



**K O S K E**  
KESKI-SUOMEN  
SOSIAALIALAN  
OSAAMISKESKUS

RAPORTEJA 23

LOPPURAPORTTI

**SOSKES-HANKE – KUNNALLISTEN  
SOSIAALIPALVELUIDEN TIETO-  
HALLINNON KEHITTÄMINEN  
KESKI-SUOMESSA  
2005–2009**

PIRKKO UUTTU, TIMO VALLIUS,  
HANNA JAKONEN

Julkaisija

**Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus**

**Raportteja 23**

Käyntiosoite

Matarankatu 4, Jyväskylä

Postiosoite

PL 35 (MAT), 40014 Jyväskylän yliopisto

[www.koskeverkko.fi](http://www.koskeverkko.fi)

ISBN 978-952-5477-26-9

ISSN 1459-4757 (painettu)

ISSN 1459-579X (verkkojulkaisu)

Painopaikka

Tekevä, Jyväskylä 2009

## TIIVISTELMÄ

<b>Tekijä</b>	Pirkko Uuttu, Timo Vallius, Hanna Jakonen
<b>Raportin nimi</b>	SOSKES-HANKKEEN LOPPURAPORTTI
<b>Kustantaja</b>	Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
<b>Painopaikka</b>	Tekevä
<b>Vuosi</b>	2009
<b>Sivumäärä</b>	24 sivua + SosKes-hankkeen arviointitiivistelmä
<b>Sarjanro</b>	Raportteja 23

Valtioneuvosto teki vuoden 2003 lopussa periaatepäätöksen sosiaalialan tulevaisuuden turvaamiseksi. Periaatepäätös käynnisti kansallisen sosiaalialan kehittämishankkeen, johon yhtenä kokonaisuutena sisältyi Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa – Tikesos-hanke.

Tikesos käynnisti sosiaali- ja terveysministeriön valtionavustuksella alueellisia tietoteknologiahankkeita. Yksi aluehankkeista oli vuonna 2005 käynnistynyt Kunnallisten sosiaalipalveluiden tietohallinnon kehittäminen Keski-Suomessa eli SosKes-hanke. Hankkeen hallinnoinnista vastasi vuoden 2008 loppuun saakka Jyväskylän maalaiskunta ja sen jälkeen Jyväskylän kaupunki (kuntien yhdistyminen).

SosKes-hanke toteutettiin kahdessa vaiheessa, 1.8.2005–31.5.2007 ja 1.6.2007–31.10.2009.

SosKes-hankkeen tavoitteena oli, että Keski-Suomen kuntien sosiaalialan ammattilaiset voivat hyödyntää työssään tietoteknologian suomia mahdollisuuksia muun muassa oman ammatillisuutensa kehittämisessä ja asiakastyössä. Tavoitteena oli myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten yhteistyön lisääntyminen yhteisen tietoverkon avulla.

Hanke alkoi rakentaa Sonette-yhteisöverkkoa, joka on Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisille räätälöity ajantasainen sisäinen tiedotuskanava ja työväline. Sonetten tietosisältö määriteltiin yhdessä Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisten ja asiantuntijoiden kanssa. Sonette toimii samassa julkaisujärjestelmässä kuin Keski-Suomen terveydenhuollon ammattilaisten yhteisöverkko Internetso. Tämä mahdollistaa keskisuomalaisten sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten keskinäisen tiedonsaannin ja yhteistyön.

## SISÄLLYS

1	<b>ESIPUHE – HYVINVOINTI TIETOYHTEISKUNNASSA HAASTAA SOSIAALIALAA</b>	3
2	<b>JOHDANTO</b>	5
3	<b>TAVOITTEET</b>	5
4	<b>”ETTÄ OLIS YKS PAIKKA JOSTA KAIKKI LÖYTYS” – NÄIN SEN TEIMME</b>	6
	4.1 Sonetten suunnittelu	6
	4.2 Tekninen toteutus, rakenne ja ulkoasu	7
	4.3 Sonetten sisällön tuottaminen	8
	4.4 Sonetten sisältö – vahvuutena maakunnallisuus	9
	4.4.1 Sonette-yhteisöverkon sisältökokonaisuudet	10
5	<b>YHTEISTYÖ JA VERKOSTOITUMINEN</b>	13
	5.1 Sonette-Intermetso -yhteistyö	13
	5.2 Yhteistyö Kosken kanssa	14
	5.3 Yhteistyö hankekuntien kanssa	15
	5.4 Tikesos-yhteistyö	16
	5.5 Muu yhteistyö ja verkostoituminen	16
	5.6 Yhdyshenkilötoiminta hankekunnissa	17
6	<b>SONETTE-YHTEISÖVERKON MARKKINOINTI</b>	17
7	<b>JATKOSUUNNITELMA</b>	18
8	<b>HANKKEEN ARVIOINTI</b>	18
9	<b>EPILOGI – VERKKOYHTEISÖSSÄ YKSIN VAI YHDESSÄ?</b>	20
	<b>LIITTEET</b>	23

# 1 ESIPUHE – HYVINVOINTI TIETOYHTEISKUNNASSA HAASTAA SOSIAALIALAA

Tietoyhteiskunta on tietojen hankkimisen, viestinnän, vuorovaikutuksen, opettamisen ja oppimisen yhteiskunta. Lähes kaikkeen kehittämiseen liittyy kuitenkin kaupallisuus, yrittäjyys ja kilpailuhenkisyys, koska ”ilman kaupallisuutta tekniikka ei kehity”. Toisaalta tietoyhteiskunnan keskeisenä elementtinä pidetään omaehtoista aktiivisuutta ja osallistuvia kansalaisia. Tyypillistä ajalle on elämän rakentuminen sähköisten toimintojen ja virtuaalikulttuurin pohjalle sekä reaaliaikaisen yhteydenpidon korostuminen. Myös rakenteelliset ja toiminnalliset uudistukset sekä teknologian hyödyntäminen ja kehittäminen kuuluvat muutokseen.

Tietoyhteiskunnan teknologiakeskeisyys tähtää jatkuvaan taloudelliseen kasvuun – markkinatalous ja tekniikan kehittämisen lait ovat itseisarvo. Humanistinen suuntaus taas kysyy, kehittyvätkö juuri ihmisten arjessaan tarvitsemat palvelut ja toiminnot? Tekniikka ja talous eivät silloin ole itseisarvoja vaan kehittämisen ja hyvinvoinnin välineitä. Mitä uutta tietoyhteiskuntakehitykseen ja keskusteluun tuo ekologisuuden korostaminen? Keskustellaanko sähköisen kulutuksen kasvusta teknologian lisääntymisen myötä, uusiutumattomien luonnonvarojen käytöstä sekä syntyvän (ongelma)jätteen määrästä?

Tietoteknologian kehittäminen sosiaalialan omista tarpeista tehostui osana sosiaali- ja terveystieteiden Sosiaalialan kehittämishanketta, jossa vuonna 2004 käynnistettiin Tikesos-hanke (Sosiaalialan tietoteknologiahanke). Sosiaalihuollossa kehittämisalueiksi tunnistettiin:

- asiakastietojärjestelmien kehittäminen
- sähköiset palvelut ammattilaisille
- sosiaalihuollon ammattilaisten tiedonhallinnan ja tietoteknologiaosaamisen kehittäminen
- sähköiset palvelut asiakkaille.

Lisäksi tarvitaan lainsäädännön toimivuuden arviointia ja säädösmuutoksia.

Alueellista kehittämistä sosiaali- ja terveysministeriö tuki vuosina 2005–2007 avustamalla 17 hanketta. SosKes eli Kunnallisten sosiaalipalvelujen tietohallinnon kehittäminen Keski-Suomessa -hanke sopi hyvin ammattilaisten sähköisten palvelujen kehittämisen ajatteluun. Tuloksena syntyi Sonette – sähköinen työpöytä, jonne sosiaalialalla tarvittavaa tietoa on koottu. Yhteistyö terveydenhuollon kanssa konkretisoitui, kun Sonette rakennettiin samaan järjestelmään maakunnan terveydenhuollon ammattilaisten yhteisöverkko Internetson kanssa. Hankkeen nyt päättyessä Sonettea ylläpitää oma verkkotoimittaja, yhdyshenkilöt sekä sisällöntuottajat. Tavoitteensa saavuttanut ja oikeaoppisesti toteutettu hanke!

Tietoyhteiskunta haastaa sosiaalialan toimijat kyseenalaistamaan, keskustelemaan, kehittämään ja muuttamaan. Kaikki kansalaiset eivät pääse mukaan tietoyhteiskuntaan ja osa joutuu siihen vastoin tahtoaan. Tarkastelua kaipaavat uudet ilmiöt, kuten nettipelaaminen tai syrjäytyminen netin saavuttamattomuuden vuoksi, sukupuolten ja sukupolvien väliset erot, osaamisen ja saavutettavuuden luoma uusi luokkayhteiskunta, elämän siirtyminen virtuaaliseen todellisuuteen. Millaisia vaikutuksia kehityksellä on palvelutarpeisiin, palveluihin ja hyvinvoinnin edellytyksiin?

Tietoverkot tarjoavat mahdollisuuksia erilaiseen sosiaalisuuteen ja yhteisöihin kansalaisten hyvinvoinnin tukena. Näitä ovat esim. verkkoyhteisöt, asiantuntija- ja vertaistuki, mahdollisuus erilaisiin rooleihin ja anonyymisyyteen, ajan ja paikan rajoitusten katoaminen eikä toimintakyvyn vajauskaan välttämättä rajoita osallistumista. Välinekehitys ei ole pahasta – hintakehitys usein kyllä on. Keskeistä on turvata palvelujen ja toimintojen saavutettavuus ja käytettävyys. Perinteisten toimintatapojen lisäksi sosiaalialan ammattilaisille avautuu uusia areenoita työhön esim. nuorten kanssa. Muuttuminen tarkoittaa myös ammatin käytäntöjen ja työtapojen kehittämistä ja toimivien työvälineiden vaatimista. On kuitenkin muistettava, että kaikkea ei voi digitalisoida – kansalaisten yhteiskunnan valinnat edellyttävät monenlaisia tapoja viestiä, kommunikoida ja osallistua.

Kansalaisille suunnattuja sähköisiä tieto- ja asiointipalveluja tulee lisätä ja samalla parantaa niiden laatua ja käytön helppoutta. On syytä myös pohtia, miten kaventaa ns. digikuilua ja turvata tasavertaisuutta. Kansalaisoikeudet ja osallisuus eivät voi riippua sähköisestä osaamisesta ja osallistumisesta. Sähköiset palvelut laajenevat, mutta kenelle ja millä periaatteilla sekä kenen ehdoilla. Kuuluuko tietoyhteiskunta todella kaikille?

Sosiaalialan työhön on aina kuulunut vaikuttaminen ja osallistuminen yhteiskunnalliseen keskusteluun. Tietoyhteiskuntakehityksessä ammattilaisia ja kansalaisia tarvitaan kriittiseenkin keskusteluun arvoista, tavoitteista ja arjes-

ta sekä tietoyhteiskunnan toteutumisesta. Millaisessa tietoyhteiskunnassa hyvinvointi ja hyvä elämä olisi mahdollista kaikille, myös tulevaisuudessa?

Heli Sahala  
projektipäällikkö, Kuntaliitto  
Sosiaalialan tietoteknologiahanke

## 2 JOHDANTO

1950-luvulla IBM:n johtaja Thomas J. Watson arvioi, että maailmassa on osapuilleen viiden tietokoneen markkinat ja Suomen hallituksen matemaattikkakomitea oli sitä mieltä, että Suomelle riittää yksi tietokone. Vielä 1980-luvullakin pidettiin yleisesti mahdottomana ajatusta puhelimesta, jota voisi kuljettaa langattomana mukanaan. Nämä visiot on saavutettu ja edetty paljon pidemmälle kuin koskaan olisi osattu kuvitellakaan.

Terveystieteidenhuollossa on mitattu, punnittu ja talletettu potilaan tietoja tietotekniikkaa hyväksikäyttäen jo vuosikymmenien ajan. Tekniikka on luonnollinen osa hoitotapahtumaa. Sosiaalihuollossa tietotekniikan hyväksikäyttö ja kehittäminen on ollut vähäisempää ja sille on ollut ominaista paikallisuus ja hajanaisuus. Sosiaalihuollon käytössä olevat järjestelmät eivät ole olleet yhteensopivia, mikä on tehnyt organisaatioiden välisen tiedonvaihdon mahdottomaksi. Niin kauan, kun yhteisiä järjestelmiä ei luoda, ei asiantila tule muuttumaan. Muun muassa tähän tarpeeseen syntyi vuonna 2005 Sosiaalialan tietoteknologia -hanke (Tikesos). Jo muutamassa vuodessa edistettiin paljon; sosiaaliala ja tietoteknologia ovat lähestyneet toisiaan huomattavasti.

Sonette-yhteisöverkko on hyvä esimerkki tietoteknologian hyödyntämisestä sosiaalialalla. Kun SosKes-hanke elokuussa 2005 käynnistyi, yhteisöverkko oli vain idea, lyijykynä ja ruutuvihko. Hankkeen työntekijät kiersivät Keski-Suomen kunnissa kysymässä sosiaalialan ammattilaisilta, mitä he toivoisivat yhteisen verkon sisältävän. Keskeisimpiä toiveita olivat lainsäädännön sekä yhteystietojen löytyminen helposti. Haastavin toive oli, että kaikki sosiaalialalla tarvittava tieto löytyisi yhdestä paikasta, ”*olis yks paikka, josta kaikki löytyis*”. Tämä ajatus ohjasi hanketyöntekijöiden työtä alusta loppuun saakka.

## 3 TAVOITTEET

Hankkeen ensimmäisen vaiheen tavoitteena oli tietoteknologian käytön edistäminen ja hyödyntäminen seuraavilla sosiaalialan osa-alueilla:

- Keski-Suomen alueen kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten yhteistyössä ja verkottumisessa
- henkilöstön osaamisen ja työolojen kehittämisessä
- sosiaalihuollon ammattilaisten tiedon hyödyntämisessä, tietopohjan laajentamisessa ja tiedon käytettävyyden edistämässä sekä tietotarpeeseen vastaamisessa
- Keski-Suomen alueen sosiaalialan palvelujen tarjonnassa, saamisessa ja laadun turvaamisessa.

Näihin tavoitteisiin pyrittiin vastaamaan Sonette-yhteisöverkon luomisella ja rakentamisella.

Hankkeen toisen vaiheen tavoitteena oli syventää ensimmäisen vaiheen tavoitteita eli laajentaa ja täydentää yhteisöverkon sisältöä sekä lisätä uusia käytännön työtä tukevia sähköisiä palveluita. Tavoitteena oli myös vakiinnuttaa yhteisöverkko Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisten työvälineeksi. Lisäksi tavoitteena oli laatia yhteisöverkolle jatkosuunnitelma hankkeen päättymisen jälkeen yhteistyössä Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen ja Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kanssa.

Hankkeen päättymiseen mennessä Sonette-yhteisöverkko saatiin sekä sisällöltään että toiminnaltaan kattavaksi ja toimivaksi sosiaalialan ammattilaisia hyödyntäväksi kokonaisuudeksi. SosKes-hankkeen tuloksena syntynyt Sonette-yhteisöverkko jatkaa Keski-Suomen sairaanhoitopiirin Liikelaitos MediKesin toimintana yhteistyössä Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen, Kosken, kanssa.

## **4 ”ETTÄ OLIS YKS PAIKKA JOSTA KAIKKI LÖYTYS” – NÄIN SEN TEIMME**

### **4.1 Sonetten suunnittelu**

Keski-Suomen terveydenhuollon ammattilaisten yhteisöverkko Internetso (entinen MediKes) perustettiin jo vuonna 1999. Verkko mahdollisti ammattilaisten keskitetyn tiedonsaannin sekä verkottumisen ja se oli ensimmäinen laatuaan Suomessa. Internetson myötä syntyi kehittämisidea myös vastaavan sähköisen toimintaympäristön rakentamisesta Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisille.



Hankkeen käynnistyessä vuonna 2005 Sonette-yhteisöverkon tietosisällön määrittämiseksi muodostettiin kehittämistyöryhmiä, jotka koostuivat hankkeen projektipäälliköstä, projektisuunnittelijasta ja kuntien nimeämistä edustajista. Kaikki silloiset 27 Keski-Suomen maakunnan kuntaa nimesivät kehittämistyöryhmien edustajat, joita oli yhteensä 86. Kehittämistyöryhmien edustajat jakaantuivat seuraaviin työryhmiin: yleinen sosiaalialan ammattitieto, lastensuojelu, vammaispalvelut ja vanhuspalvelut.

Kehittämistyöryhmät kokoontuivat tietosisällön määrittämistä varten seutukunnittain yhteensä viisi kertaa vuodenvaihteen 2005–2006 aikana. Kehittämistyöryhmissä kerätty materiaali muodosti tietosisällön määrittämisdokumentin, jonka perusteella Sonettea alettiin rakentaa.

Yhteisöverkon sisältö rakentui yhteistyössä alueen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. Keskeistä yhteisöverkon sisällön ja palveluiden rakentamisessa oli se, että ne räätälöitiin vastaamaan toimijoiden yhteisiä ja erillisiä tietotarpeita yhteistyössä eri sektoreilla toimivien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa.

## **4.2 Tekninen toteutus, rakenne ja ulkoasu**

Intermetsoilla oli jo vuosien kokemus verkon rakentamisesta, toiminnasta, käytöstä ja ylläpidosta, joten Sonettea oli luontevaa suunnitella yhteistyössä Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kanssa. Yhteistyö Intermetson kanssa olikin merkittävä resurssi Sonetten kehittämistyössä. SosKes-hanke sai käyttöönsä Intermetson arvokasta kehittämistyön kokemusta ja näin ollen kaikkea ei tarvinnut oppia kantapäähän kautta.

Sonetten rakentamisessa pystyttiin hyödyntämään jo edellä mainittua Intermetso-asiantuntijuutta ja siinä aiemmin tehtyjä teknologiainvestointeja. Näin SosKes-hankkeessa vältyttiin oman, usein kalliin tietojärjestelmän hankinnalta. Yhteisöverkko toteutettiin Intermetso-lisenssilajennuksena, jonka teknisenä alustana on Fujitsun NetCommunity 8 -julkaisujärjestelmä. Sama julkaisujärjestelmä mahdollistaa sen, että Sonette- ja Intermetso-käyttäjät voivat hyödyntää molempien verkkojen tietosisältöjä. Käyttäjä pääsee samalla käyttäjätunnuksella ja salasananalla molempiin verkkoihin internet-yhteyden kautta. Käyttäjätunnusten tekemisestä vastaavat yleisimmin Sonette-yhdyshenkilöt tai kuntien tietohallinnon työntekijät, joihin käyttäjät ottavat yhteyttä tunnuksen halutessaan. Käyttäjätunnusten tekeminen hajautettiin hankkeen aikana hankekuntiin, sillä Sonetten käyttäjien on luontevinta asioida oman kuntansa Sonette-asiantuntijan kanssa.

Samassa julkaisujärjestelmässä toimivat Internetson ja Sonetten lisäksi myös kirjautumista vaativat Santra (Keski-Suomen sairaanhoitopiirin intranet), SaKa (Perusturvaliikelaitos Saarikan intranet), Vinkki (Jämsän seudun sosiaali- ja terveystoimen intranet) sekä muita pienempiä kirjautumista vaativia verkkoja. Työpaikasta riippuen käyttäjä voi siis päästä useampaan verkkoon kahden perusverkon sijaan. Lisäksi samassa järjestelmässä on myös useita julkisia internet-sivustoja, kuten Keski-Suomen sairaanhoitopiirin, Saarikan ja Kosken kotisivut.

SosKes-hankkeessa toteutettiin keväällä 2006 Ecocentrico-yhteistyöhanke Jyväskylän yliopiston tietojenkäsittelytieteiden laitoksen kanssa, jonka päätuotoksena syntyi yhteisöverkon ulkoasu- ja rakennesuunnitelma. Tämän pohjarakenteen päälle Sonetta rakennettiin ja muutoksia tehtiin aina tarpeen mukaan. Ulkoasu pysyi alkuperäisessä muodossaan syksyyn 2008 asti, jolloin verkon nimenuudistuksen yhteydessä myös ulkoasu sai uuden ilmeen ja nykyinen sonette.fi-logo vakiintui käyttöön.

### **4.3 Sonetten sisällön tuottaminen**

SosKes-hanketyö haluttiin alusta saakka kiinnittää tiiviisti perustyöhön. Yhteisöverkko ei voi jäädä irralliseksi käytännön arkityöstä ja sen vaatimuksista. Sonette-yhteisöverkon sisältö rakennettiin tekemällä tiivistä yhteistyötä toiminnan avainhenkilöiden, käyttäjien, kanssa. Käyttäjäkyselyiden kautta käyttäjät saatiin mukaan toiminnan kehittämiseen ja sisältöjen ideoimiseen. Yhteisöverkon esittelytilaisuuksissa ja ylläpitäjien koulutuksissa esiin tulleet käyttäjien kommentit ja kehittämis ehdotukset otettiin Sonetten kehittämisessä huomioon. Sonetten käyttäjät pystyivät osallistumaan yhteisöverkon sisällön kehittämiseen myös antamalla palautetta Sonetissa olevan palauteosion kautta.

Käytännössä sisällön tuottaminen alkoi yhteistyöpalaverista, johon hankkeen työntekijät kutsuivat Sonetteen tulevan uuden tietosisällön substanssiosaajia. Suunnittelu lähti käyntiin kysymyksestä: millainen tietosisältö helpottaisi ammattilaisten työntekoa? Suunnitelmat kirjattiin ylös ja yhdessä jaettiin vastuu tiedon valmiiksi kirjoittamisesta. Yhteistyöpalavereja pidettiin tarpeen mukaan. Kun sisältötekstit olivat valmiina, ne vietiin Sonetteen. Sonetten käyttäjät saavat halutessaan ylläpito-oikeudet sisällön muokkaamiseen ja he voivat myös käydä lisäämässä esimerkiksi tekstejä, liitteitä ja linkkejä yhteisöverkkoon. Sonetten ylläpitäjiä oli SosKes-hankkeen päättyessä noin 200.

Sonetten sisällön ideoiminen, luominen ja täydentäminen yhteistyökumppaneiden kanssa oli hanketyöntekijöiden mielestä antoisaa. Sosiaalialan ammattilaiset olivat innostuneita siitä, että saivat tuoda työtään ja tietämystään Sonetessa esille muiden ammattilaisten käyttöön ja hyväksi. Sonetten kehittäminen toi heidän työhönsä myös uutta sisältöä ja tunteen siitä, että kehittämistyöhön voi oikeasti vaikuttaa. Yhteisen asian suunnittelu ja luominen kasvatti maakunnan sosiaalialan ammattilaisten yhteisöllisyyttä.

#### **4.4 Sonetten sisältö – vahvuutena maakunnallisuus**

Keskeisiä toimijoita Sonetten sisällön suunnittelussa ja tekemisessä olivat SosKes-hankehenkilöstö, ylläpitäjät, yhdyshenkilöt sekä yhteisöverkon käyttäjät.

Hankkeen aikana hankehenkilöstö vastasi sivuston teknisestä toteutuksesta, sisällön tuottamisesta, käyttäjien ja ylläpitäjien kouluttamisesta sekä yhteisöverkon tunnetuksi tekemisestä ”kentällä”. Ylläpitäjien avulla Sonetteen saatiin uutta sisältöä muun muassa maakunnallisia uutisia etusivulle sekä tapahtumia ja koulutuksia tapahtumakalenteriin. Ylläpitäjiä olivat Koskessa toimivat erilaiset kehittämishankkeet, kuntien ja järjestöjen sosiaalialan ammattilaiset sekä Sonette-yhdyshenkilöt. Yhdyshenkilöt toimittivat omien kuntiensä yhteystietoja Sonetteen sekä päivittivät tietoja niin, että ne pysyivät ajantasaisina.

Yhteinen verkkoympäristö Internetson kanssa vahvistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tietämystä toistensa aloista. Terveydenhuollossa työskentelevät ammattilaiset saavat Sonettesta tietoa sosiaalipalveluista työnsä tueksi ja vastaavasti Internetson tietosisältö tukee sosiaalihuollon ammattilaisen työtä tarjoamalla tietoa terveydenhuollosta.

## 4.4.1 Sonette-yhteisöverkon sisältökokonaisuudet

- **Sonetten etusivulla** julkaistaan ajankohtaisia maakunnallisia sekä valtakunnallisia sosiaalialan uutisia ja tapahtumia. Sieltä löytyvät myös linkit keskeisimpien kansallisten sosiaalialan toimijoiden kotisivuille. Etusivun vasemman reunan valikon kautta pääsee siirtymään Sonetten sisältöihin.

The screenshot shows the Sonette.fi website interface. At the top, there is a search bar with the text "Tarkennettu haku" and a "Hae" button. Below the search bar, the navigation menu includes "Tietoa palvelusta", "Omat tiedot", "Yhteystehtojen haku", and "Kirjuri". The main content area is divided into several sections:

- Internetto:** A sidebar menu with options like "Sosiaalihuollon lainsäädäntö", "Sosiaalipalvelut", "Keski-Suomen tapahtumakalenteri", "Hallinto, kehittäminen ja hankkeet", "Tietosuoja", "Kriisitilanteita varten", "Työntekijän oikeudet ja velvollisuudet", "Ohjeet, oppaat, lomakkeet ja esitteet", "Työhyvinvointi", "eKollega", "Avoimia työpaikkoja", "Kuntahakemisto", "Kuntien yhdyshenkilöt", and "Palaute ja yhteyshenkilöt".
- Uutta sisältöä Sonetessa!**: A list of news items with dates and brief descriptions. For example, "Uutta sisältöä Sonetessa!" dated 6.10.2009, "Keski-Suomen Päihdepäivä kokosi maakunnan ammattilaiset yhteen" dated 12.10.2009, "Sonnetin kävijätalostat" dated 6.10.2009, "Järjestöt tutuksi -tunti - Tukea arkeen kuulo- ja näkövammaisen kanssa" dated 6.10.2009, "Jyväskylän Lakiteillä kehitettiin sosiokulttuurista vanhustyötä" dated 1.10.2009, and "Pienryhmäkoti Koivula täydentää vanhustalveluja Uuraisilla" dated 22.9.2009.
- Ajankohtaista**: A list of recent news items with dates and titles, such as "Tayta elämää messut 5.10.2009", "MLL:n Keski-Suomen piiri ry etsii AIKUISYSTÄVÄTOIMINNAN PÄÄLLIKKÖÄ", "Haukalan lastensuojelun hoitolaikoksen kannatusyhdistys r.y. julistaa haettavaksi apurahat", "Askeleittain ja yhdessä oppien - varhaiskasvatukseen kehittämistä Keski-Suomessa 2007-2009", and "Julkinen palvelujen etäpalvelukokeilu käynnistyy Jyväskylässä".
- Tapahtumat**: A list of events and activities, including "Kasvatuskouppanuiden peruskurssi", "Järjestöt tutuksi -tunti - Tietoa ja tukea omaan ja läheisten mielen hyvinvointiin ja jaksamiseen", "Tuntemyhteyttä ja sosiaalisia solmuja", "Askeleittain ja yhdessä oppien - varhaiskasvatukseen kehittämistä Keski-Suomessa 2007-2009", and "Ammatillisen asiantuntijuuden kehittäminen".
- Tiedotteet**: A list of press releases and announcements, such as "Sonette-materiaalipaketin voittajat", "Työhyvinvointi-osio avattu", "Kriisitilanteita varten -osio avattu", "Avoimia työpaikkoja -osio avattu", and "Sonetten käyttäjätutkimusraportti on käynnissä".
- Koulutukset**: A list of training courses and workshops, including "RIITTÄVÄN HYVÄ VARHAINEN VUOROVAIKUTUS", "PIKKU PORTAAT - Arviointi- ja suunnitteluohjelma varhaiseen vuorovaikutukseen ja varhaiskoulutukseen", "Jaetun vanhemmuuden mahdollisuus", "Dialoginen verkostotyö -koulutus", and "Selkeää ja sujuvaa viestintää sosiaalialalle".
- Linkit**: A list of external links to various organizations and services, such as "Keski-Suomen Sosiaalialan osaamiskeskus (Koske)", "Kävijätalostat", "Apuvalinepankki", "FinSoc", "Finlex", "THL", "Valvira", "STM", "Kuntaliitto", "Sosiaalipointi", "Terveystoiminta", "Sosiaalialan tietoteknologiahanke", "Tikesos", "TEPA-termipankki", "Sosiaalialan sanasto", "asiakastietojärjestelmää varten (PDF-tiedosto)", "Suomi.fi - Asiointi ja lomakkeet", "SosiaalilINFO - Kunnat.net", "Tesse", and "SosKes-sanomat".

At the bottom of the page, there is a footer with the text "Kirjautu ulos | Linkit | Tulosta sivu | Sivukartta | Palaute".

- **Sosiaalihuollon lainsäädäntö** on koottu palvelualueittain (esim. lastensuojelu, lasten päivähoito ja varhaiskasvatus, vammaispalvelut). Linkkien kautta Sonette-käyttäjä pääsee helposti Finlexin ajantasaiseen lainsäädäntöön. Tähän osioon koottiin kattavasti sosiaalihuoltoa sääntelevä lainsäädäntö.

- **Sosiaalipalvelut**-osio on Sonetten suurin tietokokonaisuus, josta löytyy kattavasti sosiaalihuollon peruspalvelut sekä muita sosiaalialaan liittyviä toimintamuotoja (sosiaaliasiamies, kriisipalvelut, vapaaehtois- ja vertaistoiminta). Jokaisesta sisältökokonaisuudesta löytyy palvelukuvauksen lisäksi ajankohtaisia uutisia, työvälaineitä ja -menetelmiä, linkkejä kyseisen palvelualueen paikallisten ja kansallisten toimijoiden kotisivuille sekä kirjallisuutta ja tutkimuksia. Lisäksi tärkeänä osana on se tieto, jota julkisesta verkosta ei ole saatavilla, kuten erilaisten palveluntuottajien yhteystietoja sekä lomakkeita.

The screenshot shows the Sonette.fi website interface. At the top, there is a search bar and a navigation menu. The main content area is titled 'Sosiaalipalvelut' and contains a list of services and a list of municipalities. The sidebar on the right lists various municipalities under the heading 'Kuntien sosiaalityötoimistot'.

- **Keski-Suomen tapahtumakalenteriin** on koottu maakunnan sosiaalialan tapahtumia ja koulutuksia. Tapahtumakalenterin alta löytyy koulutuksissa käytettyjä materiaaleja. Sama tapahtumakalenteri on myös Kosken internet-sivuilla.
- **Hallinto, kehittäminen ja hankkeet** -osio sisältää sosiaalialan kehittämiseen liittyvää ajankohtaista sisältöä sekä hallintotyötä tukevaa tietoa esimerkiksi kilpailutuksesta ja erilaisten hankintojen tekemisestä. Osioon on koottu myös maakunnassa toteutettuja sosiaalialan hankkeita. Hankkeiden kokoaminen yhteen paikkaan muodostaa ajan kuluessa keskisuomalaisen hankerekisterin, joka auttaa uusien hankkeiden suunnittelua ja toteutusta.

- **Tietosuoja**-osiossa on runsaasti tietoa siitä, mitä esimerkiksi sosiaalialan ammattilaisen on otettava huomioon asiakastietojen käsittelyssä tietosuojan näkökulmasta. Osio sisältää myös maakunnan kuntien tietosuojavastaavien yhteystiedot.
- **Kriisitilanteita varten** -sisältö kattaa laajasti maakunnallisten ja valtakunnallisten kriisipalveluiden yhteystiedot.
- **Työntekijän oikeudet ja velvollisuudet** on koottu omaksi osiokseen ja se sisältää tietoa, joka tukee ammattilaista työsuhteen eri vaiheissa.
- **Ohjeet, oppaat, lomakkeet ja esitteet** sisältää maakunnan eri sosiaalipalvelujen ja toimijoiden työssään käyttämiä materiaaleja.
- **Työhyvinvointi**-kokonaisuus on tarkoitettu tukemaan työssä jaksamista ja työssä viihtymistä. Työhyvinvointiin sisältyy myös kevyempi Päivän piristys -osio, jossa esitellään mm. maakunnan Sonetten käyttäjiä erilaisissa sosiaalialan toimipaikoissa ja ammateissa sekä suosittuja ja hyväksi koettuja ruokareseptejä.
- **eKollega** on Sonetten tarjoama uusi työväline sosiaalialan ammattilaisille. eKollegassa eri ammattiryhmät voivat käydä keskustelua itse määrittelemänsä ryhmän jäsenten kesken. Ryhmän jäsenet voivat helposti palata lukemaan keskusteluja, koska viestit tallentuvat viestiketjuun. Näin ammattilaisten ei tarvitse enää käyttää aikaa vanhojen sähköpostien tutkimiseen viestien löytämiseksi.
- **Työpöytä** tarjoaa erilaisille käyttäjäryhmille räätälöityjä vuorovaikutteisia työskentelyalueita, jotka helpottavat esimerkiksi ryhmien yhteisten materiaalien jakamista ja käyttämistä.
- **Avoimia työpaikkoja** -osiossa julkaistaan Keski-Suomen sosiaalialan työpaikkoja.

- **Kuntahakemistossa** on kuvattuna kaikkien maakunnan kuntien sosiaalitoimen toimipaikat ja palvelut yhteystietoineen.

The screenshot shows the Sonette.fi website interface. At the top, there is a search bar with the text 'Tarkennettu haku' and a 'Hae' button. Below the search bar, there are navigation links: 'Tietoa palvelusta', 'Omat tiedot', 'Yhteystietojen haku', and 'Kirjautuminen'. The main content area is titled 'Kuntahakemisto' and includes a list of municipalities on the left side. The central part of the page features a map of Central Finland with various municipalities labeled. Below the map, there is a list of municipalities that are active in the directory.

- **Kuntien yhdyshenkilöt** -sivulta löytyvät kuntien yhdyshenkilöt yhteystietoineen sekä Sonette-yhdyshenkilöiden toimenkuvat.
- **Palaute ja yhteystiedot** -sivulla on palautelomake sekä Sonette-yhteisöverkon toimituksen yhteystiedot.

## 5 YHTEISTYÖ JA VERKOSTOITUMINEN

### 5.1 Sonette-Internetso -yhteistyö

Sosiaali- ja terveysalan tietohallinnon kehittämisen yhteistyölle oli Keski-Suomessa hyvä pohja, koska hankekunnat, Keski-Suomen sairaanhoitopiiri ja Koske toimivat samalla maantieteellisellä alueella. SosKes-hanke teki aktiivista yhteistyötä Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kanssa ja hyödynsi MediKes-hankkeesta kerättyä tietoa ja kokemusta yhteisöverkon suunnittelus-

sa. SosKes-MediKes-yhteistyösopimus solmittiin vuonna 2006. Sopimusta edeltävänä aikana tehty työ perustui osapuolten keskinäiseen hyvään kumpuunuteen. Yhteistyö jatkui tiiviinä hankkeen päättymiseen saakka eli lokakuun loppuun 2009.

Sonette-Intermetso-yhteistyö kruunattiin vuoden 2007 lopussa, kun Sonette ja Intermetso yhdistyivät yhdeksi yhteisöverkoksi, joka käytännössä tarkoitti sitä, että samalla kirjautumisella voi hyödyntää kummankin verkon tietosäilytystä. Sonetten ja Intermetson yhdysheikköiden yhteiskokoukset aloitettiin vuoden 2008 alussa. Yhteiskokouksissa Sonette- ja Intermetso-yhdysheikköt verkostoituivat, kuuluivat yhteisöverkkojen ajankohtaisista asioista sekä suunnittelivat verkkojen yhteistä kehittämistä. Näissä tapaamisissa oli mukana myös järjestelmätoimittaja Fujitsun edustaja, mikä mahdollisti järjestelmätoimittajan ja yhdysheikköiden välisen keskustelun järjestelmän kehittämisestä. Kokouksia järjestettiin säännöllisesti puolivuositain.

SosKesin hankehenkilöstö ja Intermetson ylläpidosta vastaavat heikköt tapasivat kuukausittain. Tapaamisten tarkoituksena oli yhteisesti linjata verkkojen toimintakäytäntöjä, kehittämistä sekä teknisiä ratkaisuja. Lisäksi hankehenkilöstö tapasi myös Fujitsun edustajia säännöllisesti, jolloin pystyttiin keskustelemaan kehityksestä suoraan järjestelmätoimittajan kanssa. Sonetten sisältö ja kehittäminen antoi ideoita Intermetson jatkokehitystyöhön.

Sonette-Intermetso-yhteisöverkko on ainutlaatuinen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten viestintäympäristö Suomessa. Tällä hetkellä Sonette-Intermetso-viestintäympäristöä käyttää noin 10 000 käyttäjää. Verkon väkiinnuttua päivittäiseksi työvälineeksi, viestintäympäristö palvelee 15 000 sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista ja välillisesti 270 000 maakunnan asukasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon yhdistyessä yhdeksi suureksi hyvinvointipalveluksi, tarvitaan myös uusia, yhteisiä työvälineitä ammattilaisten tiedonkulun parantamiseksi. Sonette ja Intermetso vastaavat loistavasti tähän haasteeseen.

## **5.2 Yhteistyö Kosken kanssa**

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus koordinoi maakunnallista kehittämistyötä ja turvaa maakunnan sosiaalialan kehittämisen pitkäjänteisyyden. Koske toimii maakunnan sosiaalialan ammattilaisten kohtaamispaikkana.

SosKes-hankkeen työntekijöiden työhuoneet sijaitsivat Koskessa, joten kehittämisestä innostuneita ammattilaisia oli koko ajan lähellä. Kosken koordinoimilla kehittämishankkeilla oli merkittävässä roolissa Sonetten sisällön ke-



hittämisessä ja tuottamisessa. Lisäksi Kosken oma vakiintunut ja vankka asema sosiaalialan toimijana antoi SosKes-hankkeelle taustayhteisön, johon kuuluu. Tämä lisäsi hanketyön uskottavuutta ja yhteistyökumppaneiden luottamusta hanketta kohtaan.

SosKes-hanke uudisti Kosken kotisivut, jotka toimivat samassa julkaisujärjestelmässä Sonetten kanssa. Samassa julkaisujärjestelmässä toimiminen mahdollistaa sisältöjen julkaisun tarpeen mukaan molemmissa ympäristöissä. Yhteistä sisältöä ovat mm. koulutus- ja tapahtumakalenteri, sosiaalialan ajankohtaiset uutiset sekä hankerekisteri.

### **5.3 Yhteistyö hankekuntien kanssa**

Hankkeen menestymisen kannalta ehdottoman tärkeää oli se, että kaikki Keski-Suomen maakunnan kunnat olivat SosKes-hankkeessa mukana. Kuntien sosiaalialan ammattilaiset olivat alusta saakka yhdessä ideoimassa ja kehittämässä Sonette-yhteisöverkkoa. Näin yhteisöverkon kehittäminen sidottiin perustyyöhön ja Sonettesta saatiin oikeasti arkityötä hyödyntävä työväline.

SosKes-hanke teki hankkeen aikana neljä esittelykierrosta maakunnan kuntiin, käytännössä jokaisessa kunnassa vierailtiin keskimäärin kerran vuodessa. Näissä tilaisuuksissa esiteltiin Sonette-yhteisöverkon sisältö perusteellisesti, tavattiin henkilökohtaisesti sosiaalialan ammattilaisia ja keskusteltiin Sonetten kehittämisestä. Kuntavierailut olivat tehokkain yhteisöverkon markkinointikeino, sillä työntekijät pystyivät esittelyn ajaksi irrottautumaan arkityöstään ja keskittymään täysipainoisesti esittelyyn. Sosiaalialan ammattilaisilta esittelytilaisuuksissa saatu välitön palaute ohjasi ja innosti hanketyöntekijöitä etenemään kehittämistyössä oikeaan suuntaan.

Sanomattakin on selvää että Sonette-yhteisöverkon idean kehittyminen suhteellisen abstrakteista suunnitelmista näkyväksi ja konkreettiseksi verkoksi vähensi kriittisyyttä hanketta kohtaan. Loppua kohden kuntien sosiaalialan ammattilaisten oli helpompi käsittää oman työpanoksensa merkitys yhteisöverkon valmistumisen eri vaiheessa. Yhteistyö myös helpottui, koska osapuolet tutustuivat toisiinsa hankkeen edetessä.

Hankekunnat suhtautuivat myönteisesti SosKes-hanketyöhön ja antoivat työntekijäresursseja Sonetten ylläpitoon ja kehittämiseen. Työntekijät pysyivät käyttämään työaikaansa Sonette-kehittämistyöhön sekä yhdyshenkilötoimintaan. Kunnat eivät laskuttaneet hanketta näistä resursseista. Kuntien sosiaalitoimen edustajat näkivät myös tärkeänä, että Sonette-yhteisöverkon toiminta jatkuu hankkeen päätyttyä.

## 5.4 Tikesos-yhteistyö

Sosiaalialan tietoteknologiahanke (Tikesos) tukee sosiaalialan omista tarpeista lähtevää tietoteknologian kehittämistä. Hankkeella vahvistetaan sosiaalihuollon yhtenäistä tietopohjaa sekä luodaan alalle tietotekniikkaa hyödyntäviä palvelutapoja ja toimintarakenteita.

SosKes-hankkeessa merkittävä osuus yhteistyöstä tehtiin Tikesos-hankkeen kanssa. Tikesos antoi SosKes-hankkeelle vankan ja uskottavuutta lisäävän kehityksen, jonka kautta SosKes-hanke ja Sonette-yhteisöverkko saivat myös valtakunnallista näkyvyyttä.

Tikesos järjesti alueellisten sosiaalihuollon tietoteknologiahankkeiden aluehanketapaamisia, joissa esiteltiin hankkeiden etenemistä ja muuta hanke-toimintaa. Aluehanketapaamiset mahdollistivat verkostoitumisen ja keskinäisen tiedonjaon ja -välityksen. Tikesos tilaisuuksien järjestäjänä onnistui luomaan vapaan ja välittömän ilmapiirin, joka oli edellytys hankkeiden väliselle hyvälle yhteistyölle sekä tunteen, että yksittäisellä hanketyöllä on merkitystä.

## 5.5 Muu yhteistyö ja verkostoituminen

Muu yhteistyö ja verkostoituminen tapahtui erilaisten Sonette-esittelyiden kautta valtakunnallisissa sosiaali- ja terveydenhuollon seminaareissa ja tapahtumissa (esim. Tikesosin vuosittaiset valtakunnalliset seminaarit, Talentian sosiaalialan asiantuntijapäivät, TERVE-SOS, Kuntamarkkinat, Terveydenhuollon ATK-päivät, Sosiaalialan osaamiskeskuspäivät). Tapahtumiin osallistumisen myötä SosKes-hanke pysyi hyvin ajan tasalla siitä, mitä kansallisella tasolla sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistyössä tapahtui.

Lisäksi hanke teki säännöllistä yhteistyötä Keski-Suomen sosiaalialan kehittämishankkeiden kanssa. Näistä hankkeista saatua tietoa ja tuloksia sekä hankehenkilöstön asiantuntemusta hyödynnettiin tietosisältöjen kokoamisessa. Nämä hankkeet välittivät aktiivisesti tietoa Sonettesta omissa yhteistyöverkostoissaan ja hyödynsivät Sonettea viestintäympäristönä omien hanketuotostensa esilletuomisessa sekä tulosten levittämisessä.

SosKes-hanke teki aktiivista yhteistyötä Jyväskylän yliopiston ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun kanssa, joka toteutui pääasiassa opiskelijayhteistyön muodossa. Yhteistyötä tehtiin myös muiden Keski-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden (esim. Kriisikeskus Mobile, Keski-Suomen vammaispalvelusäätiö, kolmas sektori ja järjestöt) kanssa. Osa tästä yhteis-

työstä liittyi Sonetten sisällön tuottamiseen, laajentamiseen ja ylläpitoon, osa toimijoista halusi liittyä Sonetten käyttäjäksi.

## **5.6 Yhdyshenkilötoiminta hankekunnissa**

Sonetten keskeisin ajatus on, että yhteisöverkko on sosiaalialan ammattilaisien yhteinen asia, jonka sisältöön ja tekemiseen kaikki käyttäjät voivat osallistua. Yhteisöverkon ideaa tukemaan Sonetten ylläpito haluttiin hajauttaa yhdyshenkilötoiminnan kautta mahdollisimman laajasti.

Yhdyshenkilötoiminnalla on merkittävä rooli yhteisöverkon sisällön ajantasaisuuden säilyttämisessä. Sonette-yhdyshenkilöiden vastuulla oleva suurin kokonaisuus on kuntahakemiston sisältöjen ja yhteystietojen päivittäminen. Lisäksi yhdyshenkilöt tekevät uutisia ja tapahtumia sekä tuovat esille kuntien hyviä käytäntöjä. Osa yhdyshenkilöistä tekee myös käyttäjätunnuksia oman kuntansa työntekijöille. Yhdyshenkilöt ovat linkkejä Sonetten sekä kuntien sosiaalialan työntekijöiden välillä. Lisäksi yhdyshenkilöt osallistuvat puolivuositain Sonette-Internetso-yhdyshenkilökokouksiin.

Jokaisessa maakunnan kunnassa on 1–5 yhdyshenkilöä, jotka ovat sosiaalialan ammattilaisia ja valikoituivat tehtävään oman mielenkiintonsa sekä työtehtäviensä perusteella. Yhdyshenkilöitä on yhteensä noin 50. Yhdyshenkilöt saivat koulutusta Sonetten sisällön julkaisuun ja päivittämiseen. Koulutuksia järjestettiin hankkeen aikana puolivuositain eri puolilla maakuntaa. Tarvittaessa hankkeen työntekijät kävivät kouluttamassa myös yhdyshenkilöiden työpaikoilla, jolloin oli mahdollista antaa yksilöllistä ohjausta.

Yhdyshenkilöiden työpanoksella on tärkeä merkitys yhteisöverkon toiminnassa myös hankkeen päättymisen jälkeen, kun yhteisöverkon toiminta organisoidaan uudelleen.

## **6 SONETTE-YHTEISÖVERKON MARKKINOINTI**

Verkkoa tehtiin tunnetuksi maakunnan kuntien sosiaalijohdolle ja sosiaalialan ammattilaisille Sonette-esittelyjen kautta. Kuntakierroksia tehtiin hankkeen aikana neljä, käytännössä jokaisessa kunnassa vierailtiin noin keran vuodessa. Pelkästään kuntavierailuilla tavoitettiin yli tuhat sosiaalialan ammattilaista eri puolilta Keski-Suomea. Myös yhdyshenkilöt välittivät tietoa Sonettesta oman kuntansa sosiaalialan ammattilaisille. Näin voidaan ajatella, että lähes kaikki Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaiset ovat ainakin

kuulleet Sonette-yhteisöverkosta. Lokakuussa 2009 Sonette-käyttäjätunnuksia oli jo lähes 3500 käyttäjällä.

Erityisesti hankkeen loppuvaiheessa panostettiin yhteisöverkon markkinointiin ja tunnetuksi tekemiseen. Sonetten esittelytilaisuuksissa jaettiin sonette.fi -logolla varustettuja erilaisia markkinointimateriaaleja (Sonettekynät, -esitteet, -muistilaput, -hiirimatot, -muistitikut ja -kaulanauhat). Näin tehtiin tunnetuksi ja helposti muistettavaksi yhteisöverkon sonette.fi -osoite. SosKes-hanke julkaisi myös SosKes-sanomia, jossa tiedotettiin SosKes-hankkeen sekä Sonette-verkon ajankohtaisista asioista (SosKes-sanomat löytyvät osoitteesta <http://www.koskeverkko.fi/soskes>). Sonette-yhteisöverkon käyttäjiä lähestyttiin säännöllisin väliajoin myös sähköpostiviestillä, joissa kerrottiin mm. yhteisöverkon sisällön uudistuksista.

Yhteisöverkon konsepti on mahdollista ottaa käyttöön alueellisin sisällöin missä tahansa päin Suomea, siksi Sonette-yhteisöverkko onkin herättänyt mielenkiintoa valtakunnallisella tasolla. Hanketta on esitelty alan kansallisissa tapahtumissa ja se on ollut esillä myös useissa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilehdissä mm. Sairaalaviesti, Perusturvatieote, Tesso, Kellokas ja Talentia-lehti. Tieto Sonette-yhteisöverkosta levisi Keski-Suomen ulkopuolelle myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Hyvä käytäntö -kuvauksen avulla, kun Sonette hyväksyttiin keväällä 2009 Hyväksi käytännöksi (<http://www.sosiaaliportti.fi/hyvakaytanto/sonette>). Hyvä käytäntö -verkkopalvelu tarjoaa ajankohtaista ja monipuolista tietoa sosiaali- ja terveysalan hyvistä käytännöistä alan työntekijöille, kehittäjille ja tutkijoille.

## **7 JATKOSUUNNITELMA**

Keväällä 2009 tehtiin Sonette-yhteisöverkon toimintaa koskeva jatkosuunnitelma yhteistyössä Kosken, Keski-Suomen sairaanhoitopiirin ja SosKes-hankkeen kesken. Suunnitelman mukaisesti SosKes-hankkeen päättymisen jälkeen Sonettea ylläpitää Liikelaitos MediKesin palveluksessa työskentelevä verkkotoimittaja, joka työskentelee Kosken työyhteisössä. Hankkeen jälkeen työtään jatkavat edelleen Sonette-yhdyshenkilöt sekä muut ylläpitäjät.

## **8 HANKKEEN ARVIOINTI**

SosKes-hankkeessa pyrittiin tietoisesti jatkuvaan ja monimenetelmälliseen arviointiin. Arvioinnin avulla hankkeessa tuettiin tarkastelun kohteena olevaa toimintaa toteutuksen aikana, paikannettiin parantamisalueita ja esitet-

tiin niihin liittyviä kehittämissuosituksia. Arviointitietoa tuotettiin sekä itse-että ulkoisena arviointina seuraavilla tavoilla:

- Yhteisöverkon teknisen käytettävyyden arvioinnissa keväällä 2006 arvioitiin verkon sisältö- ja ulkoasurakennetta käytettävyyden kannalta (heuristinen arviointimenetelmä).
- Ulkoinen väliarviointi toteutettiin syksyllä 2006: tavoitepohjainen projektiarviointi toteutettiin hankehenkilöstön (n= 3) haastattelulla ja swot-analyysin avulla.
- Käyttäjäkyselyssä keväällä 2008 selvitettiin yhteisöverkon käyttöä, käyttäjien käsityksiä yhteisöverkon sisällöstä sekä sen vaikutuksia. Arvioinnissa verkon käyttäjä-/asiakasnäkökulma (strukturoitu kyselylomake, n=176).
- Tavoitepohjainen projektiarviointi 2008–2009 koostui asiantuntija-haastatteluista (n=5) ja ohjausryhmäkyselystä (strukturoitu kyselylomake, n=11).
- Kevään 2009 käyttäjäkyselyssä selvitettiin edelleen Sonette-yhteisöverkon käyttöä, sisältöä ja vaikutuksia. Mielenkiinto kohdistui erityisesti käyttäjien arvioinnissa vuoden aikana tapahtuneisiin muutoksiin (strukturoitu kyselylomake, n=301).

Arvioinnin nimi	Arviointi-ajankohta	Arvioinnin sisältö	Arviointimenetelmä	Arvioija
Projektin toiminnan arviointi	2005–2006	Toiminnallisten tavoitteiden onnistuminen	Itsearviointi	Hankkeen henkilöstö
Yhteisöverkon käytettävyyden arviointi	kevät 2006	Yhteisöverkon sisältö- ja ulkoasurakenne käytettävyyden kannalta	Heuristinen arviointimenetelmä	Jyväskylän yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Ecocentrico-projekti.
SosKes-projektin väliarviointi 1	syksy 2006	Tavoitepohjainen projektiarviointi (hankkeen I vaihe)	Ulkoinen arviointi	Stakesin Jyväskylän alueyksikkö
Käyttäjätyytyväisyyskysely 1 (SosKes-jatkohanke)	kesä 2008	Yhteisöverkon käyttö, sisältö, vaikutukset. Verkon käyttäjänäkökulma.	Ulkoinen arviointi	Stakesin Jyväskylän alueyksikkö, SosKes-tiimi Laura Hokkanen
SosKes-projektin	2008–2009	Tavoitepohjainen	Ulkoinen arviointi	Stakesin Jyväskylän

väliarviointi 2 (SosKes- jatkohanke)		projektiarviointi (hankkeen II vaihe)		alueyksikkö, SosKes- tiimi Laura Hokkanen
Käyttäjätyyty- väisyyskysely 2 (SosKes- jatkohanke)	kevät 2009	Yhteisöverkon käyttö, sisältö, vaikutukset. Verkon käyttäjänäkö- kulma.	Ulkoinen arviointi	THL:n Jyväskylän alueyksikkö, Jyväsky- län kaupungin Inno- vaatiopalvelut

Arvioinnin tulokset ovat liitteessä 2.

## 9 EPILOGI – VERKKOYHTEISÖSSÄ YKSIN VAI YHDESSÄ?

Koska naamani loistaa Facebookissa, tiedän, mitä kavereille kuuluu. He ovat väsyneitä, opiskelevat tai ovat lähdössä paikkoihin, jotka eivät ole mielenkiintoisia. Blogissa sama asia kerrotaan monisanaisemmin. Koulussa tai töissä oli tänään tylsää, koska emme tehneet mitään kivaa, niin ja koira on sairas, Liisa ei moikkaa, ja äiti ärsyttää. Hyvinä päivinä joku kommentoi, mutta yleensä ei kukaan. Itse vilkuilen viestit läpi ja totean taas kerran, että ”elossa he ovat” – joskus olisi kiva nähdä. Meidän keinomme tuntea kuuluvamme jonnekin ja liittyvämmehän johonkin, on naputella viestejä nettiin. Ei meitä kiinnosta sisällöt. Meitä kiinnostaa se, moniko kommentoi tai tunnistaa nimimerkkimme. Hymiö blogikirjoituksen jälkeen, kiva kuva - kommentti IRC-galleriassa tai sinäkin täällä -viesti Facebookin seinällä kertovat, että ”olemme olemassa”. Elämällä on taas suunta ja merkitys hetken aikaa.

Aivan erilaista verrattuna vuoteen 1987, kun aloitin opiskelut Lapin yliopistolla sosiaalityön laitoksella. Silloin ei vielä ollut kännyköitä eikä tietokoneita. Teknisesti seminaarityö naputeltiin kirjoituskoneella. Meni pari vuotta ja ensimmäiset tietokoneet tulivat laitokselle. Siitä se alkoi – reikäkortit lähetettiin maailmalle postipaketteina ja tulokset saatiin paluupostissa muutamien päivien kuluttua. Muutos on melkoinen verrattuna siihen, että nykyään tulosten saamiseen riittää muutaman napin painallus ja tutkimusaineistojen frekvenssit ja faktorianalyysit tulevat ja tulostuvat minuuteissa.

Tekniikka on ”neljännesvuosisadassa” kehittynyt roimasti.

Teknologian kehityksen myötä internetistä on tullut liiankin tärkeä ja tuttu väline melkein jokaiselle. Kodista, työpaikalta ja koulusta löytyy lukuisia tietokoneita, ja netin käyttö on arkea. Moni ei enää edes pärjää ilman tietokonetta ja tietoverkkoa. Jopa pienet lapset oppivat näpyttelyn nopeasti.

Internet on nykyään niin suosittu työ- ja opiskeluväline, ettei paperia enää juuri tarvita eikä käytetä. Internetin kautta voi muun muassa hakea tietoja, katsoa karttoja, etsiä aikatauluja, tilata palveluja, hakea töitä, tehdä töitä, ja myös hakea kouluihin ja tehdä koulutehtäviä – olla mukana erilaisissa yhteisöissä – vaikkapa Keski-Suomen Sonette-yhteisöverkossa. Muutoksen mukana myös ihmiset joutuvat olemaan joustavia ja seuraamaan kehitystä. Mutta olemmeko kaikki valmiita ja pystymmekö siihen? Kehityksen myötä myös suurin osa hakujärjestelmistä on vaihtunut paperilomakkeista sähköisiin, jotka ovat paljon helpompia ja vaativat vähemmän aikaa ja työtä.

Kuten kaikista asioista, netistäkin on sekä hyötyä että haittaa.

Peruutuspeilistä katsoen kaikki on todella lähes erinomaisen hyvin. Onko siis syytä huoleen? Eikö jo voitaisi levätä laakereilla ja lopettaa marina kilpailukyvyn riittämättömyydestä ja hyvinvointivaltion kalleudesta? Onhan meillä konsensus virtuaalisesta sosiaali- ja terveysalan tulevaisuudesta ja palveluista – salainen aseemme hyvinvoinnin turvaamiseksi.

Tietoyhteiskunnan ja uuden teknologian nopean kehityksen myötä on useita nuoriin liittyviä huolenaiheita noussut esiin. Paljon on keskusteltu muun muassa siitä, miten tietotekniikan käyttö rajoittaa ja vähentää nuorten sosiaalisuutta sekä perheen yhteistä kanssakäymistä. On myös puhuttu terveysriskeistä, nuorten liikkumisen vähentymisestä, kielellisestä köyhtymisestä, epätasa-arvosta ja nuorten syrjäytymisestä. Osa näistä peloista on epäilemättä aiheellisia ja juuri sen takia yhteiskunnalta tarvitaan oikeanlaisia poliittisia päätöksiä näiden huolenaiheiden poistamiseen.

Kaksitoistavuotiaan tyttöni äitinä tunnen välillä epätoivoa. Koputan ja avaen tyttäreni huoneen oven, ehdin vain tunnistamaan kuinka ”aktiivisena ollut sivu klikataan alas”. Nuoret toimivat omissa verkkoyhteisöissään, joihin vanhemmat eivät pääse tai osaa tulla. Nuoret saavat näin vapauden auktoriteeteista ja instituutioista. Valta on nuorilla, sillä heillä on vapaus ja mahdollisuus toimia verkkoyhteisöissä ilman aikuisten läsnäoloa.

Netissä tehtävä nuorisotyö ottaa Suomessa ensiaskeliaan. Kun ajatellaan, missä laajuudessa nuoret nettiä ja sen moninaisia palveluita käyttävät. Yritykset, järjestöt ja muut tahot näkyvät puolestaan netissä jo moninaisissa muodoissa. On virtuaalihenkilökuntaa, virtuaalikonsultteja, virtuaalisia vertaisryhmiä ja monia muita ilmiöitä. Vaikkei nuorisotoimissa vielä olla tietoisuuden ylätasolla, muutamia todella innovatiivisia harppauksia on kuitenkin otettu.

Helsingin keskustan poliisipiirin nuorisotyöryhmän tutkija, konstaapeli, on yhden innovatiivisimman ja toimivimman soveltavan nettinuorisonuorisotyöprojektin toteuttajana. Normaalien päivärutiiniensa lisäksi hän toimii myös IRC-galleriassa, Suomen suurimmassa nettiyhteisössä, nimimerkin takana. Omien sanojensa mukaan ”profiili on tehty sen takia, että nuorten olisi helpompaa ottaa yhteyttä poliisiin ja tiedustella mieltä askarruttavista asioista”. Kansan pariin, kansan säännöillä siis. Nimi-merkki päivittää profiiliaan päivittäin. Lukuisat päiväkirjamerkinnot antavat vastauksia moniin poliisilta kysyttäviin kysymyksiin. Profiilissaan hän kehottaa nuoria myös ottamaan yhteyttä kysymysten ilmaantuessa. Edellä mainitun ns. perinteisen kysy-vastaa palstan lisäksi poliisi toimii galleriassa moniulotteisesti, aivan kuten nuoretkin. Hän vastailee kysymyksiin itsenään ja omalla tyylillään. Oikea asenne näkyy hänen yhteisöissään. Poliisi on liittynyt sekä ”Poliisi on ystävä” että ”Poliisit on perseestä” -yhteisöihin, mikä kertoo hyvin sen, ettei asialla ole kaavoihin kangistunut rivi-poliisi. ”Asiakaslähtöinen”, aito ote on varmasti yksi syy profiilin menestykseen. Kuinka monta nuorta käykään illassa nuorisotalolla? Aivan, talosta riippuen, muutamasta kymmenestä saadaan nuorta illassa. Jos talolla tapahtuu, saattaa kävijämäärä nousta useisiin satoihin. Entäs nettipoliisi: kuinka moni nuori käy päivittäin katsomassa ja lukemassa hänen profiiliaan? Päivittäin hänen sivuillaan on 1000–2000 vierasta, siis viikossa lähemmäs kymmentuhatta kävijää! Kuinka moni nuori käy puolestaan poliisin tai kaupungin sivuilla? Melkein samanlaisella formaatilla Mannerheimin Lastensuojeluliitto on innovatiivisesti sukeltanut internet-yhteisöihin. Tämä on tulevaisuutta.

Monia vanhempia ihmisiä varmasti mietityttää uuden teknologian avulla solmitut ystävä- ja kaverisuhteet tai jopa kohtalotovereiden löytäminen. Kukapa edes olisi kymmenen vuotta sitten uskonut, että tällainen kehitys olisi oikeasti kaikkien ulottuvilla? Näiden ennakkoasenteiden muuttaminen ja uuden mielikuvan luominen eivät tapahdu hetkessä, vaan pitkäjänteisen työn tuloksena. Nuoret ja muut ikäryhmät käyttävät tietokonetta paljon ja pikaviestiohjelmien kehityttyä löytävät uusia ystäviä todella nopeasti mistä päin maata – tai jopa maailmaa – tahansa. Virtuaaliset yhteisöt niin vapaa-ajalla kuin työtarkoituksessa ovat tulevaisuutta – siis liittykäämme tarvittaviin yhteisöihin!

Kaisa Kostamo-Pääkkö  
kehitysjohtaja, Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus



# LIITTEET

Liite 1.

## Toimintatilastot

### Sonette-esittelyt hankekunnissa

Vuosi	Määrä
2005	18
2006	19
2007	10
2008	31
2009	28
Yht.	106

### Sonette-koulutukset

Vuosi	Koulutuksia	Osallistujia
2005	0	0
2006	7	76
2007	6	52
2008	12	90
2009	21	129
Yht.	46	347

### Sonette-Internetso-julkaisujärjestelmän kehittämispalaverit (verkon tekniikka)

<b>Vuosi</b>	<b>Määrä</b>
2005	5
2006	14
2007	12
2008	14
2009	10
<b>Yht.</b>	<b>51</b>

### Sonette-yhteisöverkon sisällön suunnittelupalaverit

<b>Vuosi</b>	<b>Määrä</b>
2005	3
2006	61
2007	48
2008	38
2009	33
<b>Yht.</b>	<b>153</b>



TERVEYDEN JA  
HYVINVOINNIN LAITOS

Jyväskylän kaupunki

Innovaatiopalvelut



# **SosKes-hankkeen arviointi**

**2005 – 2009**

**Tiivistelmä**

## Sisällys

”Lastuna laineilla vai omaa purtta ohjaten?” – projektipäällikön esipuhe.....	2
SosKes- hankkeen arvioinnin periaatteet.....	4
SosKes-hankkeen arviointikokonaisuus .....	7
Projektin toiminnan itsearviointi.....	7
Yhteisöverkon tekninen käytettävyyssarviointi .....	7
Ulkoisen väliarviointi I.....	7
Käyttäjätyytyväisyyskyselyt 2008 ja 2009 .....	8
Ulkoisen väliarviointi II.....	9
Lähteet.....	11

## **”Lastuna laineilla vai omaa purtta ohjaten?” – projektipäällikön esipuhe**

Kehittämishanketta voinee verrata purjelaivaan, jonka kapteenina toimii projektipäällikkö ja aluksen miehistönä hankehenkilöstö. Tässä metaforassa arviointi on kuin kompassi, josta voidaan tarkistaa, onko alus matkalla oikeaan suuntaan. Matkaa tehdessä voidaan huomata, ettei suunniteltu reitti viekään haluttuun päämäärään, jolloin suunta on tarkistettava uudestaan. Ehkä etukäteen suunnitellun reitin varrella tulee vastaan esteitä, jopa karikkoja, jotka on kierrettävä muuttamalla matkasuunnitelmaa; kompassin avulla voidaan silloin tarkistaa, että reittimuutosten jälkeenkin purjehditaan oikeaan suuntaan. Kompassista ei tosin ole hyötyä päämäärän saavuttamisessa mikäli sitä vain katsoo kääntämättä kuitenkaan ruoria suuntaan tai toiseen: näin myös arviointi on hyödytöntä, jos arvioinnin kautta saatua tietoa ei käytetä projektin ohjauksessa.

SosKes-hankkeen arviointikokonaisuus on projektin johtamisen näkökulmasta tuonut hankkeeseen arvokasta kokemusperäistä tietoa. Pääosin arviointi on vahvistanut hankkeessa tehtyjen linjausten ja toimintaratkaisujen olleen oikeita ja yhteisöverkon kehittämisen oikean suuntaista. Arvioinnissa, erityisesti käyttäjäkyselyssä, kysymykset on johdettu mm. SosKes-hankkeen tavoitteista. Peilattaessa tavoitteita arvioihin voidaan hankkeessa olla melko tyytyväisiä sekä tavoitteiden onnistuneeseen ja tarveperustaiseen asettamiseen että näihin tarpeisiin vastaamiseen.

Arviointia voi käyttää myös tulevan suunnitteluun. Erityisesti käyttäjäkyselyiden avoimissa kysymyksissä käyttäjien julkituomat mielipiteet, ideat ja palautteet ovat tuoneet yhteisöverkon käyttäjät mukaan kehittämiseen: käyttäjäkyselyyn vastanneet toivat ilahduttavan paljon esiin kehittämiskohteita ja konkreettisia ideoita. Samalla löydettiin verkon käyttämiseen liittyviä yleisiä ongelmia, joihin voitiin hakea ratkaisuja. Henkilöstön kannalta asiantuntija- ja ohjausryhmähaastattelut sekä arvioinnin käyttäjäkyselyosuus toimivat myös oman työn tekemisen kannalta palautekanavana, vaikkei jälkimmäisessä tämä aspekti ollutkaan tarkoituksellinen: käyttäjäkyselyn avoimissa kohdissa annettiin runsaasti (positiivista) palautetta hankehenkilöstön toiminnasta. Samalla tietoisuus arvioinnin kohteena olemisesta on luonut hankkeeseen omanlaistaan ryhtiä.

Projektin johtamisen kontekstissa arviointitieto on parhaillaan käytettävissä projektin ohjaamisen välineenä. Hankkeen arviointikokonaisuus on tuottanut tietoa päätöksenteon tueksi ja perusteeksi. Samalla on saatu tutkittua tietoa siitä, että jo tehdyt valinnat ja päätökset ovat olleet oikeita. Esimerkiksi hankkeen resursseja kuluttavat esittelytilaisuudet ja kuntakäynnit ovat tiedon levittämisen ja uusien käyttäjien saamisen kannalta ensiarvoisen tärkeitä: suurin osa käyttäjistä on kuullut SosKes-yhteisöverkosta

näiden kautta. Käyttäjien huoli siitä, ettei tieto yhteisöverkon olemassaolosta ole tavoittanut kaikkia, tuli selkeästi esiin käyttäjäkyselyissä, mikä antoi perusteet suunnata enemmän panoksia SosKesin markkinointiin ja viestintään: arviointi on auttanut suuntaamaan resursseja sinne, missä niistä on tavoitteisiin pyrkimisen mielessä eniten hyötyä.

Arvioinnin perusteella voidaan sanoa, että hankkeessa tehdyt linjaukset ovat olleet oikeita, mutta käytännön leviämiseen ja juurtumiseen tarvitaan aikaa. Toimintakulttuurit muuttuvat hitaasti, mikä tahtoo usein unohtua ripeätahtisessa kehittämistyössä. Yhteisöverkon käytön hidaskäyttäminen on ollut asia, joka hankehenkilöstön on täytynyt hyväksyä. Erityisesti käyttäjänäkökulma arvioinnissa on ollut hädällinen siltä kannalta, että arviointitieto on auttanut hankehenkilöstöä näkemään yhteisöverkon toiminnan tavallisen käyttäjän silmin. Vaikkakin hankkeessa tehdään paljon yhteistyötä eri sosiaalialan toimijoiden kanssa ja tavataan käyttäjiä usein, on tämä hankehenkilöstölle erittäin tärkeä lisä. Käyttäjäkyselyn myötä kirkastui ajatus myös siitä, että käyttäjille tärkeintä on yhteisöverkon hyödynnettävyys oman työn kannalta, ei se, miten hanke ylittää strategisiin tavoitteisiinsa – kyettäessä vastaamaan käyttäjäkunnan tarpeisiin täytyvät strategiset tavoitteet ikään kuin itsestään.

Arvioinnin kautta sekä projektipäällikkö että projektihenkilöstö on saanut sekä omaan työhön liittyvää palautetta että tietoa onnistumisista ja kehittämisen paikoista. Arviointitiedon avulla on voitu perustella päätöksentekoa hankkeen ohjausryhmälle: samoin se tarjoaa tutkittua tietoa projektin mahdollisuuksista saavuttaa sille asetetut tavoitteet. Tämän arviointikokonaisuuden avulla SosKes-laivaa on pystytty ohjaamaan kohti suunniteltua kurssia.

Dokumentti SosKes-hankkeen arviointikokonaisuudesta löytyy osoitteesta:

<http://www.koskeverkko.fi/soskes>

## SosKes- hankkeen arvioinnin periaatteet

”Arviointi on systemaattinen yritys määrittää toiminnan arvo, jäsentäen ja arvottaen toimintaa pyrki-  
myksenä hyvään.” (Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä 2001, 2)

SosKes-hankkeessa arvioinnin lähestymistapa on formatiivinen – arvioinnin tavoitteena on kehitys, eli tuottaa tietoa, jota voidaan käyttää jo hankkeen aikana kehittämisprosessien suuntaamiseen. Arvioinnin tekeminen ei ole itseisarvoista, vaan arviointien arvo syntyy niiden hyödyllisyyden myötä. Formatii-  
visten arvioinnin avulla on tuettu tarkastelun kohteena olevaa toimintaa jo toteutuksen aikana, paikannet-  
tu parantamisalueita ja esitetty niihin liittyviä kehittämissuosituksia. (vrt. Virtanen 2007, 14, 93)

SosKes-hankkeessa on tietoisesti pyritty jatkuvaan arviointiin: kun arviointi on jatkuvaa, huomio kiin-  
nittyy selvemmin prosessien toimivuuden tarkasteluun – lisäksi huomiota kiinnitetään siihen, miten  
sisäiset toimintajärjestelmät toimivat (Virtanen & Uusikylä 2002, 15). Arvioinnin merkitystä kehittä-  
mistoiminnan tukena korostetaankin yhä enemmän. Arvioinnin avulla pyritään vastaamaan kysymyk-  
siin, mikä uudessa toimii, ja mikä siihen vaikuttaa. Palautetta voidaan antaa jo suhteellisen yksinkertai-  
sia aikaansaannos- ja kehitysindikaattoreita käyttämällä. Hyvä tulos arvioinnissa viittaa siihen, että  
ollaan oikeilla linjoilla; heikko arviointitulos puolestaan edellyttää, että toimintaa tulisi jollain tavalla  
muuttaa. Arviointi onkin nähty yhä hyödyllisemmäksi ja tärkeämmäksi uuden tuottamisessa ja kehit-  
tämishankkeita suunniteltaessa. Tällöin suunnitellaan myös arvioinnin osuutta niin että se on mukana  
koko hankkeen ajan. (Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä 2001, 2, Robson 2000, 84)

SosKes-hankkeen jatkuva arviointi tarkoittaa arviointitoiminnan kytkemistä osaksi hankkeen toimeen-  
panoa, jolloin arviointitiedon avulla hankkeessa voidaan seurata toiminnan kautta syntyviä tuloksia,  
havaita poikkeamia ja ennakoida riskejä, sekä suunnata toimintaa uudelleen tarpeen niin vaatiessa (ks.  
Virtanen & Uusikylä 2002, 13). Näin arviointitieto syventää ymmärrystä mahdollisista ongelmista, sen  
avulla opitaan palvelemaan asiakkaita paremmin – ja toki mahdollisten positiivisten tulosten kautta  
luottamus palvelun pätevyyteen kasvaa. (ks. Robson 2000, 62) SosKes-hankkeen kehittämä ja ylläpi-  
tämä sosiaalialan ammattilaisten yhteisöverkko rakennettiin hankkeen aikana, joten kysymys kehittä-  
misestä on ollut jatkuvasti esillä. Formatiiivisten arvioinnin avulla voidaan ”muokata” tai kehittää toi-  
mintaa; arvioinnin tarkoitus on muokata projektia niin että siitä on apua tavoitteiden saavuttamisessa  
(Robson 2000, 80–81).

SosKes-hankkeen arvioinnissa pyrittiin lähestymään tutkittavaa ilmiötä monelta eri suunnalta. Trian-  
gulaatio, monimenetelmällisyys, on ollut periaatteena juuri siksi, että eri arviointitapoja käytettäessä on

saatu arviointitietoa eri näkökulmista ja eri sidosryhmiltä: kun arvioitavasta ilmiöstä halutaan mahdollisimman kattava kuva, yhdistellään erilaisten lähestymistapojen menetelmiä. Erilaisista tietolähteistä hankitut materiaalit täydentävät toisiaan ja siten lisäävät tulosten luotettavuutta. (ks. Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä 2001, 24)

### SosKes-arviointikokonaisuus 2005–2009

Arvioinnin nimi	Arviointiajan-kohta	Arvioinnin sisältö	Arviointimenetelmä	Arvioija
<b>Projektin toiminnan arviointi</b>	2005–2006	Toiminnallisten tavoitteiden onnistuminen	Itsearviointi	Hankkeen henkilöstö
<b>Yhteisöverkon käytettävyyсарviointi</b>	kevät 2006	Yhteisöverkon sisältö- ja ulkoasurakenne käytettävyyden kannalta	Heuristinen arviointimenetelmä	Jyväskylän yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Ecocentrico-projekti.
<b>SosKes-projektin väliarviointi 1</b>	syksy 2006	Tavoitepohjainen projektiarviointi (hankkeen I vaihe)	Ulkoinen arviointi Avustettu itsearviointi	Stakesin Jyväskylän alueyksikkö
<b>Käyttäjättytyväisyysskysely 1 (SosKes-jatkohanke)</b>	kesä 2008	Yhteisöverkon, käyttö, sisältö, vaikutukset. Verkon käyttäjä/asiakasnäkökulma.	Ulkoinen arviointi	Stakesin Jyväskylän alueyksikkö, SosKes-tiimi Laura Hokkanen
<b>SosKes-projektin väliarviointi 2 (SosKes-jatkohanke)</b>	2008–2009	Tavoitepohjainen projektiarviointi (hankkeen II vaihe)	Ulkoinen arviointi	Stakesin Jyväskylän toimipaikka, SosKes-tiimi Laura Hokkanen
<b>Käyttäjättytyväisyysskysely 2 (SosKes-jatkohanke)</b>	kevät 2009	Yhteisöverkon käyttö, sisältö, vaikutukset. Asiakasnäkökulma.	Ulkoinen arviointi	THL:n Jyväskylän toimipaikka, Jyväskylän kaupungin innovaatiopalvelut, SosKes-tiimi

Arvioinnissa tarvitaan sekä sosiaalitieteellisen tutkimusmenetelmien että substanssin osaamista: arviointi voi olla ulkopuolisen tekemää, mutta yhtä hyvin organisaation sisäistä ja arkityöhön linkitettyä toimintaa (Högnabba 2008, 15). SosKes-hankkeessa arviointia onkin toteutettu sekä itsearviointina että yhteistyössä eri tahojen, erityisesti Stakesin/THL:n Jyväskylän alueyksikön kanssa.

Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmän (2001, 15–16) mukaan (itse)arviointi toimii onnistuessaan hankkeen ohjaustyökaluna. SosKes-hankkeessa on tehty jatkuvaa itsearviointia erityisesti projektin toimin-



nallisten tavoitteiden onnistumisen kannalta: itsearviointi kuuluu kehittämistyöhön, sillä siinä toiminnan toteutuksesta vastaavat työntekijät arvioivat työtään. SosKes-hankkeessa itsearviointia on toteutettu niin henkilökohtaisella kuin tiimin tasolla. Tällöin omaehtoinen arviointi tuottaa työn kehittämisessä välittömämmin hyödynnettävää tietoa kuin ulkopuoliset toimijat voisivat tarjota – hankkeen työntekijöiden refleктоiva itse-evaluaatio onkin keskeinen kehittämisen moottori. (Seppänen-Järvelä 2004, 24)

Arvioinnin avulla hankkeessa on tuettu tarkastelun kohteena olevaa toimintaa toteutuksen aikana, paikannettu parantamisalueita ja esitetty niihin liittyviä kehittämissuosituksia. Hankkeen arviointi on ollut jatkuvaa ja prosessien toimivuutta on tarkasteltu monimenetelmällisesti.

# SosKes-hankkeen arviointikokonaisuus

## *Projektin toiminnan itsearviointi*

Projektin toiminnan itsearviointi tapahtui ennen kaikkea toiminnallisten tavoitteiden onnistumisen arviointina, jossa tärkein arviointinäkökulma oli koko maakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden tiedonkulun ja yhteistyön kehittäminen. Toiminnallisten tavoitteiden arviointi perustui hankesuunnitelmassa esitettyjen tavoitteiden itsearviointiin, jota hankkeen henkilöstö toteutti säännöllisin väliajoin yhdessä ohjausryhmän kanssa. Itsearviointin perusteella hankesuunnitelmassa esitetyt tavoitteet koettiin saavutetuksi.

## *Yhteisöverkon tekninen käytettävyyssarviointi*

Yhteisöverkon teknisen käytettävyyden arvioinnissa keväällä 2006 arvioitiin verkon sisältö- ja ulkoasurakennetta käytettävyyden kannalta heuristisella arviointimenetelmällä. Arvioinnissa käytetyn tarkistuslistan pohjana oli web-palveluiden käytettävyyteen ja tuotantoon, julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristöön sekä verkkosisällön saavutettavuuteen liittyviä tekijöitä.

Käytettävyyssarvioinnissa tarkasteltiin mm. sivustoilla käytettyjen termien vastaavuutta tosielämään, järjestelmän kykyä ilmoittaa virhetilanteista sekä opastaa niissä, sivustojen ilmettä ja toimivuutta sekä esteettömyyttä. SosKes-sivusto täytti käytettävyyssarvioinnin toteuttaneen Jyväskylän yliopiston tietojenkäsittelytieteiden laitoksella toimineen Ecocentrico-projektin käyttämän tarkistuslistan vaatimukset.

## *Ulkoisen väliarviointi I*

Syksyllä 2006 SosKes-hankkeessa toteutettiin tavoitepohjainen projektiarviointi avustettuna itsearviointina. Hankehenkilöstön haastattelut (n=3) tehtiin Stakesin Jyväskylän alueyksikön toimesta. Hankeprosessia tarkasteltiin työntekijöiden työnä, kokemuksena ja uuden opin tarjoajana, asettamiensa tavoitteiden toteuttajana sekä tuloksen tekijänä. Lisäksi arviointia lähestyttiin SWOT-analyysin kautta kartoittaen hanketyötä estäneitä ja edistäneitä tekijöitä sekä jatkoprojektin uhkia ja voimavaroja.

Hankehenkilöstön oppiminen prosessin myötä tiivistettiin tässä arvioinnissa kolmeen luokkaan: työskentely tarjosi mahdollisuuksia nähdä ”tavoitteiden taakse” eli paikantaa prosessia edistäviä ja estäviä tekijöitä. Toisaalta työskentely pakotti hankehenkilöstön havahtumaan joidenkin prosessin kannalta

keskeisten kysymysten äärelle: tärkeitä pysähtymisen paikkoja oli esimerkiksi sen pohtiminen, miten hanke pystyy vastaamaan erilaisten asiakkaiden vaatimuksiin ja odotuksiin parhaiten. ”SosKes-prosessin” toteuttamisen nähtiin myös tarjonnan tekijöilleen joukon oman osaamisen kehittämisen paikkoja.

Asetettujen tavoitteiden toteuttamisen näkökulmasta arvioituna hankkeen todettiin pystyneen vastaamaan hankeasiakirjojen mukaisiin sisällöllisiin tavoitteisiin siinä määrin, kun se oli ollut teknisesti mahdollista. Aikataulullisista tavoitteista jouduttiin joustamaan tietojärjestelmän toimittamiseen liittyvien ongelmien vuoksi – tätä hankehenkilöstö piti harmillisena, mutta väistämättömänä ongelmana.

Tarkasteltaessa SosKes-projektia tuloksen tekijänä tultiin arvioinnissa siihen tulokseen, että hankkeen kirjatuista tavoitteista päästiin hankehenkilöstön odotusten mukaisiin tuloksiin teknisistä haasteista huolimatta. Tiimissä myös uskottiin tehdyn työn vaikuttavuuteen ja työn tulosten käytettävyyteen, ja hankehenkilöstö koki tuottaneensa hankkeella lisäarvoa sosiaalialalle.

### ***Käyttäjätyytyväisyyskyselyt 2008 ja 2009***

Käyttäjäkyselyissä keväällä 2008 ja 2009 selvitettiin yhteisöverkon käyttöä, käyttäjien käsityksiä yhteisöverkon sisällöstä sekä sen vaikutuksia. Tässä arviointikokonaisuudessa korostui verkon käyttäjä-/asiakasnäkökulma. Käyttäjäkyselyt toteutettiin sähköisinä kyselyinä strukturoidulla kyselylomakkeella. Vuonna 2008 vastauksia saatiin 176 ja seuraavana vuonna 301. Vuoden 2009 arvioinnissa mielenkiinto kohdistui erityisesti käyttäjien arvioinnissa vuoden aikana tapahtuneisiin muutoksiin.

Käyttäjätyytyväisyyskyselyiden (2008 ja 2009) perusteella Sonette-yhteisöverkon käyttö ei ole vielä jokapäiväistä – noin puolet vastaajista käyttää yhteisöverkkoa vähintään viikoittain. Käyttötiheys on kyselyiden perusteella kuitenkin kasvussa. Lisäksi neljä viidestä vastaajasta arvioi oman Sonette-yhteisöverkon käyttönsä lisääntyvän tulevaisuudessa.

Käytetyimpien sisältöalueiden kärkeen nousivat omaa ammattialaa lähinnä olevan sisältöalueen lisäksi Sonetten yhteiset alueet, kuten sosiaalihuollon lainsäädäntö, tapahtumakalenteri ja yhteystietojen haku.

Yhteisöverkon käyttäjät kokivat, että he voivat hyödyntää Sonettea työssään: sisältö koettiin työn kannalta tarkoituksenmukaisena. Käyttäjätyytyväisyyskyselyiden perusteella Sonette on onnistunut tavoitteessaan koota monipuolista ja ajankohtaista tietoa saataville yhteen paikkaan. Yhteisöverkon käyttäjille tärkeää oli myös tiedon helppo ja nopea saatavuus. Sonetten koettiin lisäksi luovan yhteisöllisyyttä Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisten keskuudessa.

Sonetten käyttöä vähentäväksi tekijäksi vastaajat määrittivät ajan puutteen: työn ohessa ei aina ole mahdollisuutta vierailta sivustolla niin usein kuin haluaisi. Lisäksi vastaajat kokivat kehittämishaasteena Sonetten levittämisen kaikkien maakunnan sosiaalialan työntekijöiden käyttöön.

Selkeimmät muutokset vuoden 2008 ja 2009 kyselyiden välillä liittyivät vastaajajoukon muutokseen. Erityisesti vastaajien osuus kasvoi lasten ja nuorten palveluissa sekä vammaispalveluissa työskentelevien kohdalla. Tämä kertoo Sonetten käyttäjäkunnan laajentuneen myös niiden ammattilaisten pariin, jotka eivät työskentele ja toimi tietokoneen ääressä. Tässä mielessä Sonetten markkinointi ”kentälle” on edistynyt – tosin käyttäjäkyselyn palautteen perusteella tätä työtä tulee edelleen jatkaa. Myös käyttötiheydessä on tapahtunut hienoista kasvua.

Vuoden 2008 käyttäjäkyselyn avoimissa kysymyksissä nostettiin keskeisesti esiin tietojen ajantasaisuus, ja useat vastaajista pohtivat, ovatko tiedot ajankohtaisia. Hankkeessa vastattiin tietojen paikkansapitävyyden haasteeseen muistuttamalla erityisesti yhteystietoja ja kuntahakemistoa päivittäviä Sonette-yhdyshenkilöitä sivujen päivittämisestä. Vuoden 2009 avoimissa vastauksissa ei enää pohdittu tietojen oikeellisuutta. Kuitenkin ajantasaisuudesta huolehtiminen on edelleen yhteisöverkon sisältöön liittyvä keskeinen haaste, josta vastaajat toivoivat pidettävän kiinni myös hankkeen päättymisen jälkeen.

Kokonaisuudessaan Sonette-yhteisöverkko sai käyttäjiltä hyvät arvosanat sekä käytön/käytettävyyden että sisällön osalta sekä vuonna 2008 että 2009.

## ***Ulkoisen väliarviointi II***

SosKes-jatkohankkeen ulkoisessa väliarvioinnissa tarkasteltiin projektin toimintaan, tuotoksiin ja merkitykseen liittyviä tavoitteita ja niiden toteutumista sekä projektin ohjausryhmän että projektin ulkopuolisten sosiaalialan tietohallinnon asiantuntijoiden arvioimina. Asiantuntijoiden haastatteluilla karotettiin lisäksi SosKesin merkitystä alueellisesti ja erityisesti koko valtakunnan tasolla sekä selvitetiin hankkeen mallinnusmahdollisuuksia ja -tarpeita. Tavoitepohjaisen projektiarvioinnin asiantuntija-haastatteluihin otti osaa yhteensä viisi henkilöä, ohjausryhmäkyselyyn (strukturoitu kyselylomake) vastasi 12 henkilöä.

Ohjausryhmän käsityksen mukaan SosKes-hanke on onnistunut hyvin projektina. Hankehenkilöstö on saatu hyvin sitoutettua projektin toimintaan ja henkilöstön yhteistyötaidot ovat hyvällä tasolla. Hankkeen tiedotus- ja koulutustoiminta on koettu hyvin hoidetuksi ja myös projektin johtaminen sai hyvät arviot. Ohjausryhmällä oli myös yksimielinen käsitys, että yhteisöverkon kautta on mahdollista edistää

Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisten tietoteknologista osaamista. Lisäksi ohjausryhmä oli lähes yhtä mieltä siitä, yhteisöverkon tietosisältö vastaa maakunnan sosiaalihuollon tietotarpeita. Projektin kuluessa on verkon käyttäjien tarpeet pyritty huomioimaan palvelua suunniteltaessa ja käyttäjiä on myös hyödynnetty palvelun tietosisällön tuottamisessa ja testaamisessa. Ohjausryhmä uskoi Sonette-Intermetso-verkon myös osaltaan konkretisoivan ja parantavan Keski-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötä ja tiedonkulkua. Sisällön suhteen keskeiseksi haasteeksi nousi ohjausryhmän kommentteissa tiedon ajantasaisuuden ja luotettavuuden varmistaminen. Toiminnan juurruttaminen ja jatkuvuuden turvaaminen olivat myös ohjausryhmäläisten käsityksissä projektitoiminnan tehokkuuden ja vaikuttavuuden keskeisiä tekijöitä.

Haastateltujen asiantuntijoiden mielestä SosKes-projekti on hyvin suunniteltu, sillä on ollut selkeät tavoitteet ja tavoitteissa on edetty suunnitelmien mukaisesti. Projektihenkilöstö on ollut ammattitaitoista, työhönsä sitoutunutta ja yhteistyö on ollut toimivaa. Yhteisöverkon rakentamisprosessin osalta parhaaksi puoleksi nousi asiantuntija-arvioissa se, että verkko on rakennettu "kentän ääntä kuunnellen, kysyntälähtöisesti". Kaikki asiantuntijoiden esiin nostamat ominaisuudet ovat ns. hyvän projektin ominaisuuksia ja vahvistavat projektista käyttäjäkyselyiden ja ohjausryhmäkyselyn perusteella saatua kuvaa.

Asiantuntijoiden mielestä SosKes-projektin tuotoksen, yhteisöverkon mallintamismahdollisuudet ovat hyvät sekä pelkästään sosiaalialan verkkona että Sonette/Intermetso-verkon mukaisena sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisöverkkona, joista jälkimmäisen mallinnusmahdollisuudet koettiin kuitenkin laajemmiksi. Rahoitukseen liittyvät asiat pohdituttivat asiantuntijoita sekä Sonette-Intermetson jatkorahtituksen että mahdollisten yhteisöverkon mallinnusten osalta.

Myös toinen väliarviointi tukee käsitystä, että kehittämistyö SosKes-hankkeessa on ollut tuloksellista ja lyhyen aikavälin vaikutuksia on syntynyt. Pitkän aikavälin vaikutukset mahdollistuvat kuitenkin vasta kehittämistyön juurruttamisen, päivityksen ja levittämisen myötä. Näin ollen jatkosuunnitelmat kehitetyn sosiaalialan yhteisöverkon tulevaisuudesta ovat merkittäviä SosKes-projektin vaikuttavuuden kannalta.

## Lähteet

Högnabba, Sina 2008. Arviointi, arviointitutkimus ja arviointimenetelmien kehittäminen. Teoksessa Borg, Pekka, Högnabba, Stina, Kilponen, Marja-Riitta, Kopisto, Kaisa, Korteniemi, Pertti, Paananen, Ilkka-Tapani, Pietilä, Niina 2008. Arviointi työtavaksi. Kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämistä Helsingin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2008:2. 12–15.

Robson, Colin 2000. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Tammi.

Seppänen-Järvelä, Riitta 2004. Prosessiarviointi kehittämissuorituksissa. Opas käytäntöihin. Stakes, FinSoc Arviointiraportteja 4/2004. Helsinki.

Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä 2001. Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin. Stakes, FinSoc Työpapereita 3/2001. Helsinki.

Uuttu, Pirkko, Vallius, Timo, Hakola, Ulla, Jakonen, Hanna 2007. SosKes-hanke - Kunnallisten sosiaalipalveluiden tietohallinnon kehittäminen Keski-Suomessa. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Raportteja 8. Jyväskylä 2007.

Virtanen, Petri 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima oy.

Virtanen, Petri & Uusikylä, Petri 2002. Julkisten yritystukien vaikuttavuusarvioinnin käsikirja kauppa- ja teollisuusministeriön hallinnonalalla. Helsinki: Kauppa- ja teollisuusministeriö.

Arviointiraportit:

Koskeverkon ja SosKes-ekstranetin käytettävyyssarviointi. Projektin Ecocentrico. 2006.

TopKes. SosKes-yhteisöverkon käyttäjäkyselyn tulokset. 2008.

SosKes-hankkeen arviointi: Sonetten käyttäjäkysely 2009.

SosKes-hankkeen arviointi: Ohjausryhmäkysely ja asiantuntija-arviot 2009.

Dokumentti SosKes-hankkeen arviointikokonaisuudesta löytyy osoitteesta:

<http://www.koskeverkko.fi/soskes>



**K O S K E**  
KESKI-SUOMEN  
SOSIAALIALAN  
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

**Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus**

Käyntiosoite

Matarankatu 4, Jyväskylä

Postiosoite

PL 35 (MAT), 40014 Jyväskylän yliopisto

[www.koskeverkko.fi](http://www.koskeverkko.fi)