessista. Tutkimusprosessin edetessä tulin todenneeksi, että tähän tarkoitukseen olisi kannattanut laatia systemaattinen tiedonkeräysmenetelmä tai jokin lomake, jota täyttämällä ja päivittämällä tarkat hakutiedot ja uudelleen haku olisivat varmemmin todennettavissa. Tämä olisi helpottanut myöhemmin aineistonhakuprosessin ja koehakujen kuvaamista ja auttanut laatimaan tarkemmat kuvauksen toteutetusta aineistohausta, hakuosumista ja valintaprosessista.

Tiedonhaun toteutuksen jälkeen selvisi, että Lahden tiedekirjaston kautta oli pääsy laajempaan aineistoon kuin Kuopion yliopiston (nyk. Itä-Suomen yliopisto) kautta. Aineisto olisi saattanut olla laajempi, mikäli käytössä olisi ollut koko ajan Lahden tiedekirjaston hakutietokannat. Nelli -hakuportaalia käytettiin Kuopion yliopiston kirjaston etäyhteyden kautta, mikä saattoi vähentää hakuosumia Nelli -haussa. Tiedonhakua tehdessä jäi kirjaamatta, mitä tietokantoja käytettiin Kuopion yliopiston ja mitä Lahden tiedekirjaston yhteyksien kautta. Näin ollen tiedonhaun uudelleentoistettavuus ei kaikilta osin ole mahdollista.

Luvut viisi ja kuusi perustuvat aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin. Sisällönanalyysin läpinäkyvyyttä olen pyrkinyt lisäämään esittämällä esimerkkejä luokittelusta johtopäätösten tueksi. Sen sijaan tutkimusmenetelmänä teoriaohjaava sisällönanalyysi oli itselleni uusi tapa tehdä sisällönanalyysiä. Kokemattomuus menetelmästä saattaa näkyä aineiston käsittelyssä. Luvun 6 käsittely osoittautuikin hankalaksi prosessiksi. Erityisesti tutkimusteemojen sisällön erittelemättömyys ja tutkimusaineiston pirstaleisuus (tai laaja-alaisuus) vaikeuttivat sitä entisestään.

7.3 Tutkimusprosessi

Tutkimusprosessin edessä tuli päätettäväksi, miten hyödyntäisin niitä tutkimuksia, joita oli käytetty lähteinä tutkimusaineistona käytetyissä artikkeleissa. Tutkimusaineiston haku oli kuitenkin suunniteltu toteutettavaksi noudattaen mahdollisimman tarkasti systemaattisen kirjallisuuskatsauksen metodia, joten aineistonkeruumenettelyn vaihtaminen kesken tutkimusprosessin olisi mielestäni ollut kyseenalaista. Tutkimusaineistojen lähdeluettelojen kautta löytyvää materiaalia on kuitenkin hyödynnetty teoriaosuudessa luvussa 3 ja osin myös luvussa 6, joten tutkimuksessa on osittain huomioitu myös keskeinen muiden tutkijoiden käyttämä lähdekirjallisuus.

Tutkimus eteni tasaisesti syksyn 2008 ja kevään 2009 aikana. Kesään 2009 mennessä tutkimuksen tekemisen motivaatio laski ja useamman kuukauden kestäneen tauon jälkeen tutkimuksen jatkaminen osoittautui haasteelliseksi. Toivon tauon pitämisen näkyvän kuitenkin jäsentyneempänä sisältönä ja käsittelytapana sekä objektiivisena suhteena tutkijan ja tutkimusaineiston välillä. Sosiaalityöntekijän omakohtaiset kokemukset tietotekniikan käytöstä ja käyttöönotosta elivät voimakkaasti joidenkin tutkimusartikkelien käsittelyssä. Sisäinen myönteinen päänsäilytys eräiden tutkimustulosten kohdalla ei toivottavasti näy tehtyyn analyysiin ja johtopäätöksiin.

7.4 Tutkimusartikkelit ja laadunarviointi

Käyttämäni Åkessonin ym. (2007) tutkimuksen laadunarviointilomake saattaa osaltaan osittain vääristää tutkimustuloksia. Tässä tutkimuksessa käytetty tutkimuksen laadun arviointilomake sopisi mielestäni paremmin varsinaisten tutkimusraporttien arviointiin kuin tutkimusartikkelin arviointiin. Nyt lomakkeessa korostuivat metodologiset ja tutkimukselliset tekijät sisällön tarkastelun jäädessä vähemmälle painoarvolle. Tämän työn luonteeseen olisi sopinut paremmin erityisesti sisällönarviointia varten kehitetty laadunarviointilomake, koska tutkimuskohteena oli paitsi tieteenalan tutkimus, myös käsitteet ja niiden välisten suhteiden tarkastelu.

Laadunarviointi toteutettiin tiiviillä aikataululla, jotta tutkimusartikkelit tulisivat arvioiduiksi mahdollisimman tasavertaisesti. Tällä pyrin varmistamaan sen, että tutkimusartikkelit tulisivat arvioitua samalla tarkkuudella ja samalla logiikalla. Tiiviiseen aikatauluun oli siis puoltavia tekijöitä mutta myös tässä asiassa on käänköpuolensa. Tiivis aikataulu myös aiheutti väsymystä ja joidenkin artikkelien käsittelyssä tämä on saattanut näkyä esimerkiksi yksinkertaistamalla asioita. Tämä osaltaan aiheutti lisätyötä tutkimusten sisällön analysoinnissa mutta toisaalta helpotti kiteyttämään esimerkiksi lukua 5 varten keskeisiä tutkimusteemoja ja tutkimusten lähtökohtia.

Tutkimukset on pyritty pisteyttämään mahdollisimman tasavertaisesti mutta toinen tutkija saattaisi saada vastaavalla menetelmällä toisen tuloksen, sillä pisteytys perustuu tutkijan omaan arvioon kirjoittajan esitystavan kattavuudesta kustakin arvioitavasta osa-alueesta. Näin ollen tämän tutkimuksen luotettavuutta ei voida sanoa kattavaksi. Tutkimuksen luotettavuutta lisää, kun arvioidaan myös tutkimusprosessin luotettavuutta ja tuotetun tiedon laatua, tuloksen rikkautta ja informatiivisuutta (Kylmä & Juvakka 2007, 178). Tutkimusprosessin luotettavuutta on pyritty nostamaan avoimella työskentelyprosessin kuvaamisella tutkimuksen eri vaiheissa. Myös tuotetun tiedon laatuun liittyen olen pyrkinyt kuvaamaan sekä tuotetun tiedon vahvuudet että heikkoudet. Tämän lisäksi olen pyrkinyt tekemään analyysistä läpinäkyvää ja jäljennettävää muun muassa käyttämällä esimerkkejä, kuvia ja yhteenvetotaulukoita analyysin eri vaiheista. Toivon, että taulukkoon ja kuvioihin tekemäni koonnit tutkimusaineistosta hyödyttävät lukijaa ja auttavat arvion tekemisessä tiedon luotettavuudesta.

Tällä tutkimuksella tuotettujen tulosten rikkaudesta ja informatiivisuudesta voidaan olla monta mieltä. Jos arvioidaan tällä tutkimuksella saatua tietoa sekä kirjallisuuskatsauksella saatujen artikkelien määrää ja sisältöä esimerkiksi terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimukseen, on tuotetun tiedon määrä suppea ja niukka tietosisällöltään. Täytyy tietää, että lähtökohtaisesti näiden kahden eri toimialan vertaaminen ei ole järkevää, koska ne poikkeavat toisistaan. Myöskään tämän tutkimuksen arvioinnin suhteen ei ole mielekästä verrata sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallintoa. Kun tätä tutkimusta ja tällä tutkimuksella tuotettua tietoa arvioidaan suhteessa muuhun saatavilla olevaan sosiaalityön tiedonhallinnan teoreettiseen tutkimukseen, voidaan tutkimuksella katsoa olevan merkitystä, ja että tutkimuksella on tuotettu

uutta tietoa. Näin ollen katson, että tutkimus on täyttänyt tehtävänsä tieteenalan tietoperustan lisäämiseksi.

Laadullisen tutkimuksen alueella metasynteesi on yksi keino vahvistaa laadullisten tutkimusten tuottamaa näyttöä, koska siinä meta-analyysin tavoin yhdistetään useiden eri tutkimusten tuottamaa tietoa. Metasynteesi tarkoittaa laadullisten tutkimusten tulosten kriittistä tarkastelua, analyysia, tulkintaa sekä vertailua tai yhdistämistä. Menetelmän tarkoituksena on tuottaa uutta ymmärrystä tutkimuskohteesta ja se on yleisnimitys menetelmille, joiden avulla useita tutkimuksia yhdistetään. (Kylmä & Juvakka 2007, 182–183.) Mielestäni tässä tutkimuksessa on päästy metasynteessin tasolle tiedon käsittelyssä.

7.5 Tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehyksen arviointia

Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehystä voidaan käyttää apuna tutkimustiedon kuvaamisessa. Tutkimusteemat kuvaavat hyvin eri tiedonhallinnan tutkimuksen ulottuvuuksia. Tämä yleisen tason kuvaaminen ei kuitenkaan riitä itsessään kuvaamaan kaikkea sitä tiedontuotantoa, jota tiedonhallinnan tutkimuksessa voidaan tuottaa. Tutkimusteemojen käyttöä ei toistaiseksi ole ohjattu, jolloin tutkimusteemojen käyttäminen on osin satunnaista.

Tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehys tarvitsee tuekseen sen käyttöä ja tulkintaa kuvaavaa tutkimusta tai ohjeistusta. Tutkimusteemat on nimetty niissä yhdistyvien entiteettien kautta, mitkä on nimetty ja nimettävissä kuhunkin tutkimuskontekstiin.

Tämän tutkimuksen näkökulmasta tutkimuksen viitekehyksen soveltamiselle ja käytölle kirjallisuuskatsauksen tulkinnan apuna on tunnistettu kolme käyttötapaa. Ensimmäisessä käytössä tutkimusaineisto (ts. kirjallisuushaut) jaetaan tutkimusteemoittain kokonaisuuksina eri tutkimusteemojen mukaan sen perusteella, jota tutkimusaineiston edustaa joko tutkimusasetelmaltaan, tavoitteeltaan tai lähtökohdiltaan (vrt. tässä analyysin vaihe 1). Pienten aineistojen yhteydessä tämä saattaa olla toimimaton tapa ryhmittelylle, mikäli tavoitteena on tuottaa tie-

toa laajasti tiedonhallinnasta. Suuremman aineiston kohdalla sovellettavuus saattaisi olla parempi, jolloin hakuosumien todennäköisyys kaikkiin tutkimusteemoihin on suurempi.

Toinen tapa hyödyntää tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehystä on jakaa tutkimusaineisto tutkimusteemoihin pienempinä kokonaisuuksina, kuten tässä tutkimuksessa analyysin vaiheessa kaksi tehtiin. Tällöin yksittäisestä tutkimuksesta tai muusta kirjallisuushaun tuloksesta hyödynnetään erillisiä osia niiden tutkimusteemojen mukaan, joihin kukin aineiston osa kuuluu. Tässä hankaluutena on, että alkuperäinen tutkimus (tai muu kirjallisuushaun tulos) pirstaloituu pieniksi osatekijöiksi ja alkuperäisen tutkimuksen tavoite ja tutkimusasetelma saattaa vääristyä aineistossa.

Kolmas tapa soveltaa tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehystä kirjallisuuskatsauksissa on käyttää sitä jo tiedonhaun rajauksen apuna. Mikäli tavoitellaan tietoa yksittäisestä tutkimusteemasta, kannattaa hakustrategiassa huomioida tutkimusteemoittain keskeiset hakusanat, eikä toteuttaa hakua laajasti tiedonhallinta –termin kautta. Tällä tavoin voitaneen vaikuttaa siihen, että haut osuvat paremmin tiettyyn tutkimusteemaan ja antavat mahdollisuuden syventää tiettyä osaa koko tiedonhallinnan tutkimuksesta.

Edellä mainittujen viitekehysten käyttötapojen lisäksi viitekehysten hyödyntämisessä tulisi pystyä nykyistä paremmin huomioimaan myös toimialakohtaiset tarpeet. Esimerkiksi sosiaalityön vahva arvopohja (ks. esim. Rafferty 1997, 959) ja työn eettisyys (ks. esim. Jindhani & Newman 2006) tulisi pystyä pitämään näkökulmina myös sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimuksessa. Viitekehysten käyttöön liittyen tulisikin pohtia, miten eri näkökulmia, kuten eettisyyttä tai kunkin kontekstin arvopohjaa voitaisiin huomioida viitekehysten käytössä.

Voidaan sanoa, että sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan viitekehys soveltuu myös sosiaalityön tiedonhallinnan tutkimukseen mutta viitekehysten käyttöä tulee ohjeistaa ja selkeyttää, jotta tiedon jatkokäyttö ja hyödyntäminen myös muihin tutkimuskonteksteihin mahdollistuu. Tällä hetkellä viitekehystä voidaan soveltaa niin laajasti, että se heikentää tietoperustan rakentamista esimerkiksi sosiaalityön tiedonhallinnassa. Tietyn tasoinen soveltamismahdollisuus tulee kuitenkin säilyttää myös jatkossa. Nuoren tieteenalan kehitykselle näen tärkeänä, että tietoperustan tulisi olla mahdollisimman vahva ja perustua aiempaan tutkimuk-

seen, joissa on samankaltainen tutkimusasetelma. Näin laajan viitekehyksen käyttö edellyttää tutkijalta kykyä rajata oma tutkimusalueensa viitekehystä. Liian kapea viitekehys saattaisi rajata tutkimusalueita tarpeettomasti ja kaventaa tiedonhallinnan kentän liian suppeaksi.

7.6 Jatkotutkimuksen aiheita

Sosiaalityön tietohallinnon ja tiedonhallinnan tutkimuksen kokonaisvaltaisen kehittämisen kannalta olisi tärkeää keskustella avoimesti siitä, mitä sosiaalityön tietohallinnolla tarkoitetaan, mitä toimintoja siihen liittyy ja mikä merkitys sosiaalityön tietohallinnon määrittelyllä on muiden toimialojen tapaan määrittellä tietohallintoa. Myös tiedonhallinnan tutkimusteemojen sisällöstä tulisi keskustella ja niitä tulisi tutkia sekä sosiaalityön että koko sosiaalialan näkökulmasta. Yhtenä tulevaisuuden tutkimushaasteena olisikin tutkia tiedonhallinnan tutkimusteemojen sisältöjä laajemmin ja tehdä sisällönanalyysejä eri tutkimuskohteista tutkimusteemojen mukaisesti.

Tämän tutkimuksen edetessä olen havainnut sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tutkimuksen viitekehyksen jatkokehittämishaasteiksi ainakin:

- tutkimusteemojen tarkempi analysointi, kuvaus ja tutkiminen
- toimialakohtainen perustutkimuksen tekeminen viitekehystä hyödyntämällä.

Tulevaisuuden haasteena näen myös tiedonhallinnan tutkimuksen vahvistamisen yhteiskuntatieteissä laajemmin ja toivon, että tiedonhallinta löytää paikkansa muiden tieteenalojen kentässä.

LÄHTEET

Ames Natalie 1999. Social work recording: A new look at an old issue. *Journal of Social Work Education* 35, 227–237.

ATK-sanakirja. [Verkkodokumentti] Saatavissa: <http://www.ttlry.fi/atk-sanakirja/su021.htm> (Luettu 10.6.2008).

Berman Yitzhak & Solomon Eaglstein A. 1995. Policy impact on information technology programming in the social services. *Knowledge & Policy* 8.

Brustman Mary Jane & Bernnard Deborah 2007. Information literacy for social workers: University at Albany Libraries prepare MSW students for research and practice. *Communications in Information Literacy* 1 (2), 89-101.

Burton Judith & van den Broek Diane 2008. Accountable and countable: Information management systems and the bureaucratization of social work. *British Journal of Social Work* 38, 1-17.

Carrilio Terry 2005. Management information systems: Why are they underutilized in the social services? *Administration in Social Work* 29 (2), 43-61.

Carrilio Terry 2008. Accountability, evidence, and the use of information systems in social service programs. *Journal of Social Work* 8 (2), 135-148.

Coleman Nigel & Harris John 2008. Calling social work. *British Journal of Social Work* 38, 580-599.

Cooper Harris 1998. *Synthesizing research: A Guide for literature review*. Applied social research methods series 2. 3. painos. Sage Publications, California.

Coursen Derek 2006. An ecosystems approach to human service database design. *Journal of Technology in Human Services* 24 (1), 1-18.

Csiernik Rick, Furze Patricia, Dromgole Laura & Rishchynski Giselle Marie 2006. Information technology and social work – the dark side of light side? *Journal of Evidence-Based Social Work* 3 (3), 9-25.

Cwikel Julie & Cnaan Ram 1991. Ethical dilemmas in applying second-wave information technology to social work practice. *Social Work* 36 (2), 114-120.

Despont-Gros Christelle, Mueller Henning & Lovis Christian 2005. Evaluating user interactions with clinical information systems: A model based on human-computer interaction models. *Journal of Biomedical Informatics* 38 (1), 244-255.

Ferguson Harry 2008. Liquid social work: Welfare interventions as mobile practice. *British Journal of Social Work* 38, 561-579.

Fitch Dale 2005. The diffusion of information technology in the human services. Implications for social work education. *Journal of Teaching in Social Work* 25 (1), 191-204.

Fitzgerald Brian & Murphy Ciaran 1994. Introducing executive systems into organizations: Separating fact from fallacy. *Journal of Information Technology* (9), 288–296.

Flinkman Mervi & Salanterä Sanna 2007. Integroitu katsaus – eri metodeilla tehdyn tutkimuksen yhdistäminen katsauksessa. Teoksessa Kirsi Johansson, Anna Axelin, Minna Stolt & Riitta-Liisa Ääri (toim.) *Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen*. Turun yliopisto, Hoitotieteen laitoksen julkaisuja, Tutkimuksia ja raportteja A 51. Turun yliopisto, Turku, 84–98.

Forsman Sinikka & Metteri Anna 2004. [Verkkójulkaisu] Virtuaalinen kumppanuusverkko sosiaalityön ammatillisen tukirakenteena. Teoksessa Kaija Saranto & Kristiina Häyrynen (toim.) *Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät: Tutkimuspäivät. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja 4/2004*. 14–20. Saatavissa: http://sty.stakes.fi/NR/ronlyres/00BDBB83-AEE0-467B-949C-EB73DFE12704/1309/osve4_04.pdf (Luettu 4.9.2009).

Gambrill Eileen 2003. Evidence-based practice: See the change of the Emperor's new clothes? *Journal of Social Work Education* 39, 3-23.

Gelman Sheldon, Pollack Daniel & Weiner Adele 1999. Confidentiality of social work records in the computer age. *Social Work* 44 (3), 243–252.

Gilgun Jane F. 2005. The four cornerstones of evidence-based practice in social work. *Research on Social Work Practice* 15 (1), 52–61.

Gustavsson Nora & MacEachron 2008. Creating foster care youth biographies: A Role for the internet. *Journal of Technology In Human Services* 26 (1), 45–55.

Grayson Lesley 2003. Social care knowledge: A 'fit for purpose' classification. ESRC UK Centre for Evidence Based Policy and Practice, Working Paper 14.

Horder William 2007. 'Reading' in professional practice: How social work practice assessors access knowledge and information. *British Journal of Social Work* 37, 1079–1094.

Hotti Virpi, Huttunen Riikka, Kajander Ani, Lehmuskoski Antero, Ojala Matti, Taskinen Teppo & Tiihonen Timo 2008. Tietämyksenhallinta ja ontologiat sosiaalihuollon näkökulmasta. *Stakes raportteja 11/2008*. Stakes, Helsinki.

Huotari Maija-Leena 1997. Information management and competitive advantage: The case of a Finnish publishing company. *Finnish information studies 7*. Tampereen yliopisto. Jäljennepalvelu, Tampere.

Huotari Maija-Leena 1999. Tietohallinto. Teoksessa Ilkka Mäkinen (toim.) *Tiedon tie – Johdatus informaatiotutkimukseen*. BTJ Kirjastopalvelu Oy, Helsinki, 144–175.

Hyppönen Hannele 2004. Tekniikka kehittyy, kehittyvätkö palvelut? Tapaustutkimus kotipalvelujen kehittymisestä tietoteknologiahankkeessa. Stakes Tutkimuksia 134. Stakes, Helsinki.

Hyppönen Hannele, Hämäläinen Päivi, Pajukoski Marja & Tenhunen Emmi. 2005. Selvitys sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun kokeilulain (22.9.2000/811) toimeenpanosta kokeilualueilla. Loppuraportti. Stakes, Helsinki.

Hyppönen Hannele & Niska Anne. 2008. Kohti kansalaisen sähköisten terveystietopalvelujen rakentamisen hyvää käytäntöä. Stakes, raportteja 9/2008. Kirjapaino, Saarijärvi.

Hytönen Tuovi 2005. Työyhteisön tiedonkulkuun vaikuttavia tekijöitä: Tapaustutkimus tietotyöläisten tietämyksenhallinnasta. Yhteisöviestinnän pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto, Viestintätieteiden laitos.

Hänninen Esko, Koivunen Mari, Paaso Piia 2001. Hyvinvointia tietoteknologiahankkeilla: Hyviksi arvioitujen toimintamallien ja teknisten ratkaisujen käyttöönotto juurrutus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2001:11.

Jansson Maria, Mörtberg Christina & Berg Elisabeth 2007. Old dreams, new means: An Exploration of visions and situated knowledge in information technology. *Gender, Work and Organization* 14 (4), 371–387.

Jindani Shinaz G. & Newman Claudia P. 2006. Producing your own evidence for evidence-based practice. *Journal of Evidence-Based Social Work* 3 (3), 115–125.

Kauppila Tarja 2001. Sosiaalityön laadun parantaminen tietotekniikan avulla 1998–2000. Loppuraportti, Stakes, FinSoc, Arviointiraportteja 1/2001.

Kenni-Lehtonen Tia-Maria 2000. Uuden informaatioteknologian käyttöönotto kahdessa case-yrityksessä. Pro Gradu, Jyväskylän yliopisto.

Kontio Elina & Johansson Kirsi 2007. Systemaattinen tarkastelu alkuperäistutkimuksien laatuun. Teoksessa Kirsi Johansson, Anna Axelin, Minna Stolt & Riitta-Liisa Ääri (toim.) Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. Turun yliopisto, Hoitotieteen laitoksen julkaisuja, Tutkimuksia ja raportteja A 51. Turun yliopisto, Turku, 101–108.

Koponen Leena, Kouri Pirkko & Ensio Antero 2003. [Verkojulkaisu] Sosiaalialan työn kehittäminen tietoteknologian avulla – SoTi-hanke. Teoksessa Kaija Saranto & Kristiina Häyriinen (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät: Tutkimuspäivät. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja 1/2003. 67–69. Saatavissa: http://sty.stakes.fi/NR/ronlyres/00BDBB83-AEE0-467B-949C-EB73DFE12704/1314/osve1_03.pdf (Luettu 4.9.2009).

Koivisto Juha 2005. Tiedon kerääminen ja systematisointi sosiaalialalla. Katsaus viiden ulkomaisen instituutin strategioihin. Stakes/Finsoc. Arviointiraportteja 1/2005. Stakes, Helsinki.

Kreuger Larry W. & Stretch John J. 2000. How hypermodern technology in social work education bites back. *Journal of Social Work Education* 36 (1), 103–114.

Kuusisto-Niemi Sirpa 2004. [Verkkajulkaisu] Sosiaalialan tietohallinnon koulutus ja sen kehittäminen. Teoksessa Kaija Saranto & Kristiina Häyrinen (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät, *Tutkimuspaperit 2004*, 54–59. Saatavissa: http://sty.stakes.fi/NR/rdonlyres/00BDBB83-AEE0-467B-949C-EB73DFE12704/1309/osve4_04.pdf (Luettu 14.7.2008).

Kuusisto-Niemi Sirpa 2005. [Verkkajulkaisu] Tiedon jäsennysmahdollisuuksista sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmissä. Teoksessa Janne Lehenkari & Kristiina Häyrinen (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät, *Tutkimuspaperit 2005. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja 2005:4*. Suomen Kuntaliitto, Helsinki, 39–42. Saatavissa: http://sty.stakes.fi/NR/rdonlyres/00BDBB83-AEE0-467B-949C-EB73DFE12704/1301/osve4_05.pdf (Luettu 14.7.2008).

Kuusisto-Niemi Sirpa & Saranto Kaija 2008. [Verkkajulkaisu] Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto oppiaineena ja tieteenalana: kehityskulkuja ja näköaloja. Teoksessa Hannele Hyppönen (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät, *Tutkimuspaperit 2008*. Stakes, Työpapereita 19/2008. Stakes, Helsinki, 60–65. Saatavissa; <http://www.stakes.fi/verkkajulkaisut/tyopaperit/T19-2008-VERKKO.pdf> (Luettu 9.9.2009).

Kuusisto-Niemi Sirpa & Saranto Kaija 2009. [Verkkajulkaisu] Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinta: Paradigma tieteenalan perustana. *Health and Human Services Informatics - Paradigma basis*. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 1 (1), 19-23. Saatavissa: <http://ojs.tsv.fi/index.php/stty/article/viewPDFInterstitial/1734/1577> (Luettu 15.4.2009).

Kylmä Jari & Juvakka Taru 2007. *Laadullinen terveystutkimus*. Edita Prima Oy, Helsinki.

Kärki Jarmo 2007. Asiakaskohtaisen sosiaalityön luokitukset. Sosiaalityöntekijän asiakaskohtainen toimintoluokitus ja asiakaskohtaisen sosiaalityön kohdeluokitusversiot 1.0. *Stakes Op-paita ja luokituksia 2007:2*. Stakes, Helsinki.

Kääriäinen Aino 2003. [Verkkajulkaisu] Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina: Tiedonmuodostuksen ja dokumentoinnin dynamiikka. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Saatavissa: <https://oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/42567/lastensu.pdf?sequence=1> (Luettu 8.1.2010).

Kääriäinen Aino 2004. Asiakirjat sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. *Janus* 12 (1), 97–104.

Kääriäinen Aino 2005. [Verkkajulkaisu] Asiakirjojen tietoa etsimässä. Teoksessa Janne Lehenkari & Kristiina Häyrinen (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät, *Tutkimuspaperit 2005*. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja 2005:4. Suomen Kuntaliitto, Helsinki, 46–51. Saatavissa: http://sty.stakes.fi/NR/rdonlyres/00BDBB83-AEE0-467B-949C-EB73DFE12704/1301/osve4_05.pdf (Luettu 9.9.2009).

Kääriäinen Juha & Iivari Juhani 1989. Sosiaalihuolto maailmanparantajana? Vaikuttavuustutkimuksen ongelmasta sosiaalihuollossa. Sosiaalihuollon julkaisuja 4/1989. Sosiaalihuolto, Helsinki.

Laaksonen Maarit, Lehmuskoski Antero, Mykkänen Juha, Paakkanen Esa, Silvennoinen Ritva & Suhonen Marko 2008. [Verkkajulkaisu] Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen sähköinen arkistointi: Esiselvitys. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/bcdfc035-8b2a-407d-9e3b-240de35ff979/Sosiaalihuollon+asiakirjojen+s%c3%a4hk%c3%b6inen+arkistointi.pdf> (Luettu 10.3.2010).

Lammintakanen Johanna 2005. Health care prioritization: Evolution of concept, research and policy process. Doctoral dissertation. University of Kuopio, Kuopio.

Lehmuskoski Antero & Kuusisto-Niemi Sirpa 2008. [Verkkajulkaisu] Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten. Stakes Raportteja 30/2008. Saatavissa: <http://www.stakes.fi/verkkajulkaisut/raportit/R30-2008-VERKKO.pdf> (Luettu 28.11.2008).

Leinonen Eeva 2007. [Verkkajulkaisu] Ikäihmisten ”ääni kuuluville” ohjaavan ympäristön osallistuvan suunnittelun prosessissa. Teoksessa Kristiina Häyrinen (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät: Tutkimuspäivät 2007. Stakes, työpapereita 14/2007, 85–90. Saatavissa: <http://www.stakes.fi/verkkajulkaisut/tyopaperit/T14-2007-VERKKO.pdf> (Luettu 4.9.2009).

Leung Zeno C. S. 2007. Knowledge management in social work: Towards a conceptual framework. *Journal of Technology in Human Services* 25 (1), 181–198.

Lie Merete 1997. Technology and gender versus technology and work: Social work and computers. *Acta Sociologica* 40, 123–141.

Lindberg Päivi 2002. [Verkkajulkaisu] Tietoteknologia varhaiskasvattajien ammatillisessa kehittämisessä. Teoksessa Pirkko Nykänen (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät. Tutkimuspäivät 2002. Osaavien keskustien verkoston julkaisuja 3/2002, 96–103. Saatavissa: http://sty.stakes.fi/NR/rdonlyres/00BDBB83-AEE0-467B-949C-EB73DFE12704/1316/osve3_02.pdf (Luettu 4.9.2009).

Loader Brian D., Hardey Mike & Keeble Leigh 2008. Health informatics for older people: A review of ICT facilitated integrated care for older people. *International Journal of Social Welfare* 17, 46–53.

Morago Pedro 2006. Evidence-based practice: from medicine to social work. *European Journal of Social Work* 84 (9), 461–477.

National Occupational Standards for Social Work 2001. [Verkkajulkaisu] Saatavissa: <http://www.york.ac.uk/depts/spsw/socialwork/practice/documents/3SWNOSdocpdf/fileseditionApr04.pdf> (Luettu 18.5.2010).

Nguyen Loc H. 2007. Child welfare informatics: A new definition for an established practice. *Social Work* 52 (4), 361–363.

- Nurius Paula & Cnaan Ram A. 1991. Classifying software to better support social work practice. *Social Work* 36 (6), 536–541.
- Nykänen Pirkko 2000. Decision support systems from a health informatics perspective. Tampereen yliopisto. *Acta Electronica Universitatis Tamperensis* 55.
- O’Looney John 2005. Social work and the semantic information revolution. *Administration in Social Work* 29 (4), 5-34.
- Oliver Sandy, Harden Angela, Rees Rebecca, Shepherd Jonathan, Brunton Ginny, Garcia Jo & Oakley Ann 2005. An emerging Framework for including different types of evidence in systematic review for public policy. *Evaluation* 11(4), 428-446.
- Panos Patrick T. 2005. A model for using videoconferencing technology to support international social work field practicum students. *International Social Work* 48 (6), 834-841.
- Parker-Oliver Debra & Demiris George 2006. Social work Informatics: A New speciality. *Social Work* 51 (2), 127-134.
- Parrott Lester & Madoc-Jones Iolo 2008. Reclaiming information and communication technologies for empowering social work practice. *Journal of Social Work* 8 (2), 181-197.
- Parton Nigel 2008. Changes in the form of knowledge in social work: From the ‘social’ to the ‘informational’? *British Journal of Social Work* 38, 253-269.
- Patterson David & Yaffe Joanne 1994. Hypermedia computer-based education in social work education. *Journal of Social Work Education* 30 (2), 267–277.
- Pawson Ray, Boaz Annette, Grayson Lesley, Long Andrew & Barnes Colin 2003. Types and quality of knowledge in social care: Knowledge review. Social Care Institute for Excellence. The Policy Press, UK.
- Powell Jackie 2002. The changing conditions of social work research. *British Journal of Social Work* 32, 17–33.
- Päykkönen Kirsi & Pohjola Anneli 2007. [Verkköjulkaisu] Sosiaalialan tiedonhallintakartointus. Selvitys sosiaalialan tiedonhallinnan nykytilasta Suomessa 2006. Lapin yliopisto. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/2fbf833b-0bfe-41c6-8025-6f4dc443fd17/Tiedonhallinta.pdf> (Luettu 15.8.2008).
- Rafferty Jackie 1997. Shifting paradigms of information technology in social work education and practice. *British Journal of Social Work* 27, 959-974.
- Raitoharju Reetta 2007. Information acceptance in the Finnish social and healthcare sectors: Exploring the effects of cultural factors. Turun kauppakorkeakoulun julkaisuja Sarja A 4/2007. Esa Print Tampere, Tampere.

Read Janet & Blackburn Clare 2005. Cares' perspectives on the internet: Implications for social and health care service provision. *British Journal of Social Work* 35, 1175-1192.

Riley Lesley & Smith Gill 1997. Developing and implementing IS: A Case study analysis in social services. *Journal of Information Technology* 12, 305-321.

Russell Cynthia 2005. An overview of the integrative review. *Progress in Transplantation* 15 (1), 8-13.

Sapey Bob 1997. Social work tomorrow: Towards a critical understanding of technology in social work. *British Journal of Social Work* 27, 803-814.

Saranto Kaija, Jylhä Virpi, Kuusisto-Niemi Sirpa, Häyrinen Kristiina & Ensio Anneli 2008. Tiedonhallinnan tutkimus ja tietohallinnon koulutus – monitieteistä yhteistyötä muuttuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. *Premissi* 1, 43-45.

Saranto Kaija & Korpela Mikko 1999. Peruskäsitteet, osa-alueet ja toimijat. Teoksessa Kaija Saranto & Mikko Korpela (toim.) *Tietotekniikka ja tiedonhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa*. WSOY, Porvoo, 18-44.

Seddon Diane, Robinson Catherine & Perry Jenny 2008. Unified assessment: Policy, implementation and practice. *British Journal of Social Work* 38, 1-19.

Semke Jeanette I. & Nurius Paula S. 1991. Information structure, information technology, and the human services organizational environment. *Social Work* 36 (4), 353-358.

Sipilä Jorma 1989. *Sosiaalityön jäljillä*. Tammi, Helsinki.

Skehill Caroline 2003. Using a peer action learning approach in the implementation of communication and information technology in social work. *Social Work Education* 22 (2), 177-190.

Social Work Benchmark Statement 2000 [Verkkajulkaisu] Saatavissa: <http://www.qaa.ac.uk/academicinfrastructure/benchmark/honours/socialpolicy.asp> (Luettu 18.5.2010).

Sosiaalialan tietoteknologian kehittäminen 2004. [Verkkajulkaisu] SOTIKE -yhteistyön saatevarjo Itä-Suomessa. Luonnos 21.6.2004. Saatavissa: <http://www.isonetti.net/tietoteknologia/tekno4.pdf> (Luettu 24.6.2008).

Sosnet 2010. [Verkkajulkaisu] Saatavissa: http://www.sosnet.fi/Peruskoulutus/Sosiaalityon_maarittely.iw3 (Luettu 19.5.2010).

Sawyer Steve & Tapia Andrea 2007. From findings to theories: Institutionalizing social informatics. *The Information Society* 23, 263-275.

Tenhunen Emmi, Hämäläinen Päivi, Kärki Jarmo & Väinälä Anna 2006. [Verkkajulkaisu] Sosiaaliala ja sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologiakehitys. Teoksessa Kristiina Häyri-

nen (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät. Tutkimuspaperit 2006. Stakes, Työpapereita 18/2006. 96–101. Saatavissa: <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/T18-2006-VERKKO.pdf> (Luettu 4.9.2009).

Tennis Joseph T. & Sutton Stuart A 2008. Extending the simple knowledge organization system for concept management in vocabulary development applications. *Journal of the American society for information science and technology* 59 (1), 25-37.

Tiedon hallinta toiminnan tukena 2003. [Verkkojulkaisu] Sosiaaliviraston linjaukset vuoteen 2010. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Suunnittelun ja seurannan raportteja 2003:1. Saatavissa:

<http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/f7eef804a176e19942efc3d8d1d4668/thstrategia1.pdf?MOD=AJPERES> (Luettu 31.7.2008).

Tietohuollon sanasto (TSK20) 1993. [Verkkojulkaisu] Kirjastopalvelu oy, Helsinki. Saatavissa: http://www.tsk.fi/tsk/tietohuollon_sanasto_tsk_20-175.html (Luettu 15.3.2010).

Tietotekniikan termitalkoot 2001. [Verkkojulkaisu] Tietotekniikka 2001. Saatavissa: <http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/haku-266.html> (Luettu 4.9.2009).

Tiha 2009. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon tiimin muistio (julkaisematon).

Tikesos 2007. [Verkkojulkaisu] Sosiaalialan tietoteknologiahanke: Hankesuunnitelma 2008–2011. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/303afc17-94e3-4b82-b044-295fc6e1ddc3/Tikesos+hankesuunnitelma+2008-2011.pdf> (Luettu 10.3.2010).

Tregeagle Susan & Darcy Michael 2007. Child welfare and information and communication technology: Today's challenge. *British Journal of Social Work*.

Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi, Helsinki.

Varonen Helena 1999. [Verkkojulkaisu] Systemaattisten katsausten metodologisia kysymyksiä. Teoksessa Helena Varonen, Virpi Semberg & Matti Teikari (toim.) Tieteestä käytäntöön. Systemaattiset kirjallisuuskatsaukset terveydenhuollossa. FinOHTAn raportti 11, Helsinki. Saatavissa: <http://finohta.stakes.fi/FI/julkaisut/raportit/raportti11.htm> (Luettu 3.6.2009).

Virtanen Turo 1989. Informaation lajit ja tietohallinto. Informaation tutkimuksen ja suomalaisen tietohallintokeskustelun anti tietohallinnon tutkimuskohteen määrittelyssä. *Hallinnon tutkimus* 8 (3), 180–212.

Voutilainen Tomi 2007. Hyvä sähköinen hallinto. Edita Publishing Oy, Helsinki.

VM 5/2003. [Verkkodokumentti] Valtion tietohallinnon kehittämisen arviointi. Valtiovarainministeriö tutkimukset ja selvitykset 2003:5.

Saatavissa:

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/55622/55621_fi.pdf (Luettu 10.6.2008).

Webb Stephen 2002. Evidence-based practice and decision analysis in social work: An implementation model. *Journal of Social Work* 2 (1), 45–63.

Westman Riikka, Haverinen Riitta, Ristikartano Veera, Koivisto Juha & Malmivaara Antti 2005. Perheinterventioiden vaikuttavuus: järjestelmällinen kirjallisuuskatsaus. *Stakes/Finsoc* 5/2005. Stakes, Helsinki.

Whittemore Robin & Knalf Kathleen 2005. Methodological issues in nursing research: The integrative review: updated methodology. *Journal of Advanced Nursing* 52 (2), 546-553.

Woodcock Johanna & Dixon John 2005. Professional ideologies and preferences in social work: A British study in global perspective. *British Journal of Social Work* 35, 953-973.

Zhang Wei & Gutierrez Oscar 2007. Information technology acceptance in the s Services sector context: An exploration. *Social Work* 52 (3), 221–231.

Åkesson Kerstin M., Saveman Britt-Inger & Nilsson Gunilla 2007. Health care consumers' experiences of information communication technology: A summary of literature. *International Journal of Medical Informatics* 76, 633–645.

Lait

Julkisuuslaki. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.

Liitteet

Liite 1

Tutkimusartikkelin laadun arviointilomake (mukailten Åkesson, Saveman & Nilsson 2007).

KVALITATIIVISEN TUTKIMUKSEN ARVIOINTILOMAKE

Tekijät ja vuosi:

Artikkelin nimi:

Aihe:

Mitä saatiin selville:

	Osittain	Kyllä	Ei
Onko tutkimuksen tarve / perusteltu? (oma)			
Onko tutkimuksessa käytetty viitekehystä tai teoriaa lähtökoh- tana? (oma)			
Onko viitekehys / teoria esitelty kattavasti? (oma)			
Onko viitekehys / teorian soveltuvuus perusteltu? (oma)			
Onko tutkimusongelma tai tehtävä määritelty?			
Onko kysymyksenasettelu selkeä? (oma)			
Onko kysymyksenasettelu toimiva? (oma)			
Onko aineistonkeruumenetelmä/metodi kuvattu?			
Onko poissulku/hyväksymiskriteerit määritelty?			
Onko aineistonkeruumenetelmän valinta oikea?			
Onko aineistonkeruu järjestelmällistä?			
Onko tutkimuskonteksti kuvattu?			
Onko tutkimuksessa eettistä pohdintaa?			
Onko aineistonkeruu kuvattu?			
Onko aineiston analysointi kuvattu?			
Onko tulokset esitetty selkeästi?			

Ovatko tulokset loogisia ja ymmärrettäviä?			
Ovatko tulokset hyödynnettävissä? (oma)			
Löytyikö uusia löydöksiä?			
Onko tutkimuslöydöksistä pohdintaa?			
Onko tutkimusmetodista käyty pohdintaa?			
Onko tutkimuksen luotettavuudesta pohdintaa / keskustelu? (oma)			

yhteensä

Tutkimuksen päätulokset:

Yhteenveto laadun arvioinnista:

Kyllä = 1, osittain = 0,5, Ei = 0.

Korkealaatuinen = vähintään 17 pistettä

Laadultaan keskitasoinen = vähintään 12 pistettä

Laadultaan heikko = alle 12 pistettä

Kommentteja:

Tutkimusteemat 1-5

- 1 Tiedon hallinnan osaaminen ja tiedolla johtaminen
- 2 Tieto ja viestintätekniikan käyttö
- 3 Toimintaprosessien tiedon hallinnan organisointi ja ohjaus
- 4 Tietoperusta ja tietosisällöt
- 5 Muu

	Kuvaus
Viitekehys tai taustateoria	
Lähestymistapa	
Metodologia (tutkimus- ote)	
Tutkimuskohde	
Tutkimusteema 1-5 + kuvaus	

Tutkimusartikkelin laadun arviointilomake (mukaiillen Åkesson, Saveman & Nilsson 2007).

KVANTITATIIVISEN TUTKIMUKSEN ARVIOINTILOMAKE

Tekijä ja vuosi:

Otsikko:

Tutkimustyyppi:

Aihe:

Interventio:

Aineiston kuvaus:

LAADUN MITTAAMINEN	Osittain	Kyllä	Ei
Onko tutkimuksen tarve perusteltu? (oma)			
Onko tutkimuksessa käytetty viitekehystä tai teoriaa lähtökoh- tana? (oma)			
Onko viitekehys tai teoria esitetty kattavasti? (oma)			
Onko viitekehysten / teorian soveltuvuus perusteltu? (oma)			
Onko tutkimusongelma tai tehtävät määritelty? (oma)			
Onko kysymyksenasettelu selkeä? (oma)			
Onko kysymyksenasettelu toimiva? (oma)			
Onko tutkimusmetodin valinta kuvattu?			
Onko otos edustava?			
Onko metodin satunnaistaminen kuvattu?			
Onko tasavertaiset ryhmät alussa?			
Onko pois jääneet /-pudotetut kuvattu?			
Onko pois jääneet /-pudonneet analysoitu?			
Onko eettistä keskustelua?			
Onko tilastollinen metodi sopiva?			

Onko aineistonkäsittelyväline validi?			
Onko aineistonkäsittelyvälineet reliabileja?			
Onko tulokset yleisiä / yleistettäviä?			
Onko kriittistä keskustelua?			
Ovatko tulokset kliinisesti käyttökelpoisia/hyödynnettävissä?			
Onko luotettavuudesta pohdintaa? (oma)			

yhteensä

Keskeisimmät tulokset:

Yhteenvedo laadun arvioinnista:

Kyllä = 1, osittain = 0,5, Ei = 0.

Korkealaatuinen = vähintään 17 pistettä

Laadultaan keskitasoinen = vähintään 12 pistettä

Laadultaan heikko = alle 12 pistettä

Kommentteja:

Tutkimusteemat 1-5

- 1 Tiedon hallinnan osaaminen ja ohjaaminen
- 2 Tieto ja viestintätekniikan käyttö
- 3 Toimintaprosessien tiedon hallinnan organisointi
- 4 Tietoperusta ja tietosisällöt
- 5 Muu

	Kuvaus
Viitekehys tai taustateoria	
Lähestymistapa	
Metodologia (tutkimusote)	
Tutkimuskohde	
Tutkimusteema 1-5 + kuvaus	

Alkuperäisten laadunarviointilomakkeiden sisältö:

Protocol quality criteria, quantitative studies

Author:

Title:

Design: RCT CCT DS Multi centre, numbers:

Aim:

Instruments:

Sample characteristics?

Is the method of selection described?

Is the sample selection representative?

Is the method of randomizing described?

Equal groups at start?

Analyzed in the randomized groups or not?

Is the dropout described?

Is the dropout analyzed?

Is there an ethical discussion?

Is the statistical method adequate?

Are the instruments valid?

Are the instruments reliable?

Are the findings general?

Are the findings reliable?

Is there a critical discussion?

Are the findings clinically useful?

Principal findings (magnitude of the effect, how was it calculated, NNT, statistics):

Summarized quality assessment:

High (minimum 12 “yes”)

Medium (minimum 9 “yes”)

Low

Protocol quality criteria, qualitative studies

Author:

Title:

Aim:

What are the results?

Study period:

Subjects characteristics?

Explicit definition/problem?

Is the method of sample selection described?

Explicit inclusion-/exclusion criteria?

Is the sample selection relevant?

Is the sample strategic?
Is the context described?
Is there an ethical discussion?

Description of data collection?
Description of data analysis?

Are the findings clearly displayed?
Are the findings logic, understandable?
Is there a new value?
Is there a discussion of the findings?
Is there discussion of the method?

Principal findings:

Summarized quality assessment
High (minimum 10 “yes”)

Medium (minimum 8 “yes”)

Comments:

Taustateoria: mihin tutkimus perustuu, mistä tutkimustehtävä johdetaan

opintojaksokuvaus

sosiaalityön maisteriopintojen vaatimukset

tietämykseen perustuva (johdettu kirjallisuuskatsauksesta)

aiemmista tutkimuksista tehty ”yhteen veto”

nykyajan suuntauksia ohjauksessa (sosiaalityön kv harjoitteluissa)
vasta

julkishallinnon johtaminen

tekniikan hyödyntäminen johtamisessa

tekniikan ja sukupuolen tutkimus

johdettu toteutetusta hyvinvointiohjelmasta, osin poliittiset lähtökohdat

käyttönottoprojekti

ammattillisen oppimisen malli

suunnitellun käyttäytymisen malli yhdistettynä itc:n hyväksymiseen

malli oppimisesta ryhmässä toimien

arviointitutkimuksen teorian / arviointitutkimusmallit

tietokoneavusteinen näyttöön perustuva sosiaalityö

7 tasoinen / vaiheinen prosessimalli tietotekniikan käyttöönotossa

tietotekniikan hyödyntäminen näyttöön perustuvassa toiminnassa

Luokat

Johdettu aiemmasta kirjallisuudesta tai jo olemassa ole-

ohjelmasta/toiminnasta

Olemassa oleva malli

Näyttöön perustuva toiminta

Tutkimusartikkeleissa käytetty tutkimusmetodologia

lomakekysely

puolistrukturoitu (puhelin)haastattelu

puolistrukturoitu kysely

puolistrukturoitu kysely

kysely 4

haastattelu

haastattelu

haastattelu

haastattelu

ryhmähaastattelu (3 ryhmää)

ryhmähaastattelu

haastattelu tai ryhmähaastattelu 6

tilastolliset menetelmä (t-testi, ristiintaulukointi ym.)

sama (faktorianalyysi, korrelaatioanalyysi, moniregressioanalyysi)

tilastolliset menetelmät 2

case study

case study

case study

case study

tapaustutkimus 4

kirjallisuuskatsaus

tarkkailu

koeasetelma, 3 ryhmää

self-report

Muut 4

	Liite 6
Tutkimusten lähestymistapa	Luokat
sosiotekninen sosiotekninen	sosiotekninen 2
monitieteinen pluralistinen	monitieteinen 2
pitkittäistutkimus tutkimuksellinen (exploratory) kriittinen	tutkimuksellinen 3
vaikuttavuustutkimus vaikuttavuusanalyysi accountability (mahdollisuudet ict:n avulla) lisuu- accountability (mahdollisuudet ict:n avulla) tena)	vaikuttavuus 2 tapaa: vaikuttavuus tulokset- tena ja todistusvoimaisuutena (luotettavuus-)
arviointitutkimus prosessiarviointi	arviointi 2
deduktiivinen (kopiointi tieteenalasta toiselle) deduktiivinen deduktiivinen (domain approach) kuvaileva kuvaileva	deduktiivinen ja kuvaileva
pyrkimys induktiiviseen (video)	pyrkimys induktiivisuuteen
Yhteenvetona:	lähestymistavat poikkeavat eikä yhtäläisyyksiä juuri ole, luokittelu keinotekoisista

Tutkimuskohde: mitä tai ketä tutkittiin

hyvinvointipalvelujen johtajat
johtamisjärjestelmä (pitkittäistutkimus, kuinka kehittynyt, hyödynnetty ja otettu käyttöön)
hyvinvointipalvelut
vanhusten palvelut
vanhuspalvelujen visiot

palvelujärjestelmät/palvelut

tekniikan vaikutus sosiaalityön koulutukseen
tekniikan vaikutus sosiaalityön käytäntöihin
vanhusten hyötyminen ict:n käytöstä
vanhusten ict:n hyödyntäminen
sosiaalipalvelujen tietojärjestelmien hyödyllisyys/kannattavuus
puhelinsosiaalityöntekijät (sosiaalityön ”vaikuttavuus”)
sosiaalityön opiskelijat ja heidän ulkomaanharjoittelu (video vempele)

Tekniikka työn tukena tai ”väline”

käyttäjien asenteen merkitys käyttöönottoon
käyttöönotto ja sen menestystekijöiden etsiminen

käyttöönotto

käytännön sosiaalityöntekijät (sosiaalityön ”vaikuttavuus”)
sosiaalityöntekijöiden tietämys
sosiaalityöntekijöiden lukutottumukset
sosiaalityön koulutus (sosiaalityö)

sosiaalityöntekijät ja käytännöt

projekti
Sosiaalityön opiskelijat (tiedonhaun valmiudet)

Muut