



SosKes-hankkeen arviointikokonaisuus

SosKes-hankkeen arviointikokonaisuus koostuu seuraavista tiedostoista:

- | | |
|---|----------|
| 1. SosKes-hankkeen arviointi - tiivistelmä (2009)
<i>THL, Jyväskylän kaupungin Innovaatioyksikkö</i> | 12 sivua |
| 2. Yhteisöverkon tekninen käytettävyyssarviointi (2006)
<i>Ecocentrico-projekti</i> | 17 sivua |
| 3. Ulkoinen väliarviointi I,
Tavoitteista tuloksiin: SosKes - projekti arvioitavana (2006)
<i>Stakesin Jyväskylän alueyksikkö</i> | 4 sivua |
| 4. TopKes-raportti (2009)
<i>SosKes-hanke, Stakesin Jyväskylän alueyksikkö</i> | 53 sivua |
| 5. Käyttäjätyytyväisyysraportti (2009)
<i>THL, Jyväskylän kaupungin Innovaatioyksikkö</i> | 27 sivua |
| 6. Ulkoinen väliarviointi II,
Ohjausryhmäkysely ja asiantuntija-arviot (2009)
<i>THL, Jyväskylän kaupungin Innovaatioyksikkö</i> | 11 sivua |

Arviointikokonaisuus löytyy osoitteesta <http://www.koskeverkko.fi/soskes>



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 käytettävyysarviointi.....	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 vienkään 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, vaikei 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 arviointituloksesta 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
Projektin toiminnan arviointi	2005–2006	Toiminnallisten tavoitteiden onnistuminen	Itsearviointi	Hankkeen henkilöstö
Yhteisöverkon käytettävyyсарviointi	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 Avustettu itsearviointi	Stakesin Jyväskylän alueyksikkö
Käyttäjättytyväisyysskysely 1 (SosKes-jatkohanke)	kesä 2008	Yhteisöverkon, käyttö, sisältö, vaikutukset. Verkon käyttäjä/asiakasnäkökulma.	Ulkoinen arviointi	Stakesin Jyväskylän alueyksikkö, SosKes-tiimi Laura Hokkanen
SosKes-projektin väliarviointi 2 (SosKes-jatkohanke)	2008–2009	Tavoitepohjainen projektiarviointi (hankkeen II vaihe)	Ulkoinen arviointi	Stakesin Jyväskylän toimipaikka, SosKes-tiimi Laura Hokkanen
Käyttäjättytyväisyysskysely 2 (SosKes-jatkohanke)	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 vieraila 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 käyttöiheydessä 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 selvitettiin hankkeen mallinnusmahdollisuuksia ja -tarpeita. Tavoitepohjaisen projektiarvioinnin asiantuntija-haastatteluihin otti osaa yhteensä viisi henkilöä, ohjausryhmäkyselyyn (strukturoidu kyselylomake) vastasi 12 henkilöä.

Ohjausryhmän käsityksen mukaan SosKes-hanke on onnistunut hyvin projektina. Hankehenkilöstö on saatu hyvin sitoutettua projektin toimintaan ja henkilöstön yhteistyötaitot ovat hyvällä tasolla. Hankkeen tiedotus- ja koulutustoiminta on koettu hyvin hoidetuiksi 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-Internetso-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/Internetso-verkon mukaisena sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisöverkkona, joista jälkimmäisen mallinnusmahdollisuudet koettiin kuitenkin laajemmiksi. Rahoitukseen liittyvät asiat pohdituttivat asiantuntijoita sekä Sonette-Internetson jatkorahoituksen 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. Projekt 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>



KOSKEVERKON JA SOSKES-EKSTRANETIN KÄYTETTÄVYYSARVIOINTI

Versio 1.0

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO.....	4
2	KÄYTETTÄVYYSARVIOINNIN YHTEENVETO	5
2.1	Palvelutilan näkyvyys	5
2.2	Palvelun ja tosielämän vastaavuus.....	5
2.3	Käyttäjän kontrolli ja vapaus.....	6
2.4	Yhteneväisyys ja standardit.....	7
2.5	Virheiden estäminen.....	7
2.6	Tunnistaminen.....	8
2.7	Käytön joustavuus ja tehokkuus.....	9
2.8	Esteettisyys.....	9
2.9	Virhetilanteet	10
2.10	Opastus ja ohjeistus	10
2.11	Esteettömyysnäkökulma.....	11
	LÄHTEET	12
	LIITE 1. KÄYTETTÄVYYSARVIOINNIN TARKASTUSLISTA	13

Versiohistoria

VERSIO	PVM	TEKIJÄ	MUUTOKSET	HYVÄKSYTTY / TARKASTETTU
0.1	21.2.2006	Jani Talkkari	Käytettävyysarviointi- raportin 0.1.versio	Esa ja Tero
0.2	21.2.2006	Jani Talkkari	Tarkastuksessa esitettyjen korjausten teko	
0.3	24.2.2006	Urpo Sippola	Pikkuvirheiden korjailua	
1.0	2.3.2006	Jani Talkkari	Esitettiin johtoryhmälle	Johtoryhmä

1 JOHDANTO

Tässä raportissa arvioidaan SosKes-virtuaaliyhteisöverkolle suunniteltua sisältö- ja ulkoasurakennetta käytettävyyden kannalta. Raportissa analysoidaan erikseen Koskeverkon internet-sivustot sekä SosKes-ekstranet -sivustot. Sivustojen rakenne toteutetaan Fujitsu NC8 -julkaisujärjestelmällä. Kyseinen julkaisujärjestelmä asettaa rajoitukset sivustolla käytettävien elementtien sijainnille, navigoinnin rakenteille ja sivuston ulkoasulle. Sivustoille suunniteltu rakenne ja ulkoasu on esitetty erillisissä rakenne- ja ulkoasusuunnitelmissa, jonka liitteenä tämä dokumentti toimii.

Käytettävyydsarviointi on toteutettu heuristisella arviointimenetelmällä (Nielsen 1994, Mielonen & Hintikka 1998). Arviointimenetelmän tarkistuslista on esitetty tämän dokumentin lopussa liitteessä 1. Tämän lisäksi käytettävyyden ja esteettömyyden arvioinneissa on käytetty tukena julkisten verkkopalveluiden laatukriteereitä (Valtiovarainministeriö 2004), julkishallinnon WWW-sivuston suunnitteluohjeita (Juhta 2005) sekä W3C:n verkkosisällön saavutettavuusohjeita (Chisholm, Vanderheiden & Jacobs 1999).

2 KÄYTETTÄVYYSARVIOINNIN YHTEENVETO

2.1 Palvelutilan näkyvyys

Palvelutilan näkyvyydellä tarkoitetaan sivustolla vallitsevan tilan havainnollisuutta. Käyttäjän tulee pystyä aina huomaamaan vaivattomasti, missä tilassa palvelu on ja mikä on käyttäjän sijainti navigointirakenteessa.

Palvelutilan näkyvyys on otettu huomioon Koskeverkon ja SosKes-ekstranetin sivustorakenteessa seuraavasti:

- Sivuston rakenteeseen kuuluu sivun ylänauhassa oleva murupolku, jolla esitetään käyttäjälle hänen navigointipolkunsa kyseiselle sivulle.
- Jokaisen sivun keskialstalla esitetään pääotsikkona sivustoa kuvaava otsikko.
- Sivuston rakenteeseen kuuluu sivustokartta, jossa kuvataan koko sivuston rakenne.
- Mahdolliset navigointivaihtoehdot on esitetty yhdenmukaisella tavalla jokaisella sivulla. Navigointimahdollisuuksia löytyy vasemman palstan perusnavigointiosasta, alleviivattuina linkkiteksteinä keskialtasta sekä oikeasta palstasta. Tämän lisäksi navigointimahdollisuuksia löytyy ylä- ja alanauhoista.
- Ylläpitotoiminnoissa palvelutilan näkyvyys toimii Fujitsu NC8 - julkaisujärjestelmän asettamissa rajoissa.

2.2 Palvelun ja tosielämän vastaavuus

Palvelun ja tosielämän vastaavuudella tarkoitetaan sivustoilla käytettyjen termien vastaavuutta tosielämään. Palvelussa tulee käyttää tavallisesta elämästä tuttuja termejä, sanontoja ja käsitteitä mieluummin kuin erikoistermistöä.

Palvelun ja tosielämän vastaavuus on otettu huomioon Koskeverkon ja SosKes-ekstranetin sivustorakenteessa seuraavasti:

- Koskeverkon sivustorakenne on suunniteltu elinkaarimallin mukaisesti: Lapset, nuoret, aikuiset sekä ikääntyvät ja vanhukset. Kunkin ikäryhmän palvelut löytyvät oman ikäryhmälinkin alta.
- SosKes-ekstranet on suunnattu ammattilaisille, jolloin sivustoilla voidaan käyttää myös enemmän ammattisanoja ja termejä.
- Ammattisanasto esitetään ymmärrettävästi.
- Linkkiteksti on esitetty lyhyesti ja ymmärrettävästi

2.3 Käyttäjän kontrolli ja vapaus

Käyttäjän kontrolli ja vapaus tarkoittaa käyttäjän vaikutusmahdollisuuksia eri tilanteissa. Käyttäjän tulee päästä vaivatta takaisin kunkin vaiheen alkutilaan ja järjestelmässä pitää olla mahdollisuus toimintojen perumiseen ja uudelleen tekoon. Palvelun ei tule tehdä häiritseviä asioita vasten käyttäjän tahtoa tai tältä kysymättä.

Käyttäjän kontrolli ja vapaus on otettu huomioon Koskeverkon ja SosKes-ekstranetin sivustorakenteessa seuraavasti:

- Murupolun avulla käyttäjä pääsee navigointirakenteessa taaksepäin vaivattomasti.
- Sivustokartan, palveluhakemiston ja hakutoiminnon avulla käyttäjällä on mahdollisuus päästä nopeasti haluttuihin kohtiin sivustorakennetta.
- Aloitusivulle pääse etusivun logosta.
- Ulospäin suunnatut linkit avautuvat uuteen ikkunaan.

- Ylläpitotoiminnoissa käyttäjän kontrolli toimii Fujitsu NC8 - julkaisujärjestelmän asettamissa rajoissa.

2.4 Yhteneväisyys ja standardit

Yhteneväisyys ja standardit tarkoittavat yhteneväisyyttä rakenteissa ja termeissä. Rakenteessa käytetään samoja sanoja ja merkityksiä.

Yhteneväisyys ja standardit on otettu huomioon Koskeverkon ja SosKes - ekstranetin sivustorakenteessa seuraavasti:

- Sivustolla käytetyt nimet, linkit, hakukenttä, värimaailma ja tunnisteet ovat yhtenäisiä koko sivustolla. Koskeverkolla ja SosKes-ekstranetilla on molemmilla oma värimaailmansa.
- Sivustolla käytetyt linkit ja hakukenttä ovat ulkoasultaan perinteisiä ja tunnistettavia.
- Sivuston navigointityyli pysyy samanlaisena kaikilla sivuilla. Sivuston navigointipalkit ovat aseteltu yleisesti käytettyjen periaatteiden mukaisesti. Vasemmassa palstassa on perusnavigointi. Keskellä asiasisältöön liittyvää linkistöä ja oikeassa palstassa yleislinkistöä ja asialinkkejä. Tämän lisäksi alaja ylänuhassa on pysyviä linkkejä.
- Tyylit ovat määritelty erillisessä css-tyylitiedostossa.

2.5 Virheiden estäminen

Virheiden estäminen tarkoittaa järjestelmän kykyä ilmoittaa virhetilanteista sekä järjestelmän tarjoamaa opastusta. Opastuksen tulee olla helposti saatavilla ja ymmärrettävissä.

Virheiden estäminen on otettu huomioon Koskeverkon ja SosKes-ekstranetin sivustorakenteessa seuraavasti:

- Sivustoille on rakenteilla oma ohjeistuksensa ylläpitäjille.
- Hakutoiminto ilmoittaa selkeästi haun tuloksista.
- Käytetty selain tarjoaa käyttäjälle oman ohjeistuksensa ohjelman käyttöön.
- Ylläpitotoiminnoissa virheiden estäminen toimii Fujitsu NC8 - julkaisujärjestelmän asettamissa rajoissa.

2.6 Tunnistaminen

Tunnistamisella tarkoitetaan käyttäjälle asetettua muistikuormaa ja rakenteen loogisuutta. Käyttöliittymän painikkeiden ja syötteiden pitäisi liittyä palvelun toimintoihin loogisesti. Käyttäjää ei tule velvoittaa muistamaan asioita ruudulta toiselle siirryttäessä.

Tunnistaminen on otettu huomioon Koskeverkon ja SosKes-ekstranetin sivustorakenteessa seuraavasti:

- Tärkeimmät toiminnot kuten perusnavigointivalikko, murupolku, hakutoiminto, sivukartta, fonttikoon muutos ja palveluluettelo ovat jatkuvasti käyttäjälle näkyvissä.
- Murupolun avulla ja sivujen pääotsikoinnilla käyttäjälle kerrotaan navigointipolku ja kunkin sivun aihealue.
- Sivuston linkit ovat merkitty alleviivatulla tekstillä erottuvaksi.
- Sivustoilla noudatetaan WWW-sivustoilla perinteisesti nähtyä käyttöliittymätyyppiä. Perusvalikko vasemmassa palstassa, sisältö keskipalstassa ja muuta asia- ja apulinkistöä oikeassa palstassa sekä ylä- ja alanauhassa.

2.7 Käytön joustavuus ja tehokkuus

Käytön joustavuudella ja tehokkuudella tarkoitetaan kaikkien käyttäjäryhmien huomioon ottamista. Käytön pitäisi olla joustavaa ja tehokasta niin aloitteleville kuin edistyneille käyttäjille. Käytön pitäisi olla myös joustavaa ja tehokasta laitteistosta ja yhteydestä riippumatta. Palvelun pitäisi tarjota mahdollisia pikavalintoja ja personointia usein käytettyihin toimintoihin.

Käytön joustavuus ja tehokkuus on otettu huomioon Koskeverkon ja SosKes-ekstranetin sivustorakenteessa seuraavasti:

- Tärkeimmät toiminnot, kuten perusnavigointivalikko, murupolku, hakutoiminto, sivukartta, fonttikoon muutos ja palveluluettelo, ovat jatkuvasti käyttäjälle näkyvissä.
- Sivustoilla ei ole käytössä raskaita kuvatiedostoja tai kehyksiä ja tyyliä ovat määritelty omassa css-tyylitiedostossa. Sivustot toimivat kaikissa nykyselaimissa.

2.8 Esteettisyys

Esteettisyydellä tarkoitetaan sivustojen ilmettä ja sen toimivuutta. Ilmaisun pitäisi olla ymmärrettävää ja ruudulla pitäisi olla vain ne elementit, jotka ilmaisevat halutun tiedon, toiminnot, tunnelman ja tyylin.

Esteettisyys on otettu huomioon Koskeverkon ja SosKes-ekstranetin sivustorakenteessa seuraavasti:

- Molemmilla sivustoilla on oma yksilöllinen otsikko/logo-tunnisteensa.
- Molemmilla sivustoilla on oma neutraali värimaailmansa, jossa käytetään saman värin eri sävyjä.

- Fonttikokoa on mahdollista muuttaa suoraan sivustolla olevista linkeistä.
- Käyttöliittymä on jaettu selkeisiin alueisiin: vasen palsta, keskipalsta, oikea palsta, ylä- ja alanauha sekä yläpalkki.
- Linkistön tekstit on pyritty pitämään mahdollisimman lyhyinä.

2.9 Virhetilanteet

Virhetilanteilla tarkoitetaan sivustojen toimintaa virhetilanteissa. Virheilmoitusten tulee kertoa selkokielellä tapahtumasta.

Virhetilanteet on otettu huomioon Koskeverkon ja SosKes-ekstranetin sivustorakenteessa seuraavasti:

- Virheilmoitukset toimivat selainkohtaisten ilmoitusten rajoissa.
- Ylläpitotoiminnoissa virheilmoitukset toimivat Fujitsu NC8 - julkaisujärjestelmän asettamissa rajoissa.

2.10 Opastus ja ohjeistus

Opastuksella ja ohjeistuksella tarkoitetaan sivustoilla annettua opastusta. Ohjeiden pitäisi olla helposti saatavilla, ymmärrettäviä ja toimintaan

Opastus ja ohjeistus on otettu huomioon Koskeverkon ja SosKes-ekstranetin sivustorakenteessa seuraavasti:

- Sivustoille on rakenteilla oma ohjeistuksensa ylläpitäjille.
- Lisäksi käytetty selain tarjoaa käyttäjälle oman ohjeistuksensa ohjelman käyttöön.
- Murupolun avulla ja sivujen pääotsikoinnilla käyttäjälle kerrotaan navigointipolku ja kunkin sivun aihealue.

- Ylläpitotoiminnoissa ohjeistukset toimivat Fujitsu NC8 -julkaisujärjestelmän asettamissa rajoissa.

2.11 Esteettömyysnäkökulma

Esteettömyysnäkökulmalla tarkoitetaan kaikkien käyttäjä ryhmien huomioimista. Sivuston tulisi toimia eri selaimilla. Rakenteessa ja ulkoasussa tulisi huomioida myös erityisryhmien tarpeet

Esteettömyysnäkökulma on otettu huomioon Koskeverkon ja SosKes-ekstranetin sivustorakenteessa seuraavasti:

- Sivustoilla ei ole käytössä raskaita kuvatiedostoja tai kehyksiä ja tyylit ovat määritelty omassa css-tyylitiedostossa.
- Sivustot toimivat kaikissa nykyselaimissa.
- Värimaailmassa ei ole käytetty ongelmallisia väriyhdistelmiä, kuten punainen-vihreä tai keltainen-sininen.
- Fonttikokoa on mahdollista muuttaa suoraan sivustolla olevista linkeistä.
- Käyttöliittymä on jaettu selkeisiin alueisiin: vasen palsta, keskialsta, oikea palsta, ylä- ja alanauha sekä yläpalkki.
- Linkistön tekstit on pyritty pitämään mahdollisimman lyhyinä.

LÄHTEET

Chisholm W., Vanderheiden G., Jacobs I. 1999. Web Content Accessibility Guidelines 1.0. W3C Recommendation 5-May-1999. [online], [viitattu 19.02.2006]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/juhta/home.nsf/pages/06D2E977451D62FFC2256C1300392172?Opendocument >](http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/juhta/home.nsf/pages/06D2E977451D62FFC2256C1300392172?Opendocument)

Juhta. 2005. Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet, JHS 129. [online], [viitattu 19.02.2006]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.jhs-suositukset.fi/intermin/hankkeet/jhs/home.nsf/lpages/SisaltosivutJHS-suosituksetJHS129?opendocument >](http://www.jhs-suositukset.fi/intermin/hankkeet/jhs/home.nsf/lpages/SisaltosivutJHS-suosituksetJHS129?opendocument)

Mielonen S., Hintikka K. 1998. Web-palveluiden käytettävyys ja tuotanto. Taideteollinen korkeakoulu. Koulutuskeskus. [online], [viitattu 19.02.2006]. Saatavilla [www-muodossa <http://www2.uiah.fi/mediastudio/survey4/index.html>](http://www2.uiah.fi/mediastudio/survey4/index.html)

Nielsen J. 1993. Usability Engineering. Academic Press.

Valtiovarainministeriö. 2004. Julkisten verkkopalveluiden laatukriteeristö. [online], [viitattu 19.02.2006]. Saatavilla [www-muodossa <http://www.vm.fi/tiedostot/pdf/fi/85542.pdf >](http://www.vm.fi/tiedostot/pdf/fi/85542.pdf)

LIITE 1. KÄYTETTÄVYYSARVIOINNIN TARKASTUSLISTA

Lainaus lähteestä: (Mielonen & Hintikka, 1998)

1. Palvelun tilan näkyvyys

Käyttäjän pitäisi aina pystyä nopeasti huomaamaan mikä on palvelun tila ja käyttäjän sijainti palvelussa.

- Onko palvelu pystyssä (ts. toimiiko se vielä)?
- Onko palvelu vastaanottanut syötteeni?
- Mitä seuraavaksi on tapahtumassa?
- Missä päin palvelua olen?
- Minne voin mennä seuraavaksi?
- Olenko menossa oikeaan (haluamaani) suuntaan?

2. Palvelun ja tosielämän vastaavuus

Palvelun pitäisi käyttää tavallisesta elämästä tuttuja termejä, sanontoja ja käsitteitä mieluummin kuin palvelun omaa erikoistermistöä.

- Onko sanat ja lauserakenteet helposti ymmärrettävissä?
- Käytetäänkö käsitteitä samassa merkityksessä kuin tosielämässä?
- Toimivatko metaforat loogisesti?
- Onko palvelun käyttö ristiriidassa muun maailman toimintaan?

3. Käyttäjän kontrolli ja vapaus

Käyttäjän pitäisi päästä nopeasti ja vaivatta takaisin kunkin vaiheen alkutilaan, tehtyään epätoivotun tai virheellisen valinnan. "Peru" ja "Tee uudestaan" toiminnot ovat suositeltavia. Palvelu ei myöskään saisi tehdä häiritseviä asioita käyttäjän tahtoa vasten tai tältä kysymättä.

- Joutuuko palvelua navigoimaan turhien hyppyjen kautta (ts. saman voisi tehdä paljon nopeammin pienellä muutoksella)?
- Joutuuko tietylle sivulle päästäksensä noudattamaan pakollisia ja hankalia reittejä?
- Pääseekö kotisivulle ja tärkeimmille alisivuille takaisin helposti?
- Voiko virheellisen syötteen (esim. lomakkeessa) muuttaa vielä lähettämisen jälkeen?
- Avaako palvelu turhia ikkunoita, estää selainikkunan koon määrittelyn tai pakkosyöttää video- tai äänitiedostoja?

4. Yhteneväisyys ja standardit

Viestien ja toimintojen pitäisi tarkoittaa yhteneväisesti aina samoja asioita (sanoja tai merkityksiä ei saisi vaihtaa lennossa). Olemassa olevia verkko- ja muita standardeja pitäisi hyödyntää yhteneväisyyteen pyrittäessä.

- Onko nimiä, värejä ja muita tunnisteita käytetty yhtenäisesti kaikilla sivuilla?
- Onko linkkejä, painikkeita, tunnisteita ja syötekenttiä käytetty yhtenäisesti läpi palvelun?
- Ovatko navigointipalkit ja painikkeet tutuissa paikoissa?
- Näyttävätkö linkit, painikkeet ja syötekentät tutuilta (esim. väri ja muoto)?
- Onko navigointityyli eheä läpi palvelun?
- Noudatetaanko verkon suositeltuja (de jure) standardeja?
- Hyödynnetäänkö verkon palveluiden genre-ilmaisua?

5. Virheiden estäminen

Palvelun pitäisi tunnistaa mahdolliset virhetilanteet ja estää niiden toistuminen kertomalla käyttäjälle ennen virheen tapahtumista. Opastus pitäisi olla aina helposti saatavilla ja ymmärrettävissä.

- Onko kaavakkeissa hyödynnetty virheellisten syötteiden tarkistusta?
- Annetaanko ongelmallisista syötteistä selkeä ja opastava ilmoitus ajoissa?

- Onko syöte- ja toimintotilanteissa saatavilla opastus?

6. Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen

Asioiden, toimintojen ja vaihtoehtojen pitäisi olla näkyvissä käyttöliittymässä. Käyttöliittymän painikkeiden ja syötteiden pitäisi liittyä palvelun toimintoihin loogisesti, niin että näiden vastaavuus on pääteltävissä helposti. Käyttäjää ei saisi pakottaa muistamaan asioita ruudulta toiselle siirryttäessä.

- Ovatko tärkeimmät toiminnot näkyvissä aina niin, että niiden sijaintia toisella sivulla ei tarvitse muistaa?
- Ovatko kaikki toimintoja aikaansaavat käyttöliittymäelementit merkitty niin, että ne ymmärtää painikkeiksi (tai syötekentiksi, tms.)?
- Ovatko käyttöliittymän elementit sijoitettu niin, että niiden riippuvuus ja suhde muihin ruudun elementteihin on selvä?
- Voiko käyttäjä edetä sivulta toiselle, ilman että hänen täytyy muistaa ulkoa aikaisemmilla sivuilla näkemäänsä tietoa?
- Onko palvelun (ja sivun) URL pääteltävissä helpohkosti palvelun sisällöstä tai tarjoajasta?

7. Käytön joustavuus ja tehokkuus

Käytön pitäisi olla joustavaa ja tehokasta sekä aloitteleville että edistyneille käyttäjille. Palvelun pitäisi tarjota pikavalintoja ja personointia usein käytettyihin toimintoihin. Käytön pitäisi olla myös joustavaa ja tehokasta käyttäjän laitteistosta ja yhteydestä riippumatta.

- Ovatko yleisimmät toiminnot aina käytettävissä ja näkyvillä?
- Voiko monimutkaista tai laajasisältöistä liittymää muokata yksinkertaisemmaksi tarpeidensa mukaan?
- Skaalautuuko palvelu eri näytöille, selainversioille, kirjasintyypeille, väreille, konetyypeille, käyttöjärjestelmille ja yhteysnopeuksille?
- Hankaloittavatko kehykset linkittämistä, selaamista tai tulostamista?
- Voiko usein käytettyihin sivuihin linkittää helposti?

- Voiko dynaamisesti tuotetut sivut saada helposti ladattua uudestaan (esim. kyselyt)?
- Onko pääsivulla käytetty meta-viittoja hakukonetulosten parantamiseksi?
- Onko monimutkaisista käyttöliittymistä tarjolla yksinkertaistettu versio aloittelijoille?

8. Esteettinen ja minimalistinen design

Ruudulla pitäisi olla ne elementit, jotka ilmaisevat halutun tiedon, toiminnot, tunnelman ja tyylin, ei enempää. Ilmaisun ei pitäisi olla vaikeasti ymmärrettävää (ellei se ole palvelun kantava idea).

- Onko ruudulla käytetty rajoitetusti värisävyjä, valööriarvoja ja värikoodauksia (n. 1-3)?
- Onko kirjasintyyppjä ja kokoja käytetty rajoitetusti (n. 1-3)?
- Onko tyhjää tilaa hyödynnetty selkeyttämään näyttöjä?
- Kiinnittykö huomio tärkeimpiin elementteihin ensin?
- Hallitseeko yksi (tai useampi) elementti koko näyttöä ja sen navigointia muiden kustannuksella?
- Onko teksti sopivan mittaista, tyylistä ja kokoista ruudulta luettavaksi?

9. Virhetilanteiden tunnistaminen, ilmoittaminen ja korjaaminen

Virheilmoitusten pitäisi kertoa selkokielellä mitä tapahtui, miksi näin kävi, miten asia voidaan korjata ja kuinka se voidaan välttää ensi kerralla.

- Onko virheilmoitus ymmärrettävissä?
- Selviääkö virheilmoituksesta mitä tapahtui, miksi ja miten korjata/välttää tilanne?
- Ovatko virheilmoitukset kohteliaita ja välttävät syyttelyä?
- Ovatko korjaavat toimintaohjeet helposti seurattavissa?

10. Opastus ja ohjeistus

Vaikka käytön pitäisi tapahtua ilman opastusta ja ohjeita, ovat ne usein välttämättömiä käyttäjille. Näiden pitäisi olla helposti saatavilla, nopeasti etsittävässä, toimintaan ohjaavia, käyttötilannetta tukevia ja riittävän lyhyitä.

- Annetaanko opastusta automaattisesti vaikeissa paikoissa?
- Ovatko ohjeet aina saatavilla?
- Ovatko ohjeet ja opastus tilanne- tai sivukohtaisia?
- Ovatko ohjeet helposti ymmärrettävissä ja vaiheet toteutettavissa?
- Ovatko ohjeet lyhyitä (lyhyisiin, mutta järkeviin kokonaisuuksiin pilkottuja)?

TAVOITTEISTA TULOSSIIN: SOSKES - PROJEKTI ARVIOTAVANA

1. SOSKES- prosessi työntekijöiden työnä, kokemuksena ja uuden opin tarjoajana

Soskes - projekti on ollut kaikille sen toteuttajille onnistunut ja opettava työkokemus. Prosessina se on tarjonnut paitsi uudenlaisia taitoja myös oivallisia mahdollisuuksia vaihtoehtoisten toiminta- ja ajattelumallien kehittämiseen. Tätä projektisuunnitelmiin kirjaamatonta uuden opin satoa voidaan pitää arvokkaana sekä työntekijöiden että koko tiimityön kehittymisen kannalta: tiedostetuista taidoista on mahdollista jalostaa toimivia työkaluja projektin jatkokauden tueksi.

Prosessin kartuttamia oppeja voidaan tiivistää esimerkiksi seuraavaan kolmeen luokkaan:

Yhtäältä työskentely on tarjonnut mahdollisuuksia nähdä "tavoitteiden taakse" eli paikantaa prosessia edistäviä ja estäviä tekijöitä. Mm. seuraavia seikkoja nousi tässä merkityksessä esiin:

- *Lopputuloksen saavuttaminen onnistuu parhaiten jakamalla tavoite sopiviin osatavoitteisiin ja pyrkimällä ensisijassa niihin.*
- *Asioiden priorisoiminen edesauttaa työn etenemistä ja olennaiseen keskittymistä*
- *Tiimin sisäinen avoimuus tukee työskentelyä: oman työn etenemisestä kertominen edesauttaa paitsi palautteen saamista myös uusien näkökulmien heräämistä*
- *Hyvä prosessi on suunnitelmallisuuden ja joustavuuden toimiva kompromissi: molempia tarvitaan, mutta kummallekaan ei saa antaa ylivaltaa. Joustava suunnitelmallisuus palvelee niin sisällöllistä kuin aikataulullista tavoitteen asettelua.*
- *Onnistuneen lopputuloksen takaa löytyy jaettua vastuuta, työntekijöiden joustokykyä ja hyvää työfilistä*

Toisaalta työskentely on pakottanut tekijänsä havahtumaan joidenkin prosessin kannalta keskeisten kysymysten äärelle. Näinä tärkeän pysähtymisen paikkoina pidettiin mm. seuraavia kysymyksiä:

- *miksi ja ketä varten banketta oikeastaan teemme?*
- *miten pystymme vastaamaan erilaisten asiakkaiden vaatimuksiin ja odotuksiin parhaiten?*
- *miten ylläpidämme uskoa bankkeen etenemiseen vastoinkäymisistä huolimatta?*
- *miten huolehdimme sekä itsemme että asiakkaidemme sitoutumisesta/innostumisesta?*

Prosessin toteuttaminen on tarjonnut tekijöilleen myös joukon luonnetta kasvattavia ominaisuuksia ja oman osaamisen kehittämisen paikkoja. Mm. seuraavien piirteiden/taitojen nähtiin kehittyneen:

- *Prosessin vahvistamia piirteitä: pitkäjänteisyys, kärsivällisyys, kyky tehdä muutoksia, suunnitelmallisuus, usko omaan asiaan, paineensietokyky, joustavuus, positiivinen laiskuus*
- *Prosessin myötä karttuneita taitoja/oppeja: asiakaspalveluosaaminen, tietotekniikan hallinta, kouluttamistaidot, omien intressien tuntemus, omaan työhön luottaminen,*

- Työn vahvistamina taitoina voidaan pitää myös tiimissä toimimisen ja tiiminä toimimisen käytäntöjä: *toinen toisista ja toinen toisilta oppiminen, yhteisen vastuun jakaminen, positiivinen usko asioiden järjestymiseen; vahva me-henki*

2. SOSKES -projekti asettamiensa tavoitteiden toteuttajana:

Soskes - projekti on pystynyt vastaamaan hankeasiakirjojen mukaisiin *sisällöllisiin tavoitteisiin* siinä määrin, kun se on ollut teknisesti mahdollista. *Aikataulullisista tavoitteista* on jouduttu lipeämään tietojärjestelmän toimittamiseen liittyvien hankaluuksien vuoksi. Poikkeamaa on pidetty tältä osin harmillisena mutta vääjäämättömänä. Seuraavassa työntekijöiden näkemyksiä tekijöistä, jotka ovat estäneet/edistäneet hanketavoitteiden toteutumista

Projektitavoitteiden toteutumista edisti:	Projektitavoitteiden toteutumista esti:
+ vapaus valita toimivat työskentelytavat	- Tietojärjestelmän toimitukseen liittyvät pulmat
+ ohjausryhmän / hankkeen johdon luottamus	- Järjestelmän rajallisuus: joidenkin toiveiden toteuttamisen mahdottomuus ilman rahaa ja aikaa vaativia muutostöitä
+ tiimin sisäisen työnjaon selkiytyminen	- Joidenkin kuntien yhteistyöhaluttomuus ja riittämätön ajallinen/tiedollinen resursointi hankkeeseen
+ tiimin sitoutuminen ja paneutuminen työhön	
+ tarvittavan ulkopuolisen tuen saaminen	
+ suunnitelmallisuus, visio lopputuloksesta	
+ yhteistyötahojen sitoutuneisuus, mahdollisuus saada ulkopuolista asiantuntemusta, opiskelija-työvoimaa ja teknistä osaamista hankkeeseen	
+ byrokratian vähäisyys	
+ kehittämissyhmäläisten aktivoitumisen seurauksena mahdollistunut vastuuttaminen	

Projektikokemuksen kartuttamia tietoja työntekijät hyödyntäisivät seuraavalla kerralla niin, että "jos minun tulisi määritellä projektin tavoitteet nyt uudemman kerran,...

... määrittäisin Koskeverkon lähestymistavan uudelleen. Tällöin myös verkon sisältö laadittaisiin enemmän ammattilaisten näkökulmasta."

... määrittelin tavoitteet yksityiskohtaisemmin. Pyrkisin myös samaan järjestelmään heti ensi vaiheessa enemmän sisältöä, erityisesti puuttuvien sosiaalipalvelujen osalta."

...määrittelin projektille konkreettisempia tavoitteita."

Projektin toteutussuunnitelman voisi näyttää kokemuksen myötä hieman erilaiselta:

"Jos määrittelin projektin toteutussuunnitelman nyt uudemman kerran,...

... luopuisin kenties erilaisten etenemisvaihtoehtojen kuvaamisesta ja edesauttaisin toteutusta konkretisoimalla suunnitelmaa."

...vastuuttaisin asiantuntijoita enemmän sisällön tuottamiseen. Hajanaisten suunnitteluryhmien sijasta saattaisin suosittelä jäsenyntyempien työryhmien hyödyntämistä."

... valitsisin Koskeverkon työstettäväksi ennen SosKesia tai muuttaisin Koskeverkon sisältöä niin, että se kohdennettaisiin enemmän ammattilaisten suuntaan."

... ajoittaisin suuremman osan kartoitusvaiheen tehtävistä toteutettavaksi ennen kesälomia."

3. SosKes-projekti tuloksen tekijänä

Hankeasiapapereihin kirjatuihin tavoitteista on päästy työntekijöiden odotusten mukaisiin tuloksiin teknisistä haasteista huolimatta. Tiimissä uskotaan tehdyn työn vaikuttavuuteen ja työn tulosten käytettävyyteen. Työntekijät kokevat osallistuneensa alakohtaisen lisäarvon tuottamiseen mm.

- *tarjoamalla ammattilaisten käyttöön kattavia maakunnallisia yhteystietoja*
- *tukemalla sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten keskinäistä verkostoitumista nykyaikaisella välineellä tehokkaasti, joustavasti ja nopeasti*
- *sisällyttämällä ajantasaista lakitietoa, päivitettyjä yhteystietoja ja alan linkkejä samaan foorumiin*

Tulosten käytettävyyden haasteita uskotaan eniten syntyvän:

- *vanhempien sosiaalihuollon ammattilaisten heikoista tietoteknisistä valmiuksista ja osin kielteisistä asenteista
→ yhteisöverkon sisään ajaminen tulee ottamaan aikaa, jolloin sen tarjoamat avut täytyy kohdentaa vastaamaan juuri niitä (tieto)tarpeita, joita käytännön palvelutyössä ilmenee.*

Hanketyötä estäneitä ja edistäneitä tekijöitä sekä jatkoprojektin uhkia ja voimavaroja

<p>Hanketyön edistäjät:</p> <ul style="list-style-type: none">* työn laatu, määrä ja tekemisen vapaus mukaili tekijöiden toiveita: työviihtyvyys korkea* työntekijöiden onnistunut rekrytointi: osaamisen monipuolisuus vastasi projektin tarpeita* hanke sai taakseen sekä kansallisen että maakunnallisen hanketyön tuen* tekniikka tarjosi laajoja mahdollisuuksia* keskeisimmät yhteistyötahot toimivat paitsi vastuun antajina myös osataakan kantajina* yhteistyö kuntien ja järjestelmän toimittajan kanssa pääasiassa hyvää ja toimivaa	<p>Hanketyön estäjät:</p> <ul style="list-style-type: none">*hankkeen pieni organisaatio teki työttömistä ajoittain haavoittuvan*tiimin sosiaalialan tuntemus oli rajallista* hankkeen vaativa tietotekninen osaaminen jäi yhden henkilön varaan* tietojärjestelmän käytössä ilmeni haasteita* tiettyjen kuntien subtautuminen kielteistä* aktiivisten sosiaalialan ammattilaisten määrä on pieni ja näiden kuormitus ennalta runsaus* työskentelytiloissa ilmeni parantamisen varaa
<p>Jatkotyöskentelyn voimavarat:</p> <ul style="list-style-type: none">* yhteisöverkko pystyy tarjoamaan jotain täysin uutta: tiedon saannin ja hakumahdollisuuksien tehostaminen– tuottaa ammattilaisille lisäarvoa,– parantaa sosiaalipalveluiden laatua ja tavoitettavuutta– lisää tietotekniikan tarjoamien palvelumahdollisuuksien hyödyntämistä sosiaalialalla– tiivistää ja kokoaa yhden maakunnan sosiaalialan tietoa ja ammattilaisten käytettäväksi– tukee eri toimijoiden välistä yhteistyötä→ tarjoaa parhaimmillaan välineen laajojen piirien käyttöön	<p>Jatkotyöskentelyn uhat:</p> <ul style="list-style-type: none">* sosiaalijohdon ajoittain tuen puute nakertaa henkilöstön innostuneisuutta ja sitoutumista* sosiaalialalla vallitseva resurssipula heikentää edellytyksiä järjestelmän käyttämiseen ja ylläpitämiseen* sosiaalialan henkilöstön korkea ikä voi näkyä haluttomuutena kehittyä* sosiaalialalla toimivien ATK-osaamisen taso voi vähentää halua tietotekniikan käyttämiseen* hankkeen pieni organisaatorakenne luo haasteita verkoston tunnetuksi tekemiselle - olennaista kiinnittää huomiota ammattilaisten motivoimiseen, heidän osaamisensa hyödyntämiseen ja asiantuntevien mielipiteiden keräämiseen* tietojärjestelmiin sisältyvät jäykkyudet



TopKes

SosKes-yhteisöverkon käyttäjäkyselyn tulokset

Sisältö

Johdanto	2
1 Arviointi SosKes-hankkeessa	4
2 Käyttäjäkyselyn tausta, tavoitteet ja toteutus	10
2.1. SosKes-hanke: monipuolinen tietovaranto sosiaalialan ammattilaisille	10
2.2 Miksi mitata käyttäjätyytyväisyyttä?	11
2.3 Keskeiset käsitteet	12
2.4 Käyttäjätyytyväisyyskyselyn aineistonkeruu	12
2.5 Käyttäjäkyselyn sisältö	14
2.6 Kyselyn edustavuudesta ja luotettavuudesta	14
3 Käyttäjäkyselyyn vastanneiden taustatiedot	16
4 SosKesin käyttöön liittyvät taustatiedot	18
4.1 Internetin käyttö	18
4.2 SosKesin käytön taustat ja tiheys	18
4.3 SosKesin käytön sisältö	21
5 Tulokset/arviointi	23
5.1 SosKesin käyttö	23
5.2 SosKesin sisältö	24
5.3 SosKesiin käyttöön liittyviä tuloksia ja vaikutuksia	25
5.4 SosKes kouluarvosanoin	29
5.5 Parasta SosKesissa	32
5.6 Huonointa SosKesissa	33
5.7 Kehittämisehdotuksia	34
6 Pohdinta	37
Lähteet	43
Liite 1	46
Liite 2	49

Johdanto

Petri Virtasen ja Petri Uusikylän (2002, 6) mukaan julkisin varoin toteutettuihin hankkeisiin liittyy nykyisin monenlaisia tilintekovastuullisuuspaineita. Muun muassa kansalaiset, julkinen sana ja poliitikot ovat kiinnostuneita siitä, mitä verorahoilla saadaan aikaiseksi. Lisäksi modernin hallintokoneiston toiminta perustuu oppivan organisaation periaatteille. Toimeenpanosta ja vaikutuksista halutaan näin ollen saada tietoa, jotta voidaan vakuuttua toimenpiteiden tarkoituksenmukaisuudesta. Arviointi on osa kehittämishankkeen johtamista ja toteuttamista ja palvelee sen päämäärien saavuttamista: jokaiseen kehittämishankkeeseen olisikin tärkeää kuulua seuranta ja arviointia, sillä palaute on olennainen osa tietoista ja muutoshaluista toimintaa. (Seppänen-Järvelä 2004, 11, 19)

Arvioinnin avulla voidaan todentaa onnistuneet linjaukset, mutta myös ne paikat, joissa kurssia on oikaistava: projektinvetäjän näkökulmasta arviointi on siis sekä itsearviointin että laadukkaan projektijohtamisen väline. Tietämys hankkeesta kasvaa ja paranee koko projektin ajan: usein merkittävän kokoista hanketta ei voi viedä läpi ensimmäisen hankesuunnitelman mukaisesti, vaan käytännössä projektia joudutaan sen kuluessa muuttamaan (ks. Mäkelä & Stenlund 1995, 150–151). Paitsi tuottaa projektin toteuttajille ja vastuussa oleville tietoa projektin etenemisestä, arviointi myös antaa eväitä päätöksentekoon, liittyen esimerkiksi muutettaviin linjauksiin. Arviointi ei ole arvostelua, ja siihen tulisi suhtautua myös projektiorganisaation oppimista edistävänä asiana.

Hanna Liikasen (2002, 21) mukaan yhteiskuntapolitiikan painopisteen siirryttyä hyvinvointivaltion rakentamisesta tietoyhteiskunnan ja osaamisen kehittämiseen, tietoyhteiskuntaan liittyvät visiot, lupaukset ja toiveet on integroitu myös sosiaali- ja terveydenhuollon sektoreille. Teknologian hyödyntäminen on kuitenkin usein lähtenyt hallinnon tai teknologiantuottajien aloitteesta – sen on odotettu ratkaisevat monia palveluntuotannon ongelmia. Teknologian hyödyntämishankkeissa painopiste on kuitenkin ollut teknologian kehittämisessä ja käyttöönotossa, kun palvelujen systemaattinen kehittäminen ja siihen liittyvä toimintamallien muutoksen suunnittelu ovat jääneet hankkeissa vähemmälle. (Hyppönen 2004, 5) Teknologian ja käyttäjien väliin syntyykin usein kuilu asiakaskeksisen lähestymistavan puuttuessa.

Arviointi linkittyy siis hanketyöhön (ainakin) kolmella tapaa: se on osa kehittämistoimintaa, osa johtamista ja sen avulla voidaan vastata tilivelvollisuuden vaatimukseen. Arvioitavan hankkeen

luonteesta johtuen asiakkaat (l. käyttäjät) nousevat arviointitiedon lähteinä keskiöön. Tämän käyttäjäarvioinnin tarkoitus on siten antaa palautetta sekä hankkeen johdolle että työntekijöille tehdyistä ratkaisuista ja toiminnoista, synnyttää kehittämisideoita jatkotyöskentelyyn – ja antaa käyttäjille ääni.

Keväällä 2008 tehty käyttäjäkysely SosKes-yhteisöverkon käyttäjille on osa SosKes-hankkeen arviointikonaisuutta. Kyselyn sisältö on pohjautunut SosKes-kehittäjätiimin tietotarpeisiin ja hankkeelle asetettuihin tavoitteisiin, minkä lisäksi kyselyn sisältöä linjattiin Valtiovarainministeriön julkaisemien verkkopalvelujen laatukriteereiden pohjalta. Usein tietoteknologiaan liittyvissä hankkeissa teknologia on se tekijä, joka pääosin näyttäytyy kehitystyön tai arvioinnin kohteena. SosKes-hankkeen käyttäjätyytyväisyyskyselyn fokus on kuitenkin siinä, miten yhteisöverkko tukee käyttäjän käytännön työtä.

Kyselyn laadinnasta, käytännön suorittamisesta ja raportoinnista vastasivat tutkija Raija Lääperi Stakesin Jyväskylän alueyksiköstä, SosKes-tiimistä projektipäällikkö Pirkko Uuttu ja suunnittelija Laura Hokkanen. Johtopäätökset sekä kehitysehdotukset ovat Raija Lääperin käsialaa. Arviointikonaisuutta on johtanut SosKes-hankkeen projektipäällikkö Pirkko Uuttu.

SosKes-tiimi on ollut mukana käyttäjätyytyväisyyskyselyssä kommentoijana ja sparraajana. Kyselyn raakatulokset saatettiin tiimin tietoon myös huomattavasti ennen tämän raportin valmistumista. Näin toteutui käyttäjäkyselyn keskeinen tavoite tulosten nopeasta siirrosta niitä hyödyntäville taholle.

Käyttäjätyytyväisyyskyselyssä annetaan ääni palvelun käyttäjille, ja taustana kyselyn tekemiselle on asiakas-/käyttäjälähtöisyyden vahvistaminen. Toivomme kyselyn vahvistaneen tämän tavoitteen toteutumista SosKes-verkkoa kehittävän tiimin työssä.

Tekijät

1 Arviointi SosKes-hankkeessa

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

Sanakirjojen määritelmissä arviointi (tai evaluaatio¹) viittaa jonkin asian arvoon tai ansioon (Robson 2000, 24). Arviointi merkitsee siis jonkin kohteen arvon, merkityksen tai ansion määrittämistä (Scriven, 1991, 5, Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmän 2001, 5 mukaan).

Yleisellä tasolla arviointitoiminta voidaan määritellä prosessiksi, jossa tarkastellaan systemaattisesti ja objektiivisesti jonkin politiikan, ohjelman, hankkeen tai projektin tai toimenpiteen merkitystä, tehokkuutta ja vaikutuksia suhteessa niille asetettuihin tavoitteisiin. (Virtanen & Uusikylä 2002, 8) Arviointi eroaa tieteellisestä tutkimuksesta siten, että arvioinnissa pyritään lähtökohtana olevien arvojen perustalta arvottaviin johtopäätöksiin – arviointi pitää sisällään ajatuksen arvon määrittämisestä. Arviointitehtävä muotoillaan yhdessä arvioinnin tilaajan kanssa tämän tarpeiden perusteella. Arvioinnissa keskeistä onkin arviointikriteerin ja mittareiden muodostaminen, mittaaminen ja tietoon perustuva arvio. Kriteerit voivat pohjautua esimerkiksi projektin tavoitteisiin. Tiedon hyödyntämisen näkökulma on koko arviointiprosessin peruslähtökohta. (Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä 2001, 6, Robson 2000, 25, Virtanen 2007, 77)

Arviointitutkimuksessa käytetään usein kolmea perusjaottelua: niistä ensimmäinen on jako formaatiiviseen ja summatiiviseen arviointiin. Formaatiivisen arvioinnin pääasiallinen lähestymistapa on prosessien arviointi, summatiivisessa puolestaan vaikutusten arviointi. Siinä missä formaatiivinen arviointi tuottaa tietoa arvioinnin kohteesta niille, jotka palveluja tuottavat ja haluavat niitä kehittää, tuottaa summatiivinen arviointi tietoa päätöksentekijän tarpeisiin: summatiivisen arvioinnin tavoitteena on tuottaa perusteltu arvio siitä, miten toiminta on täyttänyt sille asetetut tavoitteet. Formaatiivisessa arvioinnissa tiedon kerääminen on jatkuvaa, kun taas summatiivisessa se tapahtuu usein pääosin loppuvaiheessa: formaatiivinen arviointi keskittyy kehittämisen toteuttamiseen, summatiivinen lopputuloksiin ja vaikuttavuuteen. Mitä pidemmälle ohjelman toimeenpano etenee, sitä enemmän summatiivinen näkökulma vahvistuu ja formaatiivinen väistyy. Jako summatiiviseen ja formaatiiviseen arviointiin on kuitenkin kärjistetty, sillä myös prosessiarvioinnissa voi ja täytyykin olla

¹ Evaluaatio = arviointi, arviointitoiminta ja arviointitutkimus (ks. Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä 2001, 5)

kiinnostusta kehittämistoimenpiteiden tuottamia tuloksia kohtaan. Usein nämä kaksi arviointitapaa täydentävätkin toisiaan. Toinen peruserottelu liittyy tarkastelun kohteeseen: onko kyse prosessin vai vaikutusten arvioinnista? Tämä liittyy edelleen arviointitiedon ajalliseen ulottuvuuteen. Ex ante -arviointi tapahtuu ennen arvioinnin kohteena olevan toiminnan käynnistämistä, Ex post -arviointi taas toiminnan päätyttyä. Tavallista on myös toiminnan kuluessa tapahtuva jatkuva Ex nunc -arviointi. (Seppänen-Järvelä 2004, 20, 38, Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä 2001, 19–21, Virtanen 2007, 94).

Arviointikriteereinä voi näin ollen olla relevanssi, toimeenpanon tarkoituksenmukaisuus, tehokkuus, kustannusvaikutus, kokonaisvaikuttavuus, hyödyllisyys, pysyvyys ja niin edelleen. Näiden suhteen arvioinnin ajallinen näkökulma on olennainen – tietyt käsitteet korostuvat riippuen siitä, onko arviointi etukäteis-, jatkuvaa vai jälkeenkäin tehtävää arviointia. (Virtanen 2007, 92)

Evaluaatiota voidaan lähestyä myös tilivelvollisuuden, tiedon tuottamisen tai kehittämisen näkökulmasta. Tilivelvollisuus tarkoittaa sitä, että projektia puntaroidaan saavutettujen tulosten perusteella tai valvotaan sen oikeellisuutta, sitä, onko resurssit käytetty oikein. Arviointitutkimus voi myös täyttää tiedon tuottamisen tehtävää, tai olla kehittämissäevaluaatiota, jossa pyrkimyksenä on toiminnan edistäminen. (Seppänen-Järvelä 2004, 19)

Arviointi voi toimia projektin ohjausvälineenä: toiminnan luonteesta johtuvat tarpeet täsmentää työn kuluessa sen tavoitteita ja tulosvaatimuksia sekä sopia näiden edellyttämistä sisällöllisistä muutoksista osapuolten ja sidosryhmien kesken ovat hanketyössä tavallisia (ks. Stenlund 2001, 15). Nämä arvioinnin tehtävät ovatkin usein limittäisiä projektinvetäjän tehtävien kanssa: projektipäällikkö arvioi toimintaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja laadittuun suunnitelmaan koko projektin ajan, tarkoituksena kehittämiskohteiden löytäminen – tässä arviointitiedon hyödyntäminen on olennaista.

American Evaluation Association on listannut viisi arvioinnin eettistä periaatetta, joita myös SosKes-hanke noudattaa. Arvioinnin on oltava *järjestelmällistä*. Aineisto kootaan järjestelmällisesti ja monipuolisesti, ja mahdolliset kyselyt tehdään systemaattisesti. *Pätevyys* on myös tärkeää: arvioinnin toteuttajan on osattava työnsä. Arvioinnin tulee olla myös *rehellistä* ja sen on *kunnioitettava ihmisiä*; tällä tarkoitetaan sitä, että arvioinnin tulokset on tuotava selkeästi esiin tavalla, joka kunnioittaa mukana olevien osapuolten itsetuntoa ja ihmisarvoa. Arvioinnissa keskeistä on myös *yhteiskunnallinen vastuu*, tiedon saaminen ja jakaminen. Tärkeitä eettisiä kysymyksiä ovat myös suostu-

mus (arvioinnin kohteen on tiedettävä olevansa sellainen), yksityisyys, luottamuksellisuus ja nimetömyys. (ks. Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä 2001, 41–44, Robson 2000, 51)

SosKes-hankkeessa on tietoisesti pyritty jatkuvaan arviointiin: kun arviointi on jatkuvaa, huomio kiinnittyy selvemmin prosessien toimivuuden tarkasteluun – lisäksi huomiota kiinnitetään siihen, miten sisäiset toimintajärjestelmät toimivat (Virtanen & Uusikylä 2002, 15). Organisaation oppiminen, suunnan muuttaminen ja toimivien ratkaisujen löytäminen on mahdollista vain säännöllisen seurannan ja arvioinnin kautta. Arvioinnin merkitystä kehittämistoiminnan tukena korostetaan yhä enemmän. Arvioinnin avulla pyritään vastaamaan kysymyksiin, mikä uudessa toimii, ja mikä siihen vaikuttaa. Palautetta voidaan antaa jo suhteellisen yksinkertaisia aikaansaannos- ja kehitysdikaattoreita 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 kehittämishankkeita suunniteltaessa. Tällöin suunnitellaan myös arvioinnin osuutta niin että se on mukana koko hankkeen ajan. (Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä 2001, 2, Robson 2000, 84)

Arvioinnin kautta tehdään näkyväksi se, mitä on tehty, miten on tehty sekä mitkä valituista toimenpiteistä ovat toimineet ja toimivat – ja mitkä eivät. Hankkeen jatkuvan arvioinnin avulla täsmennetään suunnitelmia, raportoidaan tuloksia, ennakoitaan riskejä ja havaitaan muutostarpeita. Arviointi toimii kehittämissideiden ja linjausten perusteena; se on siis myös johtamisen väline.²

SosKes-hankkeessa arvioinnin lähestymistapa on formatiivinen – arvioinnin tavoitteena on kehitys, eli tuottaa tietoa, jota voidaan käyttää jo hankkeen aikana kehittämissuunnitelmien suuntaamiseen. Arvioinnin tekeminen ei ole itseisarvoista, vaan arviointien arvo syntyy niiden hyödyllisyyden myötä. Arviointi ei saakaan olla vain hallinnon rituaali, jota ei hyödynnetä millään tavalla: formatiivisen arvioinnin avulla voidaan tukea tarkastelun kohteena olevaa toimintaa jo toteutuksen aikana, paikantaa parantamisalueita ja esittää niihin liittyviä kehittämissuosituksia. (Virtanen 2007, 14, 93)

SosKes-hankkeen jatkuva arviointi tarkoittaa arviointitoiminnan kytkemistä osaksi hankkeen toimeenpanoa, jolloin arviointitiedon avulla hankkeessa voidaan seurata toiminnan kautta syntyviä

² Jos tuloksia ei mitata, ei voida erottaa menestystä epäonnistumisesta; jos ei näe onnistumista, siitä ei voi palkita – ja jos näin ei voi tehdä, saa luultavammin palautetta epäonnistumisesta. Jos onnistumista ei näe, siitä ei voi oppia; jos ei tunnista epäonnistumista, sitä ei voi korjata. Jos ei voi osoittaa tuloksia, ei voi saada tukea toiminnalleen. (Ks. Patton 1997)

tuloksia, havaita poikkeamia ja ennakoida riskejä, sekä suunnata toimintaa uudelleen tarpeen niin vaatiessa (ks. Virtanen & Uusikylä 2002, 13). Arviointi on projektin toimintaa ohjaava ja tehokkuutta lisäävä työkalu: sen tehtävä ei ole vain osoittaa, onko toiminta onnistunut, vaan tuoda toteutukseen (ja päätöksentekoon) lisää tietoa ja näkemystä. 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 ylläpitämä sosiaalialan ammattilaisten yhteisöverkko ei ole vielä lopullisessa muodossaan, joten kysymys kehittämisestä on jatkuvasti esillä. Formattiivisen arvioinnin avulla voidaan ”muokata” tai kehittää toimintaa; arvioinnin tarkoitus on muokata projektia niin että siitä on apua tavoitteiden saavuttamisessa (Robson 2000, 80–81).

Arvioinnin ydin on, että arvioinnin kohdetta tarkastellaan suhteessa tiettyyn arviointiperusteeseen (eli kriteeriin) ja tästä näkökulmasta esitetään arvioivia päätelmiä (Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä 2001, 5). Arviointi voi merkitä äänen ja tilan antamista toiminnan osallisille – esimerkiksi palvelujen käyttäjille, asiakkaille tai palvelun tarjoajille (sama, 11). SosKes-hankkeen arvioinnissa on pyritty siihen, että samaa tutkittavaa ilmiötä lähestytään monelta eri suunnalta. Triangulaatio, monimenetelmällisyys, on ollut periaatteena juuri siksi, että eri arviointitapoja käytettäessä saadaan 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. sama, 24)

Käsillä oleva käyttäjäkysely on osa SosKes-hankkeen arviointikokonaisuutta (ks. taulukko 1). Tavoitteena on kehittämistyön tukeminen, jolloin arvioinnin tuloksilla ohjataan ja parannetaan kehittämistyötä. Arviointia on ohjannut tavoite kattavasta arvioinnista, jossa hanketta tarkastellaan eri näkökulmista, ja arviointikokonaisuus muodostuukin monitahoarvioinniksi, jossa huomioidaan eri intressiryhmien näkemykset hankkeen toiminnasta.

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 Jyväskylän alueyksikön kanssa.

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

toiminnallisten tavoitteiden onnistumisen kannalta: itsearviointi kuuluu kehittämistyöhön, sillä siinä toiminnan toteutuksesta vastaavat työntekijät arvioivat työtään. Projektin itsearviointi on aina perusteltua oppimisen ja oma-aloitteisen itseohjautuvan kehittämisen pohjaksi. Arviointitieto tulisi myös jakaa kaikkien organisaation toimijoiden kanssa, sillä itsearviointikulttuurin kehittäminen tukee koko organisaation oppimista (ks. Itä-Suomen lääninhallitus 2003, 24). 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-evaluatio onkin keskeinen kehittämisen moottori. (Seppänen-Järvelä 2004, 24)

SosKes-verkon käytettävyyden arvioinnista vastasi keväällä 2006 Jyväskylän yliopiston tietojenkäsittelytieteiden laitoksella toiminut Ecocentrico-projekti. Tämä käytettävyyсарviointi keskittyi yhteisöverkon teknisiin puoliin. Hankkeen ulkoisessa väliarvioinnissa syksyllä 2006 selvitettiin, miten hanke oli saavuttanut sille asetetut tavoitteet sekä miten hanke oli onnistunut projektina (ks. Uuttu, & al. 2007). Tässä arviointia lähestyttiin SWOT-analyysin kautta yhteistyössä Stakesin kanssa.

Nyt käsiteltävä käyttäjätyytyväisyyskysely on osa jatkohankkeen ulkoista arviointia, joka jakaantuu kahteen kokonaisuuteen: 1) SosKes-verkon käyttäjätyytyväisyyskyselyyn ja 2) SosKes-projektin väliarviointiin (tavoitepohjainen arviointi, projektin toimivuuden arviointi, projektin merkityksen arviointi). Käyttäjätyytyväisyyskysely on tarkoitus toistaa vuonna 2009.

Taulukko 1 SosKes-arviointikokonaisuus 2005–2009

Arvioinnin nimi	Arviointiajan-kohta	Arvioinnin sisältö	Arviointimenetelmä	Arvioija
Projektin toiminnan arviointi	2005–2006	Toiminnallisten tavoitteiden onnistuminen	Itsearviointi	Hankkeen henkilöstö
Yhteisöverkon käytettävyyssarviointi	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 väliarviointi 2 (SosKes-jatkohanke)	2008–2009	Tavoitepohjainen projektiarviointi (hankkeen II vaihe)	Ulkoinen arviointi	Stakesin Jyväskylän alueyksikkö, SosKes-tiimi Laura Hokkanen
Käyttäjätyytyväisyyskysely 2 (SosKes-jatkohanke)	kevät 2009	Yhteisöverkon käyttö, sisältö, vaikutukset. Käyttäjänäkökulma.	Ulkoinen arviointi	THL:n Jyväskylän alueyksikkö, Jyväskylän kaupungin Innovaatiopalvelut

2 Käyttäjäkyselyn tausta, tavoitteet ja toteutus

2.1. SosKes-hanke

Kunnallisten sosiaalipalvelujen tietohallinnon kehittäminen Keski-Suomessa eli SosKes-hanke on osa kansallista, vuosina 2003–2009 toteutuvaa sosiaalialan kehittämishanketta. Hankkeen tavoitteena on tietoteknologian käytön edistäminen ja hyödyntäminen Keski-Suomen alueen kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten yhteistyössä ja verkottumisessa sekä henkilöstön osaamisen ja työolojen kehittämisessä. Lisäksi hankkeessa pyritään edistämään sosiaalialan ammattilaisten tiedon hyödyntämistä, tietopohjan laajentamista sekä tiedon käytettävyyttä ja vastaamaan tietotarpeeseen. Tavoitteena on myös tietoteknologian käytön hyödyntäminen palvelujen tarjonnassa, saamisessa ja laadun turvaamisessa.

SosKes-hankkeen aikana luotu SosKes-yhteisöverkko on keskisuomalaisten sosiaalialan ammattilaisten sähköinen toimintaympäristö. Yhteisöverkko on ajankohtaisen ammatillisen tiedon kanava ja työväline, josta tieto on saatavissa kootusti yhdestä paikasta. Yhteisöverkon käyttö vaatii käyttäjätunnuksen ja salasanan. Samalla kirjautumisella käyttäjä pääsee myös terveydenhuollon yhteisöverkko MediKesiin.

Hankkeen ensimmäisessä vaiheessa 2005–2007 aloitettiin SosKes-yhteisöverkon suunnittelu ja sisällön tuottaminen yhteistyössä Keski-Suomen kuntien, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen ja muiden sosiaalialan asiantuntijoiden kanssa. SosKes-jatkohankkeessa (2007–2009) on jatkettu yhteisöverkon laajentamista ja täydentämistä yhteistyössä käyttäjien kanssa. Sisällön lisäksi myös käyttäjäpohjaa on laajennettu tekemällä SosKesia tunnetuksi maakunnassa. Käyttäjäkyselyn aikaan keväällä 2008 tunnuksia oli jaettu puolen vuoden aikana noin kahdeksallesadalle keskisuomalaiselle sosiaalialan ammattilaiselle. SosKes-jatkohankkeessa myös koulutetaan käyttäjiä SosKes-verkon ylläpitoon.

Lokakuussa 2008 sosiaalialan ammattilaisten yhteisöverkon uudeksi nimeksi tuli Sonette. Samaan aikaan terveydenhuollon ammattilaisten yhteisöverkko MediKes muuttui Intermetsoksi.

2.2 Miksi mitata käyttäjätyytyväisyyttä?

Hannele Hyppösen (2004, 5) mukaan tieto- ja viestintäteknologia on levinnyt nopeasti sosiaali- ja terveydenhuollossa palvelujen tuotannon välineeksi, ja sen on ainakin odotettu ratkaisevan monia palveluntuotannon ongelmia. Teknologian hyödyntäminen on kuitenkin lähtenyt usein hallinnon tai teknologian tuottajien aloitteesta, ja hankkeissa kyse on ollut Hyppösen mukaan teknologian kehittämisestä ja käyttöönotosta, kun onnistunut hanke edellyttää teknologian nivomista entistä tiiviimmin arkityöhön ja sen keskeisiin kehittämishaasteisiin. Yksi perusongelma tietojärjestelmien kehittämisessä on ollut se, ettei tiedetä, mitä tietoja ja missä muodossa toimijat tarvitsevat (Järvi 2003, 755, Hyppösen, 2005, 20 mukaan). Teknologian ja käyttäjien välillä on kuilu asiakaskeskeisen lähestymistavan puuttuessa (Hyppönen 2004, 20).

Tieto- ja viestintäteknologian suuri levinneisyys ja aktiivinen käyttöönotto eivät sinänsä vielä merkitse työn tuottavuuden kasvua tai palvelujen laadun ja saatavuuden kehittymistä. Ratkaisevaa ei ole tekniikan laaja käyttöönotto, vaan se, miten sitä käytetään ja mihin, kenen ehdoilla sitä kehitetään ja ketä varten sekä se, mitkä ovat käytettävyyden kriteerit. (Rantanen & Lehtinen 1998, 2) Toiminnan avainhenkilöitä ovat käyttäjät, joten heidän tulee olla osallisia arviointitiedon muodostamisessa. Ainoa keino todella hyvään palveluun on käyttäjien tarpeiden ymmärtäminen. Tämä ajatus on ollut hankkeen lähtökohtana, myös arvioinnissa. Palveluja voidaan tehdä paremmiksi, kun todetaan ristiriitaisuudet sen välillä, mitä havaitaan, ja sen välillä, mitä suunniteltiin, ehdotettiin tai tarvittiin (Potosovac & Carey 1997, 26, Robsonin 2000, 83 mukaan). Tässä käyttäjälähtöinen arviointi on avainasemassa.

Arvioinnilla voi olla useita näkökulmia sekä tehtäviä ja kohteita, kuten toimivuus, tehokkuus tai vaikuttavuus. Vaikutukset voidaan määritellä vaikkapa palvelujen käyttäjien elämässä näkyviksi muutoksiksi, jotka ovat seurausta palvelujen käytöstä. (Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä 2001, I) On hyvä muistaa, että arviointiasetelma voi painottua niin, että ollaan kiinnostuneita tasapuolisesti sekä prosessista että vaikutuksista, jolloin kiinnostuksen kohteena on se, kuinka palvelua voidaan tehdä paremmaksi. Myös sen selvittäminen, vastaako tarjottu asiakkaiden tarpeita, on prosessi- ja vaikutusnäkökulman yhdistämistä. (Robson 2000, 107)

Ainoa keino hyvään sovellukseen on käyttäjien tarpeiden ymmärtäminen käyttäjien toiminnan seuraamisen ja analysoinnin kautta, sekä sovellusten testaaminen (Parkkinen 2002, 33). Tätä tietoa

tarvitaan jo kehittämisprosessin aikana, jotta sitä voidaan käyttää hankkeen ohjaamiseen ja toiminnan parantamiseen.

Ulkoisen projektiohjauksen tärkein näkökulma on Heikki Stenlundin (2001, 25–26) mukaan asiakasnäkökulma: hankkeessa sitä edustaa esimerkiksi tilaaja tai toimeksiantaja; SosKes-hankkeessa asiakkaita ovat käyttäjät. Tästä näkökulmasta arviointi on tiedon tuottamista työn tueksi: sen avulla seurataan tuloksia, mikä edelleen vaikuttaa projektin ohjaamiseen. Projektinhallinnan kulmakivi onkin mekaanisten, valmiiden työkalujen soveltamisen sijasta muutosten ja asiakkuuksien hallinta (Mäkinen & Uusikylä 2003, 14).

Käyttäjien näkökulma on siis olennainen osa SosKes-hankkeen arviointia: toimiakseen järjestelmä ei saa jäädä kauas käytännön arkityöstä ja sen vaatimuksista. Käyttäjätyytyväisyyskyselyn fokus on siinä, miten yhteisöverkko tukee käytännön työtä.

Käyttäjäkyselyssä on pyritty selvittämään, millainen yhteisöverkko on toimivuudeltaan ja millaisia kehitystarpeita siihen kohdistuu. Samalla haluttiin kartoittaa, mitä tuloksia toiminnalla on saavutettu sekä mitkä ovat olleet toiminnan vahvuuksia ja parantamisalueita. (vrt. Virtanen & Uusikylä 2002, 13) Käyttäjäkyselyssä ei haeta heikkouksia, vaan parantamisalueita. Parantamisalueet ovat organisaation suorituskyvyn sellaisia elementtejä, jotka eivät vielä ole vahvuuksia. (Virtanen 2007, 132)

2.3 Keskeiset käsitteet

Käytettävyys tarkoittaa tietokonesovellusten helppokäyttöisyyttä, selkeyttä ja helppoutta (Parkkinen 2002, 12). Kansainvälisen standardoimisliiton standardi näytepäätetyöskentelystä ja ohjeista käytettävyyteen (ISO 9241-11) toteaa, ettei yleisesti hyvää käytettävyyttä ole olemassakaan. Käytettävyys riippuu aina kontekstista, eli siitä, kuka on käyttäjä, mitä hän on tekemässä, millaisilla välineillä, mitä hän tietää ennestään ja vaikkapa siitä, millainen valaistus on. Käytettävyys on siten varsin laaja käsite (Parkkinen 2002, 31).

Käyttäjät ovat puolestaan ihmisiä, joilla ei ole tietoa järjestelmän toiminnasta ja rajoitteista, vaan jotka haluavat saada jotain aikaiseksi resurssilla, jonka he ovat löytäneet (Parkkinen 2002, 32).

2.4 Käyttäjätyytyväisyyskyselyn aineistonkeruu

Käyttäjätyytyväisyys/asiakaspalaute tarkoittaa palvelujen, tässä tapauksessa SosKes-verkon käyttäjien esittämiä kokemusperäisiä näkemyksiä ja arvioita saamastaan palvelusta. Käyttäjäkyselyn perusteella hankkeen tietoon tulevat käyttäjien näkemykset valjastetaan kehittämistyön välineiksi. Arviointi voi siis merkitä äänen ja tilan antamista toiminnan osallisille – esimerkiksi palvelun käyttäjälle (Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä 2001, 11). Taustalla asiakastyytyväisyyskyselyn tekemiselle on ollut asiakas/käyttäjälähtöisyyden vahvistaminen SosKes-verkon kehittämistyössä: näin arviointi palvelee verkon kehittämistä niin, että se vastaa niihin tarpeisiin, joita varten se on olemassa (vrt. Korhonen et al. 2007, 33).

Käyttäjäkyselyssä tiedonhankinta kohdistui kaikkiin projektin käyttäjätunnuksen huhtikuun 2008 loppuun mennessä saaneisiin (ns. perusjoukko). Jatkohankkeen arvioinnin toisessa osiossa, joka toteutetaan vuoden 2008 lopussa ja vuoden 2009 alussa, tiedonhankinnan kohteena ovat projektin ohjausryhmä, projektitiimi sekä sosiaalialan tietohallinnon asiantuntijat. Projektitiimin ja ohjausryhmän haastattelut/kyselyt kohdistuvat projektin toimintaan, tuotoksiin ja merkitykseen Keski-Suomen alueella. Haastattelujen tavoitteena on kartoittaa SosKesin merkitystä alueellisesti ja myös koko valtakunnan tasolla sekä selvittää hankkeen mallinnusmahdollisuuksia ja -tarpeita.

Käyttäjätyytyväisyyskyselyn sisällön taustalla on osin verkkopalvelujen laatukriteeristön (Valtiovainministeriö 2007) ohjeistus mutta myös arvioitavan SosKes-hankkeen toteuttajien tiedontarpeet. Kyselyn avulla saadaan käyttäjiltä reaaliaikaista palautetta, joka on mahdollista siirtää kehittäjätiimin käyttöön lyhyellä aikajänteellä. Käyttäjätyytyväisyyden taso on palvelun laadun yksi kriteeri. Perusteluina asiakaspalautteen hankkimiselle ovat asiakaslähtöisyyteen ja asiakasosallisuuden liitettävät palvelutoiminnan linjaukset ja strategiat. (Borg & al. 2008).

Käyttäjätyytyväisyyskysely toteutettiin Webropol-kyselynä 5.5.2008–20.5.2008. Kolme SosKesin käyttäjää testasi kyselylomakkeen toimivuutta, ja kommenttien pohjalta tehtiin pieniä muutoksia kyselylomakkeeseen. Tieto kyselystä lähetettiin kaikkien käyttäjätunnuksen huhtikuun 2008 loppuun mennessä saaneiden sähköpostiin, jossa viestissä oli linkki kyselyyn. Lisäksi SosKesista löytyi vastaava linkki. Vastaamisesta muistutettiin kahta päivää ennen vastausajankohdan umpeutumista. Karhukysely lähetettiin sähköpostitse kyselyn koko kohdejoukolle. Aineiston käsittelyssä hyödynnettiin Webropolin ohella SPSS-ohjelmistoa.

2.5 Käyttäjäkyselyn sisältö

Kyselyllä kartoitettiin SosKesin käyttäjien taustatietoja sekä pyydettiin käyttäjiä arvioimaan SosKesin käyttöä tietyin kriteerein. Kyselyn rakenteessa huomioitiin verkkopalvelujen laatukriteeristön suositukset käyttäjän näkökulman kartoittamisessa, jolloin keskeiset arviointialueet ovat verkkopalvelun käyttö ja sisältö. Näiden lisäksi selvitettiin SosKesin vaikutuksia verkon toiminnalle suunnitteluvaiheessa asetettujen tavoitteiden valossa.

Käytön kriteereillä pyrittiin varmistamaan mm. SosKesin käyttäjäystävällisyys, so. käytön toimivuus, helppous ja sujuvuus. Lisäksi haluttiin tietää vastaajien mielipiteet SosKes-sivuston ulkoasusta. Sisältö-arviointialue käsitteli esitettyjen tietojen selkeyttä, ajantasaisuutta ja paikkansapitävyyttä. Tämän lisäksi arvioitiin SosKes-verkon kysyntälähtöisyyttä, hyödyntämismahdollisuuksia työssä sekä verkottumisen apuvälineenä.

SosKesin käytön sujuvuudesta, sisällöstä, käyttökoulutuksesta sekä käyttäjätunnusten saamisen sujuvuudesta ja käyttöön liittyvästä neuvonnasta pyydettiin erikseen arviot kouluarvosana-asteikolla.

Kyselyn lopussa kysyttiin avoimina kysymyksinä SosKesin parhaimpia ja huonoimpia puolia sekä kehittämistarpeita.

Kysymyksistä suurin osa toteutettiin monivalintaisina valmiina vastausvaihtoehtoina ja vastaaminen näihin kysymyksiin oli pakollista. Avoimiin kysymyksiin vastaamisessa ei pakkoa ollut, minkä vuoksi vastaajamäärät jäivät osin huomattavasti pienemmiksi.

2.6 Kyselyn edustavuudesta ja luotettavuudesta

Kysely lähetettiin kaikille käyttäjätunnuksen kyselyajankohtaan mennessä saaneille³. Vastauksia palautui 176 kpl, jolloin vastausprosentiksi saadaan 22. Vaikka vastausprosentin yleisten kriteerien valossa edustavuus ei ole kovinkaan hyvä, voidaan vastaajien suurehkon määrän perusteella

³ SosKes-yhteisöverkon käyttäminen vaatii käyttäjätunnuksen ja salasanan. Kysely lähetettiin sähköpostitse niille, joilla oli käyttäjätunnus huhtikuun lopussa. Kyselyn ollessa käynnissä jaettiin kuitenkin uusia käyttäjätunnuksia. Jotta uudemmilla käyttäjillä olisi mahdollisuus antaa arvionsa, oli myös SosKes-verkon etusivulla linkki kyselylomakkeeseen.

tehdä melko luotettavia päätelmiä käyttäjätyytyväisyydestä keväällä 2008, erityisesti kun tarkastellaan koko joukkoa. Vastanneiden lukumäärää voidaan pitää kohtuullisena myös siltä kannalta, että valtaosa käyttäjätunnuksista oli annettu talven ja kevään 2008 aikana. Oletettavasti moni kyselyyn saanut jätti vastaamatta, koska SosKesin käyttöhistoria oli niin lyhyt, että mielipidettä kyselyssä esitettyihin asioihin ei vielä ollut.

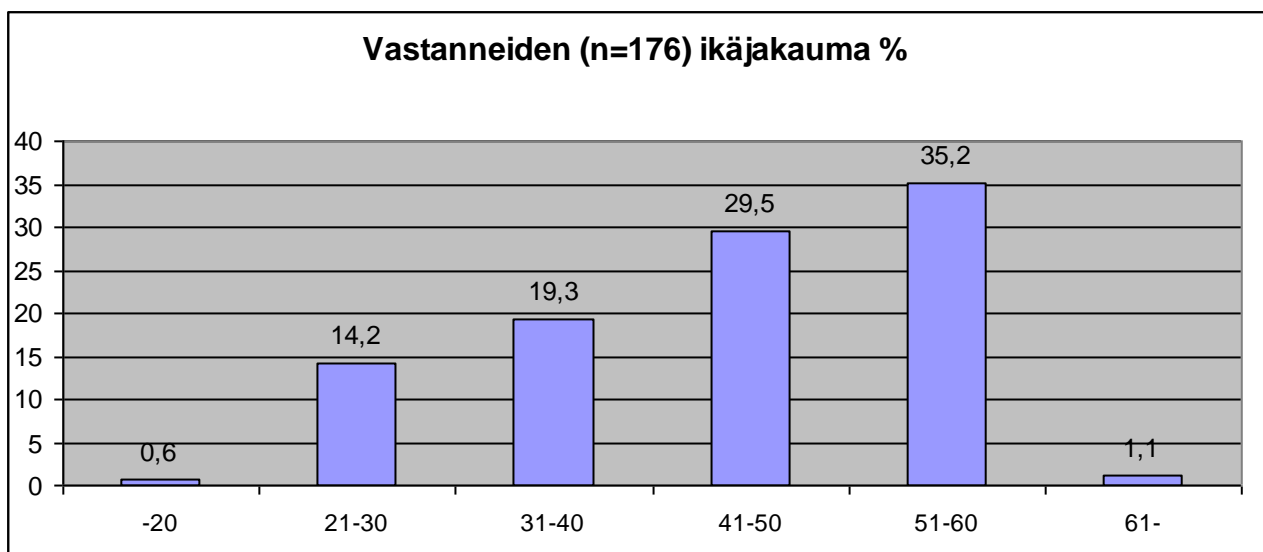
Taulukko 2 Perusjoukon ja vastanneiden ammattialoittainen jakauma

Ammattiala	Perusjoukko (N=800) prosenttijakauma	Vastanneet (n=176) prosenttijakauma
Sosiaalityö	20,5	27,3
Lasten ja nuorten palvelut	9,1	9,7
Vanhuspalvelut	41,8	38,6
Vammaispalvelut	4,1	8,5
Sosiaalialan kehittäminen, projektityö	7,2	5,7
Sosiaalialan hallinto	17,3	9,7

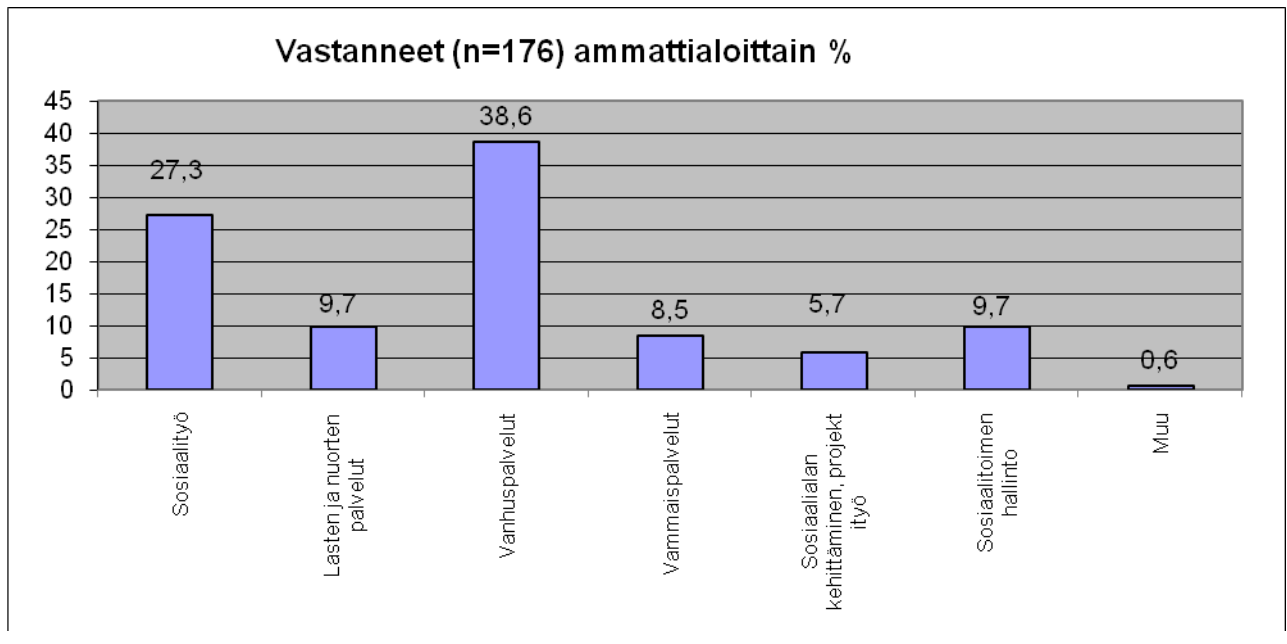
Tuloksia on pääosin käsitelty koko ryhmän osalta mutta osin niitä on tarkasteltu myös ammatinimikkeittäin. Taulukon 2 perusteella huomataan kyselyyn vastanneiden ammattialoittaisen jakauman edustavan melko hyvin myös kohderyhmää, joten ammattialoittainen tarkastelu puoltaa paikkaansa. Vastauksia on joiltakin osin tarkasteltu myös käyttäen taustamuuttujina ikää ja internetin käyttöä.

3 Käyttäjäkyselyyn vastanneiden taustatiedot

Sosiaalialan työtehtävissä työskentelevistä suurin osa on naisia. Esimerkiksi vuonna 2006 kuntien sosiaalitoimissa työskentelevistä vain seitsemän prosenttia oli miehiä (www.kuntatyönantajat.fi). Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma edusti hyvin sosiaalialan tilannetta, sillä vastanneista 92 prosenttia oli naisia. Kuntasektorilla työskentelevien keski-ikä oli vuonna 2006 44,8 vuotta (www.kuntatyönantajat.fi). Myös ikäjakauman perusteella vastanneet edustavat hyvin keskimääräistä tasoa, sillä vastanneista 66 prosenttia oli yli 40-vuotiaita.



Kuvio 1 Vastanneiden ikäjakauma



Kuvio 2 Vastanneet ammattialoittain

Vastaajajoukossa suurin yksittäinen ammattiala oli vanhustyötä tekevät, joita oli lähes 40 prosenttia vastanneista. Myös sosiaalityötä tekevien vastaajien osuus oli suuri. Perusjoukkoon verraten vastanneissa oli selkeä aliedustus sosiaalitoimen hallinnon ammattialalta (ks. taulukko 2).

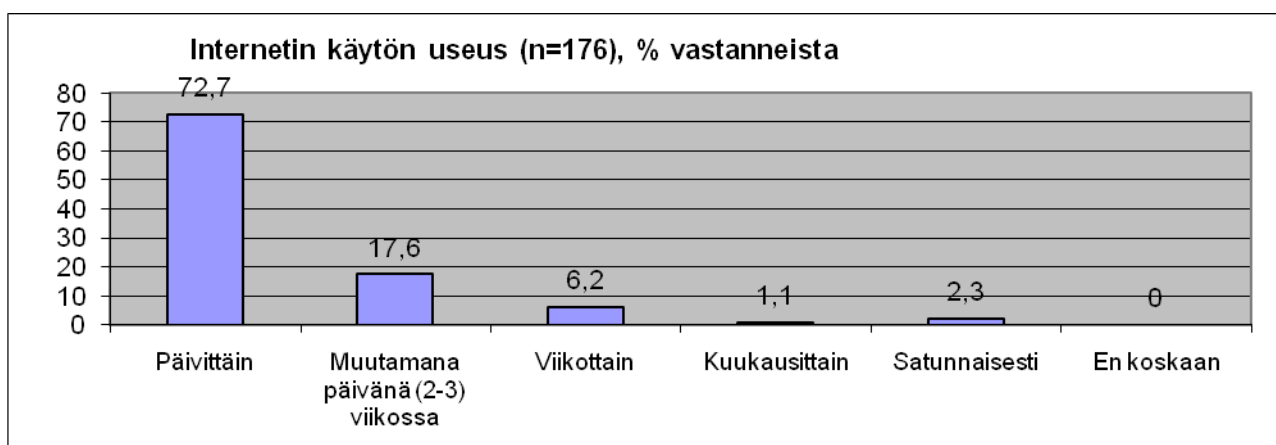
Käyttäjäkyselyyn vastanneista valtaosa, yli 90 %, työskentelee kuntasektorilla⁴. Vastauksia tuli etenkin alueen isoimmista kunnista eli Jyväskylästä (24,9 %), Jämsästä (19,7 %), Jyväskylän maalaiskunnasta (9,2 %) sekä Laukaasta (8,1 %), joissa myös käyttäjiä on eniten. Hankkeessa mukana olevista keskisuomalaisista kunnista Pylkönmäeltä, Multialta, Luhangasta, Konnevedeltä ja Kivijärveltä ei saatu lainkaan vastauksia yhteisöverkon käyttäjäkyselyyn.

⁴ Alle kymmenen prosenttia vastaajista työskentelee kolmannella tai yksityisellä sektorilla, esimerkiksi Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa tai järjestössä

4 SosKesin käyttöön liittyvät taustatiedot

4.1 Internetin käyttö

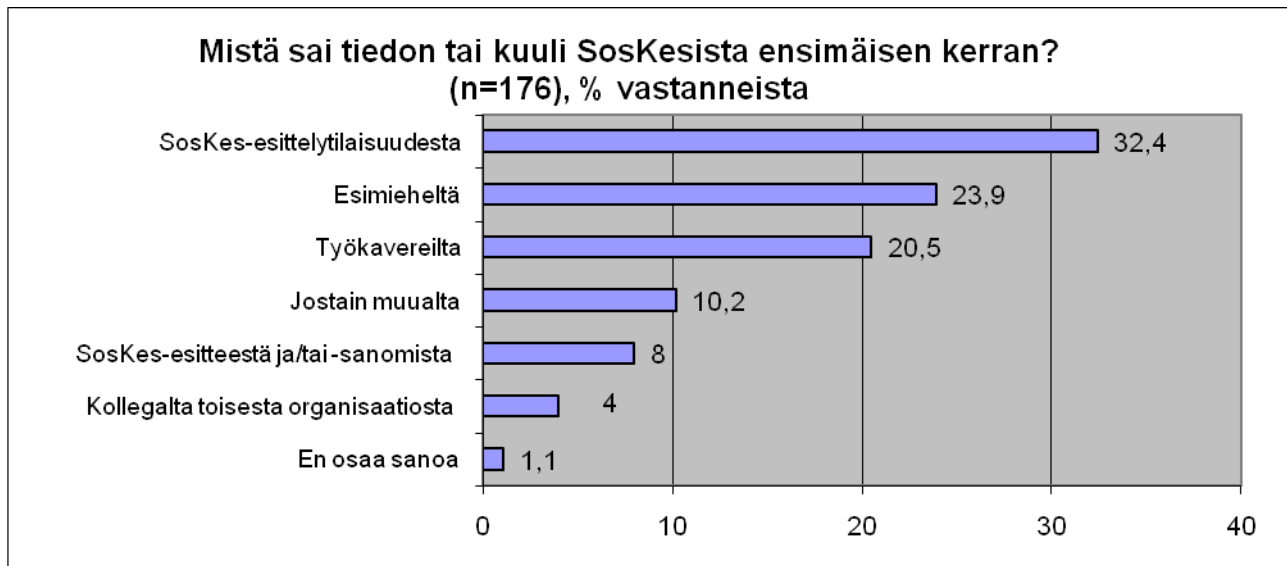
Suurin osa (73 %) vastanneista hyödynsi internetiä päivittäin. Harvoin (kuukausittain tai satunnaisesti) internetiä käyttävien osuus jäi vain muutama prosenttiin. Ammattialoista eniten Internetiä käyttävät sosiaalialan kehittämistyötä ja projektityötä tekevät. Ikä on selkeä internetin käyttöä selittävä tekijä eli mitä vanhempi henkilö sitä vähemmän hän käyttää internetiä.



Kuvio 3 Internetin käyttötiheys

4.2 SosKesin käytön taustat ja tiheys

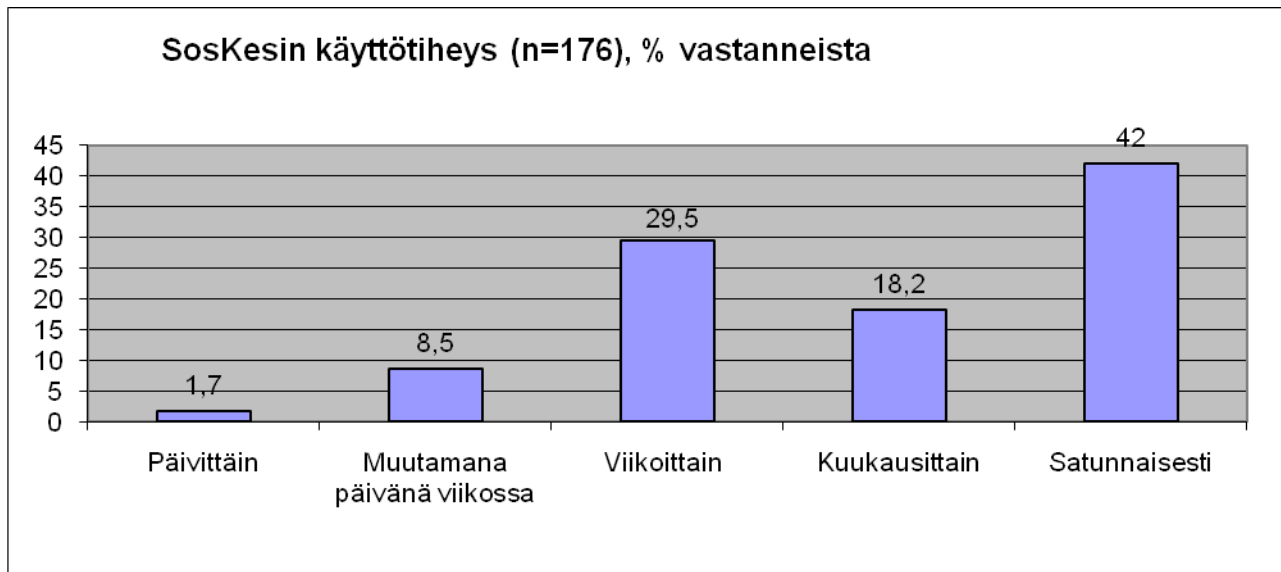
SosKes-yhteisöverkkoa on tehty tunnetuksi Keski-Suomen maakunnassa SosKes-esittelyjen kautta. Kuntakierroksia on tehty vuoden 2007 syksystä lähtien, ja keväällä 2008 lähes jokaisessa Keski-Suomen kunnassa oli käyty vähintään kerran. Tilaisuuksissa kuntien sosiaalialan työntekijöille on esitelty verkon sisältöä. SosKesia markkinoidaan myös 3–4 kertaa vuodessa ilmestyvien SosKes-sanomien kautta. Hankkeen tekemää tiedotuslehteä on jaettu kuntakierrosten yhteydessä.



Kuvio 4 "Mistä sait tiedon SosKesista ensimmäisen kerran?"

SosKes on tullut vastaajille tutuksi pääosin joko esittelytilaisuuksien tai oman työyhteisön so. työkavereiden tai esimiehen kautta. Sisäinen epävirallinen viestintä työpaikalla osoittaa myös tässä yhteydessä vahvuutensa: vastanneista lähes puolet on kuullut SosKesista joko esimieheltään tai työkavereiltaan.

SosKes-verkon käyttö on vielä melko vakiintumatonta suurimmalla osalla vastanneista (ks. kuvio 5). Verkon kehittäjien tavoitteena on, että käyttö tulisi jokapäiväiseksi työn osaksi. Tästä tavoitteesta ollaan kyselyn ajankohtana vielä kaukana, sillä vastanneista vain vajaat kaksi prosenttia käytti verkkoa päivittäin. Toisaalta palvelun ollessa vielä kehittämisvaiheessa voidaan viikoittaista käyttöä pitää hyvänä tuloksena. Vastanneista noin 40 prosenttia käytti SosKesia vähintään viikoittain.

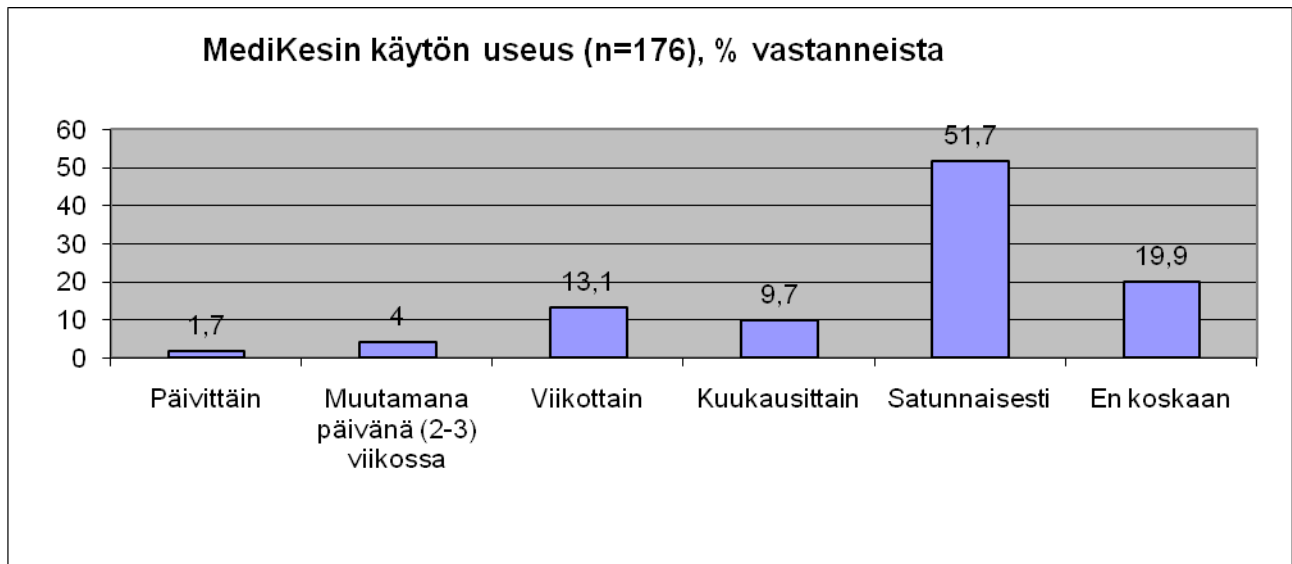


Kuvio 5 SosKesin käyttötiheys

Ammattialoittain tarkasteltuna aktiivisimpia SosKes-verkon käyttäjiä ovat kehittämis- ja projekti-työtä tekevät, mikä selittyy pitkälle sillä, että nettiympäristössä toimiminen on heille olennainen työn ja toiminnan osa (ks. kohta internetin käyttö). Lisäksi SosKes-verkko toimii useille kehittämisprojekteille myös kehittämistyön tulosten julkaisuforumina.

Tietotekniikan käyttöönotto lisää ammattitaitoon kohdistuvia vaatimuksia; työtapojen teknistymisen murros näkyy usein siinä yleistyksessä, että iältään vanhempien on vaikeinta hyödyntää teknologisia ratkaisuja (tai ainakaan ottaa niitä käyttöön yhtä intensiivisesti kuin nuorten ikäluokkien). Ikä ei kuitenkaan korrelaatioanalyysin pohjalta ole SosKesin käytön tiheyteen vaikuttava tekijä, vaikka internetin käyttö on selvästi ikäriippuvaista. Jorma Rantasen ja Suvi Lehtisen (1998, 45) mukaan ikääntyvä työntekijä oppiikin tietotekniikan käytön yhtä hyvin kuin nuoremmat, mutta tarvitsee oppimiseen enemmän aikaa.

SosKes-jatkohankkeen yhtenä tavoitteena on, että tiivis yhteistyö Keski-Suomen Sairaanhoidopiirin MediKes-yhteisöverkon kanssa jatkuu. Tavoitteena on myös laajentaa yhteisöverkon sisältöä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa yli ammattirajojen.



Kuvio 6 MediKesin käyttötiheys

Kyselyyn vastanneet hyödynsivät MediKes-yhteisöverkkoa kuitenkin melko vähän. Vastaajista 20 prosenttia ei hyödyntänyt verkkoa lainkaan. Vastaukset heijastavat ehkä enemmänkin lyhyttä käyttöhistoriaa SosKesin piirissä kuin kiinnostuksen puutetta MediKes-verkkoon. Oletettavaa on, että SosKesin käytön vakiintumisen myötä myös kiinnostus SosKes-Medikes-verkon kokonaisvaltaiseen hyödyntämiseen lisääntyy.

4.3 SosKesin käytön sisältö

Kyselyssä vastaajia pyydettiin nimeämään kolme useimmin käyttämäänsä sisältöaluetta. Taulukossa 3 käytetyimmät alueet on laskettu eri ammattialojen sijoitusten mukaan, jolloin kaikki ammattialat painottuvat samalla osuudella.

Käytetyimmät alueet SosKes-verkossa olivat em. laskentatavalla

- sosiaalihuollon lainsäädäntö
- yhteystietojen haku
- hallinto ja kehittäminen, hankkeet
- kuntahakemisto

Käytetyimpien sisältöalueiden joukkoon pääsivät siis yhteisöverkon yhteiset alueet. Vähiten käytetyiksi jäivät työnohjauksen, sosiaaliasiamiehen sekä rikos- ja riita-asioiden sovittelun sisältöalueet. Ammattialoittain tarkasteltuna käytetyimpiä alueita ovat luonnollisesti oman alan sivustot (liite 1).

Esimerkiksi sosiaalityön ammattialan vastaajien keskuudessa käytetyimpiä alueita olivat sosiaali-
huollon lainsäädäntö, lastensuojelu, yhteystietojen haku, kirpputori sekä hallinto ja kehittämi-
nen/hankkeet.

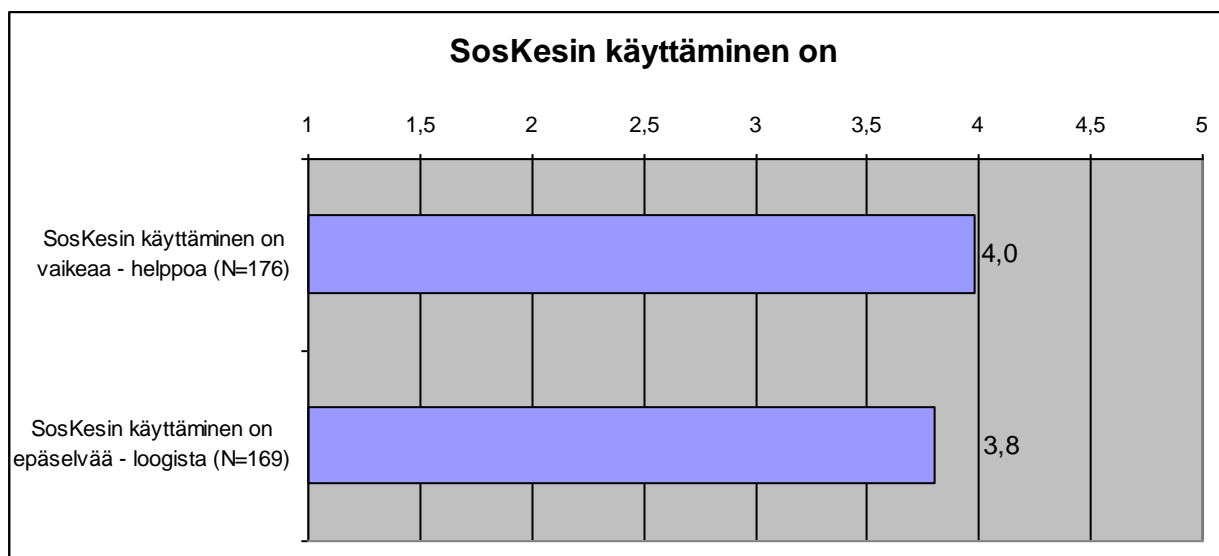
Hankkeen väliarvioinnissa hankkeen työntekijät uskoivat sisällöllisistä osa-alueista erityisesti yh-
teystietojen ja ajankohtaisen lakitiedon saamisen SosKes-verkon kautta tuottavan erityistä lisäarvoa
hankkeelle. Vuonna 2006 esitetty näkökanta osui oikeaan, sillä tehdyn käyttäjäkyselyn perusteella
sekä lakitieto että yhteystiedot ja kuntahakemisto ovat kaikkien ammattialojen käytetyimpien sisäl-
töalueiden joukossa.

5 Tulokset/arviointi

Tuloksia tarkastellaan seuraavassa pääosin koko vastaajaryhmätasolla. Väittämäluonteisissa kysymyksissä oli yhtenä vastausvaihtoehtona myös en osaa sanoa -vaihtoehto, joka on kuitenkin poistettu keskiarvotarkastelusta. En osaa sanoa -vaihtoehdon valinneiden osuuksia tarkastellaan kunkin kysymyksen kohdalla erikseen.

5.1 SosKesin käyttö

SosKesin käytön kriteereinä käyttäjäkyselyssä olivat verkkopalvelun käytön helppous, loogisuus, ulkoasu ja rakenne. Käyttö käsittelee verkkopalvelun toimintaa palvelun loppukäyttäjän näkökulmasta. Arvioitavilla kriteereillä pyritään varmistamaan, että verkkopalvelun käyttäminen on kohde-ryhmälle mahdollista ja riittävän yksinkertaista. (Vrt. Valtiovarainministeriö 2007).



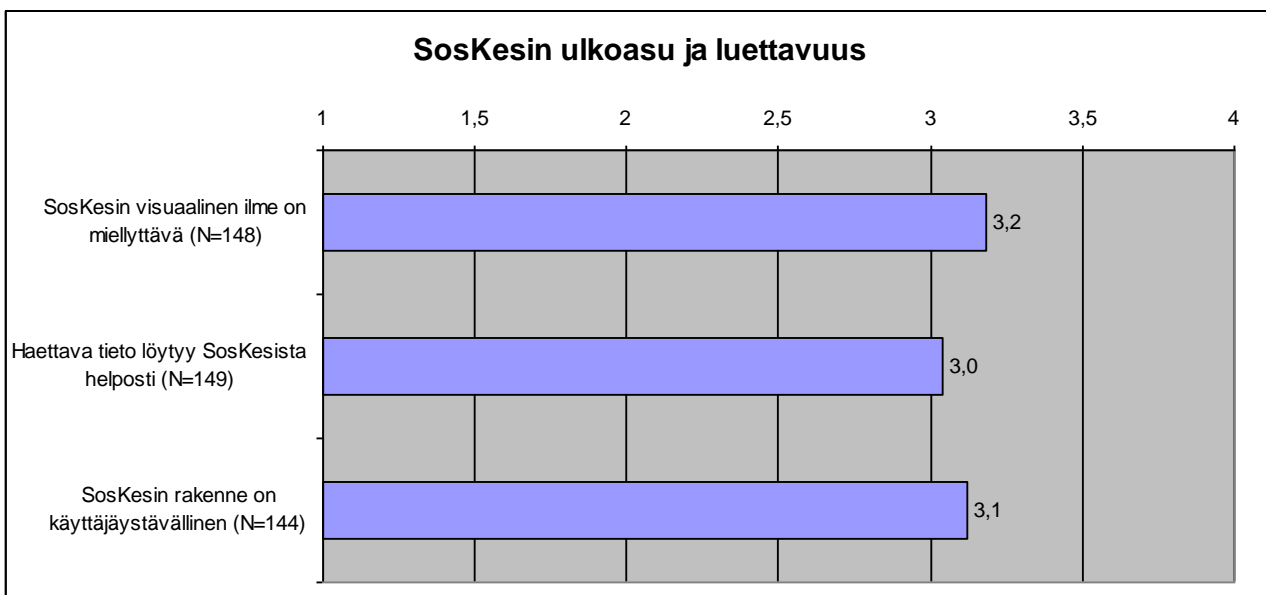
Kuvio 7 SosKesin käytön helppous ja loogisuus (keskiarvo). Asteikko 1 = vaikeaa – 5 = helppoa, 1 = epäselvää – 5 = loogista.

Kun huomioidaan, että kyselyn tekohetkellä SosKes-verkon käyttö oli suurimmalla osalla vastaajista melko vakiintumatonta (ks. kuvio 5), on annettu käytön arvio erittäin hyvä, sillä käyttö koetaan yleisesti helpoksi ja myös loogiseksi. Helpoimmaksi ja loogisimmaksi käytön kokevat luonnollisesti ne, jotka käyttävät verkkoa eniten ts. kehittämis- ja projektityötä tekevät.

Käytön sujuvuutta kyselyssä testasivat väittämät:

- ”Haettava tieto löytyy SosKesista helposti”
- ”SosKesin rakenne on käyttäjäystävällinen”.

Molempien väittämien kohdalla noin 75 prosenttia vastaajista oli väittämistä samaa mieltä. Eri mieltä olevia oli ensimmäisen väitteen osalta kymmenen ja toisen väitteen osalta yhdeksän prosenttia. En osaa sanoa-vaihtoehdon valinneita oli ensimmäisessä kohdassa 15 ja toisessa 18 prosenttia.



Kuvio 8 SosKesin käytön sujuvuus (ulkoasu ja luettavuus), keskiarvo. Asteikko: 1= eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä, 4=samaa mieltä.

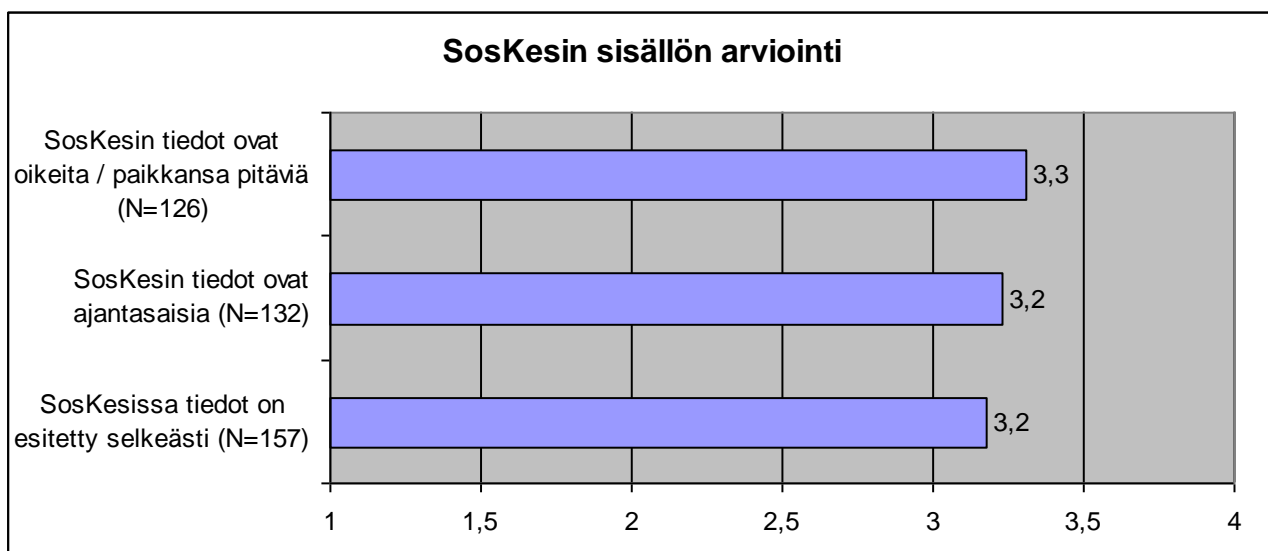
SosKesin visuaaliseen ilmeeseen vastaajat olivat vielä selkeämmin tyytyväisiä, sillä väitteestä ”SosKesin visuaalinen ilme on miellyttävä” oli yli 80 prosenttia vastaajista samaa mieltä, en osaa sanoa -vaihtoehdon valitsi vastaajista 16 prosenttia. Yksikään vastaajista ei ollut visuaalisen ilmeen miellyttävyys suhteen eri mieltä.

5.2 SosKesin sisältö

Valtiovarainministeriön verkkopalvelujen laatukriteeristöissä on sisältöalueen kriteereillä tavoiteltu erityisesti käyttäjän näkökulmaa sisältöön, jolloin voidaan varmistaa, että verkkopalvelun sisältö noudattaa kohderyhmän tarpeita. Sisällön kriteereitä ovat mm. sisällön luotettavuus, olennaisuus, ymmärrettävyys sekä rakenteen selkeys (Valtiovarainministeriö 2007). Tässä käyttäjätyytyväisyys-

kyselyssä sisältöä arvioitiin sisällön oikeellisuuden, ajantasaisuuden ja ymmärrettävyyden/selkeyden perusteella.

Vastanneista yli 85 prosenttia oli samaa mieltä siitä, että tiedot on esitetty selkeästi/ymmärrettävästi, 11 prosenttia ei osannut sanoa ja vajaat viisi prosenttia oli väitteestä eri mieltä. SosKesin tietojen ajantasaisuus ja paikkansa pitävyys sen sijaan mietitytti vastaajia enemmän. Kumpaankin seikkaan liittyvissä väitteissä en osaa sanoa -vaihtoehdon valinnoita oli melko paljon, ajantasaisuutta koskevassa väitteessä 25 ja paikkansa pitävyyttä koskeneessa väitteessä 28 prosenttia. Kaikkienensa 70 prosenttia vastanneista yhtyi kuitenkin väitteeseen SosKesin tietojen ajantasaisuudesta ja paikkansapitävyydestä.



Kuvio 9 SosKesin sisältöön liittyvät kriteerit, keskiarvot. Asteikko: 1=eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=jokseenkin samaa mieltä, 4=samaa mieltä.

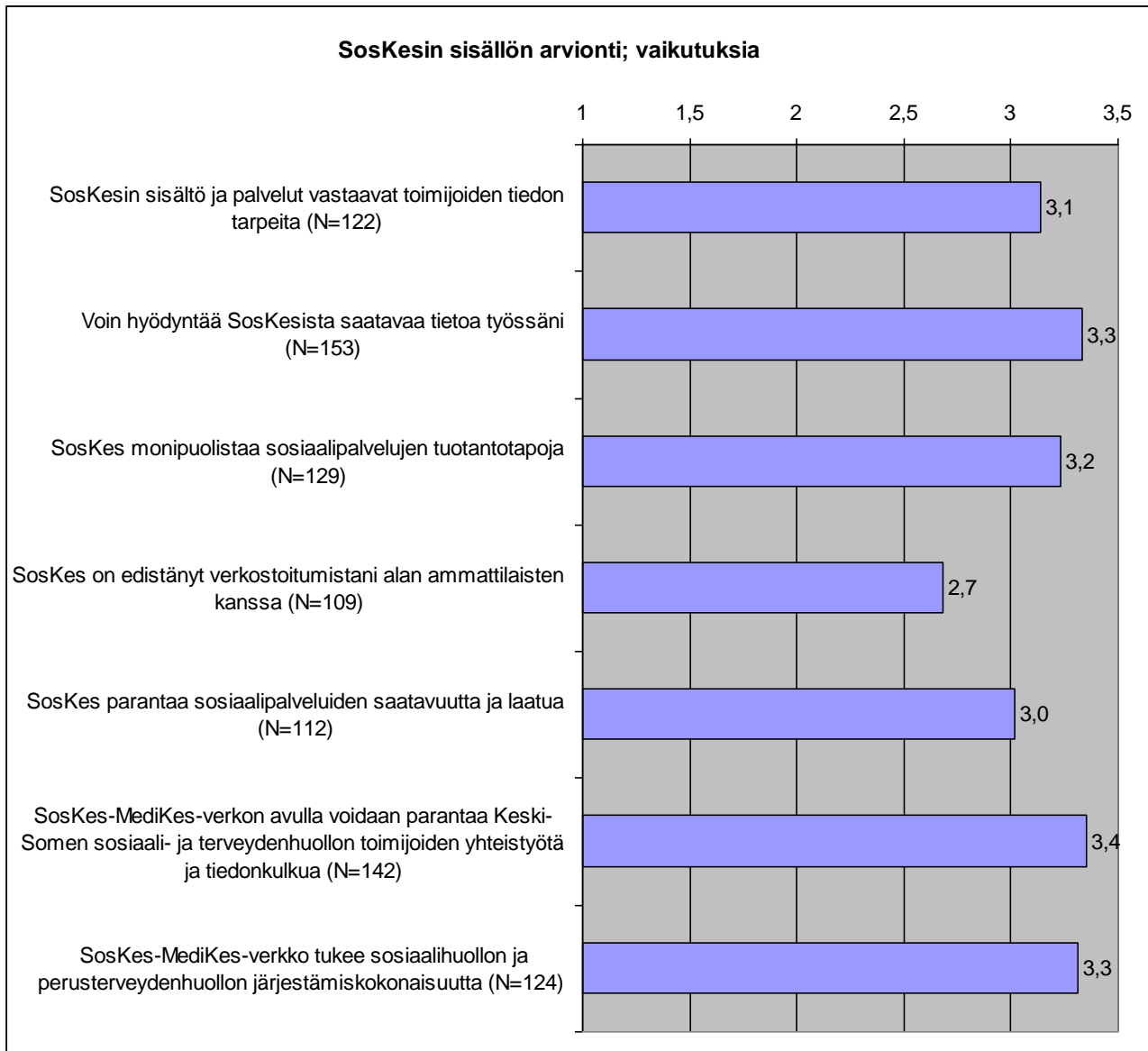
Vaikka väittämien laadinnan taustalla oli lähtökohtaolettaimus, että kukin vastaa oman SosKes-tuntemuksensa perusteella, saatettiin väittämät ymmärtää myös eräänlaiseksi koko SosKesin tietosivustojen testaukseksi. Tämä saattaa osittain selittää en osaa sanoa -vaihtoehdon valinnoiden suuren määrän. En osaa sanoa -vaihtoehdon valinnoissa löytyy myös paljon niitä, joille SosKesin käytöllä on niin lyhyt historia, että mielipidettä ei ole vielä muodostunut.

5.3 SosKesiin käyttöön liittyviä tuloksia ja vaikutuksia

Suuri osa SosKesin sisällöstä rakentuu tiiviissä yhteistyössä eri hankkeiden kanssa. SosKesin jatkohankkeen suunnitelmassa on yhdeksi avaintulokseksi asetettu, että Soskesin tietosisältö vastaa Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisten tietotarpeeseen. Väitteestä ”SosKesin sisältö ja palvelut vastaavat toimijoiden tiedon tarpeita” oli suurin osa (65 %) vastanneista samaa mieltä. 30 prosenttia ei osannut sanoa mielipidettään, mutta vain viisi prosenttia oli eri mieltä.

SosKesin tavoitteena on tuottaa käytännön työtä tukevia sähköisiä palveluja esimerkiksi tiedottamiseen sekä sosiaalipäivystyksen organisointiin liittyen. Yhteisöverkkoon kuuluu myös eKollegasio⁵, joka on sosiaalialan ammattilaisten keskustelufoorumi. Keskustelufoorumin tarkoituksena on tukea osaltaan työyhteisörakenteiden paikallista vaihtelua: sen avulla voidaan verkostoitua oman organisaation ulkopuolisten kollegojen kanssa. Luetelluilla toimilla pyritään tukemaan sosiaalialan ammattilaisten käytännön työtä. Kyselyssä yli 80 prosenttia vastanneista katsoi, että he voivat hyödyntää SosKesia työssään. Eri mieltä väitteestä ”Voin hyödyntää SosKesista saatavaa tietoa työssäni” oli vajaat viisi prosenttia. En osaa sanoa -vaihtoehdon valitsi 13 prosenttia, joka oli pienin osuus kaikki väittämälouhteiset kysymykset huomioiden.

⁵ SosKesin eKollega on sosiaalialan ammattilaisten keskustelualue, jossa ammattilaiset voivat vaihtaa mielipiteitään eri aihealueilta. Osa eKollegan keskusteluryhmistä on suljettuja, jolloin ryhmän jäsenet määrittelevät, kenelle käyttäjäoikeus myönnetään. Tällaisia ovat esimerkiksi edunvalvojien sekä koulukuraattorien keskustelualueet. eKollegan tietosuojaja on sähköpostin tasolla, joten sen kautta ei voi vaihtaa asiakastietoja tai muuta arkaluontoista informaatiota. SosKes-hankkeessa selvitetään parhaillaan tietosuojatun konsultaatioalustan rakentamista.



Kuvio 10 SosKesiin liittyviä tuloksia ja vaikutuksia, keskiarvot. Asteikko 1= eri mieltä, 2= joksikin eri mieltä, 3= jokseenkin samaa mieltä, 4=samaa mieltä.

Vaikka SosKesia voidaan selkeästi hyödyntää jokapäiväisessä työssä, ei se kovinkaan selkeästi ole edistänyt alan ammattilaisten keskinäistä verkottumista, ainakaan vielä kyselyn tekohetkellä. Väitelmästä ”SosKes on edistänyt verkostoitumistani alan ammattilaisten kanssa” oli eri mieltä jopa 33 prosenttia vastanneista. Väitteeseen yhtyi 36 prosenttia ja en osaa sanoa -vastanneiden osuus oli peräti 38 prosenttia. SosKes-verkon tarjoamia mahdollisuuksia ammattilaisten verkostoitumisessa ei tulosten perusteella ole vielä paljoakaan hyödynnetty. Vuorovaikutteisten osioiden melko pieni osuus tiedotukselliseen materiaaliin verrattuna voi olla yksi, käytön lyhyt historia ja mahdollisuuksien huono tuntemus toinen ja kolmas syy tämän tuloksen taustalla. Tulevaisuudessa SosKes-

järjestelmään mahdollisesti liitettävät sähköiset konsultaatiopalvelut voivat lisätä paitsi virtuaalisen työyhteisön osallisuuden myös verkostoitumisen mahdollisuuksia.

SosKesin tavoitteena on sähköisenä yhteisöverkkona parantaa sosiaalipalveluiden saatavuutta ja laatua. Lisäksi SosKes monipuolistaa ja uudistaa palveluiden tuotantotapoja perinteisten ”tiskin yli tarjottavien” palveluiden rinnalla. Edellä olevat tavoitteet on kirjattu jatkohankkeen rahoitushakemukseen. Kyselyssä väitteeseen ”SosKes monipuolistaa sosiaalipalveluiden tuotantotapoja” yhtyi 68 prosenttia vastanneista, eri mieltä oli noin viisi prosenttia ja en osaa sanoa -vaihtoehdon valitsi 27 prosenttia. ”SosKes parantaa sosiaalipalveluiden saatavuutta ja laatua”-väitteeseen suhtauduttiin enemmän epäröiden: eri mieltä oli kahdeksan prosenttia, samaa mieltä 56 prosenttia ja en osaa sanoa -vaihtoehdon valinneita 36 prosenttia. Edellä käsitellyt tavoitteet ovat pitkän aikavälin tavoitteita, joiden konkeretisoiminen saattoi monelle vastanneelle olla vaikeaa käytön lyhyen historian vuoksi. SosKes-verkon mieltäminen sähköisten palvelujen ja tietoteknologiahankkeiden yleisiin tavoitteisiin oli ainakin osalle vastaajista vielä kyselyn ajankohtana hankalaa. Kuitenkin tulosten pohjalta voidaan päätellä, että myös näiden tavoitteiden suhteen ollaan suotuisalla kehitysuralla.

SosKes-hankkeen toisessa vaiheessa on jatkettu tiivistä yhteistyötä Keski-Suomen sairaanhoitopiirin MediKes-yhteisöverkon kanssa. Kaikilla SosKesin käyttäjillä on pääsy myös terveydenhuollon ammattilaisille suunnattuun yhteisöverkkoon MediKesiin. Soskes-hankkeen tavoitteena on laajentaa yhteisöverkon sisältöä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa yli ammattirajojen.

”SosKes-MediKes-verkon avulla voidaan parantaa Keski-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden yhteistyötä ja tiedonkulkua”-väitteestä oli lähes 80 prosenttia vastaajista samaa mieltä. En osaa sanoa -vaihtoehdon valitsi 19 prosenttia ja neljä vastaajaa oli väitteestä eri mieltä. Vastaukset osoittavat, että SosKes-Medikes-yhteistyö koetaan mahdollisuutena, joskin käyttöä kuvaavat luvut osoittivat että hyödyntämisen suhteen ollaan vasta alkumetreillä.

SosKes-verkko tukee paitsi sosiaalialan ammattilaisten verkottumista ja tiedon saantia, myös sosiaali- ja terveydenhuollon joustavia alueellisia ja paikallisia palveluketjuja. SosKes-yhteisöverkon ja sen sisällön suunnittelussa on myös huomioitu PARAS-hankkeen tavoitteet. Myös vastaajat näkivät SosKes-Medikes-verkon kautta toteutettavan näitä tavoitteita, sillä väitteestä ”SosKes-MediKes-verkko tukee sosiaalihuollon ja perusterveydenhuollon järjestämiskokonaisuutta” samaa mieltä oli lähes 70 prosenttia. En osaa sanoa -vaihtoehdon valitsi lähes 30 prosenttia, mitä oletettavasti tämänkin tavoitteen osalta selittää pitkälle Soskesin käytön lyhyt käyttökokemus. Myös SosKes-

MediKes-yhteistyön näkeminen uusien rakenteiden ja PARAS-hankkeen kontekstissa saattoi olla monille vastaajille vaikeaa. Kaikkinensa yhteistyö MediKes-yhteisöverkon kanssa koetaan hyvänä asiana, mutta yhteistyön hyödyt ja mahdollisuudet konkretisoituvat yhteiskäytön lisääntymisen myötä.

5.4 SosKes kouluarvosanoin

Kyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan SosKesia myös kouluarvosanoin. Arvioitavina alueina olivat SosKesin sisältö ja käytön sujuvuus yleisesti sekä yksityiskohdittain käyttäjätunnusten saamisen, käyttökoulutuksen sekä neuvonnan osalta. Lisäksi pyydettiin arvosanaa SosKes-Medikes-yhteisöverkon toimivuudesta. Erityisesti yksityiskohdittaisten arvosanojen pohjalta SosKesin kehittäjätimi saa suoraa palautetta omasta työstään. Numeroarvosanojen ohella kyselylomakkeessa oli varattu tila myös sanalliselle palautteelle.

Taulukko 3 SosKesiin käyttö ja sisältö kouluarvosanoin (ka). Asteikko kouluarvosana-asteikko (4-10).

Arvioitu alue	Sosiaalilisyö	Lapset & nuoret	Vanhuspalv.	Vammais-palv.	Kehittäminen	Hallinto	Kaikki
SosKesin sisältö n=153	8	8,2	7,9	8,6	8,5	7,9	8,2
SosKesin käytön sujuvuus n=152	8	8,1	7,9	8,8	9	8,1	8,3
Käyttäjätunnusten saamisen sujuvuus n=158	8,7	8,4	8,3	9,4	9,7	8,7	8,9
Käyttökoulutus n=124	7,7	7,9	6,6	8,8	9,4	7,9	8,1
Neuvonta ongelmatilanteissa n=101	8,4	8,1	7,3	9,2	9,8	8,6	8,6
SosKes-MediKes-yhteisöverkon toimivuus n=104	8,3	7,8	7,9	8,5	8,5	8,3	8,2
Kaikki (keskiarvo)	8,2	8,1	7,6	8,9	9,2	8,3	8,4

Ammattialoittain parhaat arvot saatiin projekti- ja kehittämistyötä tekevilta, jotka käyttöprofiilin pohjalta ovat ahkerimpia SosKesin käyttäjiä. Kriittisimpiä olivat vanhuspalveluita edustaneet vastaajat. Kaikki osa-alueet huomioiden SosKesin ”välitodistus” on hyvää tasoa.

Aiemmin tässä raportissa on yksityiskohtaisemmin käsitelty asiakkaiden arvioita SosKesin käytöstä ja sisällöstä. Kouluarvosanoihin mitattuna SosKesin käytön sujuvuus saa lähes kaikilta ammattialoilta hieman parempia arvosanoja kuin sisältö. Käytön todetaan sanallisissa arvioissa sujuvan, joskin käytön sujuvuus paranee kokemuksen myötä ja on pitkälle myös tulosta omasta kiinnostuksesta.

Myös sisällön osalta sanalliset arviot olivat pääosin positiivisia. Sisältöä arvioitiin seuraavin määrin:

- monipuolinen
- selkeä
- riittävä
- erittäin hyvä
- hyvä
- tyydyttävä
- valtavasti tietoa
- laaja, liiankin laaja?

SosKesin sisällöntuotannosta vastaavat projektitiimin ohella myös eri alojen asiantuntijat, ja suuri osa SosKesin sisällöstä rakentuu yhteistyössä eri hankkeiden kanssa. Eräässä arviossa sisällön tekstiä pidettiin vaihtelevana, hieman linjattomana. Vaikka nykyinen käytäntö on hankkeen tietoinen valinta, tulee jatkossa harkita sisällön asiantuntijuutta vaativien osien ehkä nykyistä tarkempaa seulaa. Käytännössä tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi toimitusneuvostoa tai vastaavaa, joka vastaisi tietojen oikeellisuudesta ja luotettavuudesta.

Projektitiimi sai kiitettävät arviot käyttäjätunnusten saamiseen ja ongelmatilanteisiin liittyvän neuvonnan osalta.

Käyttäjätunnusten saaminen:

- ei mitään ongelmia
- helppoa
- tunnukset saatiin suurelle joukolle sujuvasti
- toimi hyvin ja nopeasti.

Käyttäjätunnusten osalta kritiikkiä tuli vähän, yksittäisiä ongelmia oli ollut lähinnä käytön alkuvaiheessa. Salasanan muotoon liittyvä kritiikki on syytä huomioida jatkotyöskentelyssä.

- Salasanaan liian paljon vaatimuksia

Ongelmatilanteissa neuvonta on sanallisten kommenttien perusteella toiminut hyvin ja nopeasti.

- Neuvoa tarjolla kiitettävästi ja tulevat paikan päälle asti tarvittaessa.
- Ongelmatilanteissa on saanut nopeasti apua. Jos puheluun ei ole vastattu, niin nopeasti on soitettu takaisin ja sähköposteihin on vastattu aina nopeasti.

Käyttökoulutuksen osalta arvosana on heikompi kuin projektitiimin muun toiminnan osalta. Vastusten perusteella välittyy kuva että käyttökoulutus on osin ymmärretty samaksi kuin neuvonta. Varsinaisiin koulutustilaisuuksiin on osallistunut vain osa arvosanan käyttökoulutukselle antaneista, mikä heikentää annettujen arvosanojen luotettavuutta. Oletettavaa onkin, että käyttökoulutuksen puute on paljolti huonompien arviointien taustalla. Koulutustilaisuuksista on palaute annettu tilaisuuksien järjestäjille, mutta nuo arvioinnit eivät ole nyt esitetyissä tuloksissa mukana.

Nyt tehdyn käyttäjäkyselyn yhteydessä käyttökoulutusta arvioitiin pääosin positiivisesti.

- Koulutus oli selkeää ja asiantuntevaa.
- Olennaiset asiat kuvattiin
- Riittävää ja riittävän yksinkertaista
- Osallistujalähtöistä

Kritiikkiä tuli lähinnä koulutuksen lyhytkestoisuudesta ja nopeasta temposta.

SosKes-MediKesverkon toimivuus näyttää arvosanojen perusteella hyvältä, joskin sanallisissa arvioissa paljastuu monen osalta se, että käyttökokemukset ovat monella vielä vähäisiä. Sanalliset arviot olivat kuitenkin lähes yksinomaan positiivisia.

- Toiminut aina kun olen tarvinnut.

- Sähköiseksi verkoksi homma toimii uskomattoman hyvin.
- Käytän harvemmin, mutta mielestäni toimii melko hyvin.
- Käyttäjät eivät vielä näytä ymmärtävän että pääsevät molempiin. Itse pidän hyvänä että pääsee vaivattomasti siirtymään näiden verkkojen välillä.

5.5 Parasta SosKesissa

Avoimella kysymyksellä tiedusteltiin vastaajien mielipidettä SosKes-verkon parhaista puolista. Kysymykseen saatiin 81 vastausta.

Useissa vastauksissa kiitettiin SosKesia yleisesti; sitä että SosKes-verkko on kehitetty. Verkko toimii ammattilaisten kohtaamispaikkana, foorumina, tietovarantona ja väylänä.

- Ylipäätään se, että nyt on yksi tietty paikka, jonka kautta voi helposti saada omaan työhön liittyvää tietoa ja linkkejä muualle.
- Yhdestä paikasta saa paljon ammatissa tarvittavaa tietoa.
- Tarjoaa kollegiaalisen tarjottimen asioiden ja ajatusten vaihtamiseen.
- Huippuhyvä rakenne ja selkeys, hyvä nimi olisi TopKes.

Sisältöä pidettiin ajantasaisena, monipuolisena/laaja-alaisena. Sisällön osalta erityismainintoja saivat:

- yhteystiedot
- kuntatiedot
- lainsäädäntö
- kirppis.

Kuntatietojen osalta erityistä kiitosta sai tietojen löytyminen samasta paikasta ja saman kaavan mukaisesti ryhmiteltynä.

Verkon toimintaa kiitettiin mm.

- nopeaksi
- selkeäksi, rakenteeltaan helpoksi, loogiseksi.

Verkon käytön on myös koettu edistäneen sosiaalialan ammattilaisten yhteisöllisyyttä.

- Parasta on yhteyden tunne alan kollegojen kanssa, meillä on yhteinen jaettava.

Tietoverkon selkeä etu on riippumattomuus ajasta ja paikasta.

- Se on aina lähellä ja käytettävissä.
- Tietoa voi hakea koska vaan, kun on aikaa.

MediKes-yhteistyö Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kanssa sekä MediKesin hyödyntämismahdollisuus SosKes-verkossa sai myös mainintoja parhaita puolia kysyttäessä.

Soskes-verkon kehittäjätiimi sai myös kiitosta.

- Asialle paneutuneen tiimin upea tuotos
- Kivat tekijät
- Kehittämispotentiaalia on, ei heti tyrmätä ideoita.

Hyvät arviot projektitiimin työstä ovat projektin kokonaisarvioinnin kannalta merkittäviä.

Kaikkienensa "Parasta SosKesissa"-vastaukset tukevat jo aiemmin esitettyjä tuloksia SosKesin käytöstä, sisällöstä ja vaikutuksista. Havainto sosiaalialan ammattilaistenyhteisöllisyyden lisääntymisestä SosKesin avulla oli mielenkiintoinen. Vastausten pohjalta välittyy myös tämän kysymyksen vastauksissa tuntuma, että MediKes-verkon käytön kautta avautuvia mahdollisuuksia ei vielä ole täysin oivallettu.

5.6 Huonointa SosKesissa

Kysyttäessä SosKesin huonoimpia puolia, vastauksia saatiin 51 kappaletta. Vaikka vastauksissa esiintyi niin käyttöön liittyvät ongelmia

- vaikea löytää välillä tietyllä haulla tiettyä asiaa
- tiedot ovat vähän sekavasti tällä hetkellä, kestää hetken ennen kuin löytää etsimänsä,

kuin myös sisältöön liittyviä puutteita

- kapea-alaisuus joissakin osioissa
- tietoja puuttuu vielä aika paljon,

niin yllättäen keskeiseksi huonoksi ominaisuudeksi koettiin epätietoisuus tietojen päivittämisestä, ajantasaisuudesta nyt ja myös tulevaisuudessa. Ajantasaisuus on verkkopalvelujen toimivuuden

kannalta keskeinen asia. Sisällön tulee olla luotettavaa ja ajantasaista. Kyselyn ajankohtana 70 prosenttia vastanneista koki SosKesin tietojen olevan paikkansa pitäviä ja ajankohtaisia. Myös jatkossa tiedon oikeellisuus on turvattava riittävillä ylläpitoon kohdistetuilla resursseilla.

SosKesin huonoja ominaisuuksia kysyttäessä, moni vastaaja katsoi kuitenkin vian löytyvän ennemminkin käyttäjän kuin verkkopalvelun ominaisuuksista.

- Ei muuta huonoa kun vaan se, että tulee käytettyä, eli ongelmat käyttäjän puolella.

5.7 Kehittämisehdotuksia

SosKesin kehittämiseen liittyviä ehdotuksia tiedusteltiin vastaajilta kyselyn lopuksi. Ehdotuksia saatiin kaikkiaan 42 vastaajalta.

Kehittämisehdotuksissa korostuivat:

1. SosKesin tiedotukseen ja tunnetuksi tekemiseen liittyvät haasteet

- Saada yhteisöverkko todelliseksi arjen työkaluksi
- Aiheesta on tärkeää pitää ääntä jatkuvasti. Sitä kautta homma kehittyy parhaiten.
- Lisää yhteistyötä käyttäjien kanssa
- Kyselyjen (käyttäjäkyselyiden) avulla

2. SosKesin käyttäjäkunnan laajentamiseen liittyvät haasteet

- SosKes-sivuilta pitäisi saada kuntien palveluja yleiseen käyttöön, ettei tarvitsisi päivittää sekä SosKesia että kunnan sivuja.
- Tunnettuutta lisätä ja tunnuksien/käyttöoikeuksien laajentamista; tällöin palvelisi vielä kattavammin ja tehokkaammin
- Käyttöön myös ammattilaisten ulkopuolisille tahoille sekä kansalaisille
- Vapaaehtoistoiminnan osuus laajemmaksi, vapaaehtoistoimijoiden osuutta käyttäjäkunnassa tulisi lisätä.

3. Uudet sisällöt

- Kannanottoja ajankohtaisiin kysymyksiin
- Sana on vapaa-tyyppinen osasto SosKesiin

- Kirjallisuus ja lehtitietokantoja, elektronisia lehtiä. Sosiaali- ja terveysasioita käsittelevä blogi, palveluja käyttävän kuntalaisen kirjoittama. Sosiaaliasiamiehen palsta.
- Lisää tietoa esim. kuntien tulotuen normit, vammaispalvelun yhtenäiset myönt. ohjeet, vaikeavammaisuuden arviointikriteerit...
- Eri toimialueiden keskustelupalstat
- Tietoa tilaaja-tuottajamallista

4. Tietojen ajantasaisuuteen liittyvät haasteet

- Varmistettava kuntien palveluiden sekä hanketietojen ajantasaisuus jatkossakin
- Toivon, että SosKesin päivittäjät ovat innostuneita asiasta ja tekevät tunnollisesti päivitykset niin että SosKes on vuosien mittaan edelleen luotettava.

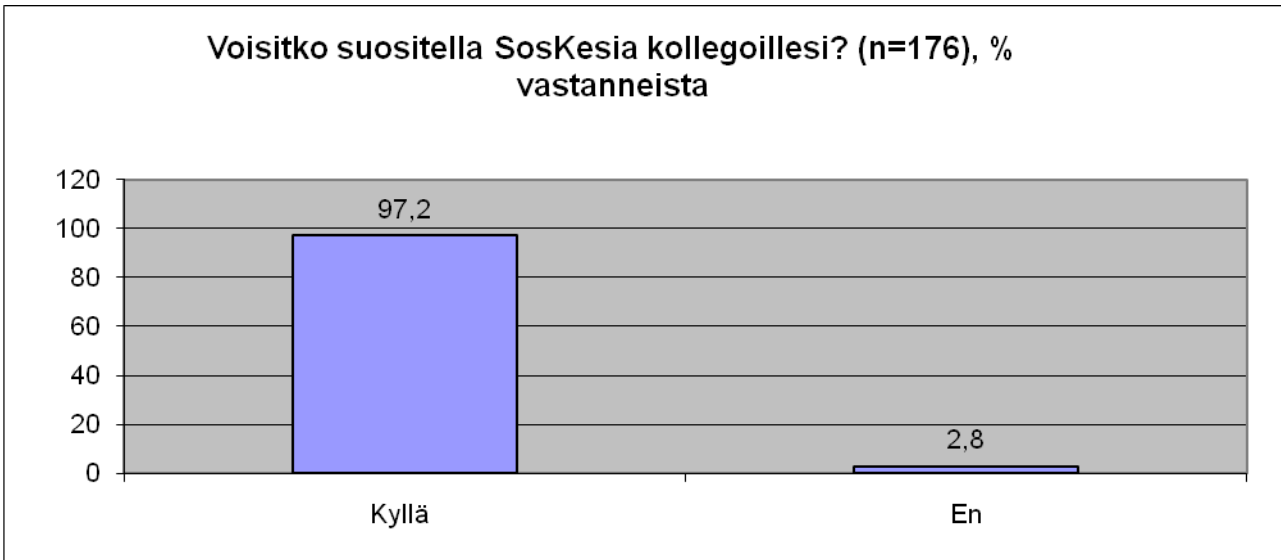
5. Muut ehdotukset

- Miten eroaa sosiaaliportista, tulee päällekkäisyyttä, vie aikaa hakea tietoa useasta lähteestä.
- Asiakastyön käytännössä kehitettävä verkkoa palvelemaan yhä selvemmin ammattilaisia.

Useat vastaajat katsoivat myös, etteivät lyhyen käyttökokemuksensa vuoksi pysty vielä esittämään kehittämissuhteita.

”En vielä tiedä tähänkään vastausta, mutta kysykääpä tätä vaikka vuoden kuluttua.”

Tehdyssä käyttäjäkyselyssä tiedusteltiin myös, suosittelisivatko vastaajat SosKesia kollegoilleen omien käyttökokemustensa perusteella. Vastanneista lähes kaikki olivat valmiita suosittamaan SosKes-yhteisöverkkoa, mikä tulos antaa hyvät lähtökohdat SosKes-jatkohankkeen loppuvaiheen kehitystyölle.



Kuvio 11 SosKesia suosittelevien osuus vastanneista

6 Pohdinta

SosKesin käyttö on vielä vähäistä

SosKes-verkon käyttö olin suurimmalla osalla vastanneista vielä melko satunnaista. Verkon kehittäjien tavoitteena on, että käyttö tulisi jokapäiväiseksi työn osaksi. Tästä tavoitteesta oltiin kyselyn ajankohtana vielä kaukana, sillä vastanneista vain vajaat kaksi prosenttia käytti verkkoa päivittäin⁶. Toisaalta palvelun ollessa vielä kehittämisvaiheessa voidaan viikoittaista käyttöä pitää hyvänä tuloksena. Vastanneista noin 40 prosenttia käytti SosKesia vähintään viikoittain.

SosKes-jatkohankkeen yhtenä tavoitteena on, että yhteistyö Keski-Suomen Sairaanhoidopiirin MediKes-yhteisöverkon kanssa jatkuu. Kyselyyn vastanneet hyödynsivät vastausajankohtana MediKes-yhteisöverkkoa kuitenkin melko vähän ja vastaajista 20 prosenttia ei käyttänyt verkkoa lainkaan. Vastaukset heijastavat näiltäkin osin ehkä enemmänkin lyhyttä käyttöhistoriaa SosKesissa kuin kiinnostuksen puutetta MediKes-verkkoon. SosKesin käytön vakiintumisen myötä kiinnostus SosKes-Medikes-verkon kokonaisvaltaiseen hyödyntämiseen tulee myös lisääntymään.

Käytetyimmät alueet SosKes-verkossa olivat kaikki ammattialat samantarvoisina painottaen sosiaalihuollon lainsäädäntö, yhteystietojen haku, hallinto ja kehittäminen, hankkeet sekä kuntahakemisto.

Soskesin käytön sujuvuus ja SosKesin sisältö arvioitiin hyväksi

SosKesin käyttö koetaan yleisesti helpoksi ja myös loogiseksi siitäkin huolimatta, että käyttökokeemus on pääosin vähäistä. Tästä voidaan päätellä, että kynnys SosKesin käytölle ei ole korkea, vaan käyttö on helppo oppia ja omaksua lyhyessäkin ajassa. Helpoimmaksi ja loogisimmaksi käytön kivat luonnollisesti ne, jotka käyttävät verkkoa eniten.

Sisällön suhteen arviot olivat keskiarvotasolla jopa hieman parempia kuin käytettävyyden arviot, mutta sisällön kriteereistä SosKesin tietojen ajantasaisuus ja paikkansa pitävyys mietitytti vastaajia.

⁶ Liitteessä 2 on esitetty SosKesin käyttäjien erilaisia profiileja. Käyttäjät ovat valikoituneet SosKesin käyttöiheyden mukaan.

Kumpaankin seikkaan liittyvissä väitteissä en osaa sanoa -vaihtoehdon valinnoita oli melko paljon, ajantasaisuutta koskevassa väitteessä 25 ja paikkansa pitävyyttä koskeneessa väitteessä 28 prosenttia. Kouluarvosana-asteikolla mitattuna SosKes sai sisällön osalta hieman huonomman arvosanan kuin käytön sujuvuudesta.

Soskesin vaikuttavuus omaan työhön ja verkottumiseen selkeämmin arvioitavissa kuin SosKesin pitkän aikavälin vaikutukset

SosKesin tavoitteena on tuottaa käytännön työtä tukevia sähköisiä palveluja esimerkiksi tiedottamiseen sekä sosiaalipäivystyksen organisointiin liittyen. Yhteisöverkkoon kuuluu myös eKollega-osio, joka on sosiaalialan ammattilaisten keskustelufoorumi. Em. toimilla pyritään tukemaan sosiaalialan ammattilaisten käytännön työtä. Kyselyssä yli 80 prosenttia vastanneista katsoi, että he voivat hyödyntää SosKesia työssään.

Perinteiset hierarkialtaan jäykät organisaatiot ovat muuttumassa: verkostoitua voidaan oman lähiympäristön lisäksi ulkopuolisten tahojen (esimerkiksi toisen organisaation kollegoiden) kanssa. (ks. Rantanen & Lehtinen 1998, 16). Juuri tietotekniikka mahdollistaa työyhteisön avautumisen ulospäin ja verkottumisen, virtuaalisen työyhteisön rakentamisen. SosKes-verkkoa ei kyselyn tulosten pohjalta ole vielä paljolti hyödynnetty ammattilaisten verkostoitumisessa. Vain hieman yli kolmannes vastaajista katsoi SosKesin edistäneen verkostoitumista alan ammattilaisten kanssa. Vuorovaikutteisten osioiden melko pieni osuus tiedotukselliseen materiaaliin verrattuna voi olla yksi, käytön lyhyt historia ja mahdollisuuksien huono tuntemus toinen ja kolmas syy. Myös käyttäjäkunnan melko pieni määrä kyselyn tekohetkellä selittää omalta osaltaan SosKesin avulla tapahtuneen verkostoitumisen vähyyttä.

SosKesin tavoitteena on sähköisenä yhteisöverkkona parantaa sosiaalipalveluiden saatavuutta ja laatua. Lisäksi SosKes monipuolistaa ja uudistaa palveluiden tuotantotapoja perinteisten ”tiskin yli tarjottavien” palveluiden rinnalla. Edellä olevat pitkän aikavälin tavoitteet on kirjattu jatkohankkeen rahoitushakemukseen. Tavoitteiden konkeretisoituminen ja SosKes-verkon mieltäminen sähköisten palvelujen ja tietoteknologiahankkeiden yleisiin tavoitteisiin saattoi monelle vastaajalle olla vaikeaa käytön lyhyen historian vuoksi, minkä vuoksi molempiin tavoitteisiin liittyviin väittämiin tuli paljon en osaa sanoa -vastauksia. Kuitenkin tulosten pohjalta voidaan päätellä, että myös näiden tavoitteiden suhteen ollaan suotuisalla kehitysuralla.

SosKes-verkon tavoitteena on tukea paitsi sosiaalialan ammattilaisten verkottumista ja tiedon saantia, myös sosiaali- ja terveydenhuollon joustavia alueellisia ja paikallisia palveluketjuja. SosKes-yhteisöverkon ja sen sisällön suunnittelussa on huomioitu PARAS-hankkeen tavoitteet. Vastaajat näkivät SosKes-Medikes-verkon kautta toteutettavan näitä tavoitteita, sillä väitteestä ”SosKes-MediKes-verkko tukee sosiaalihuollon ja perusterveydenhuollon järjestämiskokonaisuutta” samaa mieltä oli lähes 70 prosenttia. En osaa vaihtoehdon valitsi lähes 30 prosenttia. Tämänkin tavoitteen osalta voidaan ajatella käytön lyhyen historian olevan en osaa sanoa -vastausten taustalla. Myös SosKes-MediKes-yhteistyön näkeminen uusien rakenteiden ja PARAS-hankkeen kontekstissa saattoi olla monille vastaajille hankalaa. Kaikkinensa yhteistyö MediKes-yhteisöverkon kanssa koetaan hyvänä asiana, mutta yhteistyön hyödyt ja mahdollisuudet konkretisoituvat vasta yhteiskäytön lisääntymisen myötä.

SosKes luo yhteisöllisyyttä

Avoimella kysymyksellä tiedusteltiin, mikä on parasta SosKesissa. Vastauksissa toistuivat pitkälle samat asiat, jotka tulivat esille jo yksityiskohtaisemmissa käytön, sisällön ja vaikuttavuuden arvioinneissa. Sitä, että SosKes-verkko on kehitetty, pidettiin hyvänä asiana. Verkko toimii ammattilaisten kohtaamispaikkana, foorumina, tietovarantona ja väylänä. SosKesin sisällön osalta erityismainintoja saivat yhteystiedot, kuntatiedot, lainsäädäntö ja kirppis. Kuntatietojen osalta erityistä kiitosta sai tietojen löytyminen samasta paikasta ja saman kaavan mukaisesti ryhmiteltynä. SosKes-verkon toimintaa kiitettiin nopeaksi, selkeäksi, rakenteeltaan helpoksi, loogiseksi.

SosKes-verkon käytön koettiin myös edistäneen ja edistävän sosiaalialan ammattilaisten yhteisöllisyyttä. Lisäksi tietoverkon hyvinä puolina mainittiin sen riippumattomuus ajasta ja paikasta, mikä on keskeinen taustatekijä ja myös tavoite verkkopalveluille ja niiden laadinnalle.

Käyttäjätyytyväisyyskyselyn perusteella SosKesin jatkohanke saa hyvät arviot. SosKes-yhteisöverkko saa hyvät arvosanat sekä käytön/käytettävyyden että sisällön osalta. Myös tiimin toiminta ja yhteistyötaidot saavat hyvää palautetta. Keskeinen arviointia vaikeuttanut seikka kyselyssä oli se, että useilla käyttäjillä oli takanaan melko lyhytaikainen kokemus SosKesista, minkä vuoksi osa oletettavasti jätti vastaamatta kyselyyn. Vastanneiden osalta lyhyt käyttäjäkokemus ilmeni mm. en osaa sanoa -vastausten melko suurena määränä.

Kysely tuotti kuitenkin monia hyviä ehdotuksia SosKesin kehittämiseksi. Keskeisiä ovat SosKesin tunnettavuuden lisäämiseen sekä käyttäjäkunnan laajentamiseen liittyvät haasteet. Tunnettavuuden lisäämiseen liittyvien keinojen kuten esimerkiksi tiedotuksen avulla on mahdollista päästä tavoitteen, jossa SosKes-yhteisöverkko on todellinen arjen työkalu. Monilla SosKesin sisältöalueilla olisi oletettavasti kysyntää nykyistä käyttäjäkuntaa laajemmin. Esimerkiksi SosKesin kuntahakemisto sisältää aineistoa, joka kiinnostanee muitakin kuin sosiaalialan ammattilaisia. Mm. Keski-Suomessa toimivat eri alojen hankkeet ovat selkeä SosKesin potentiaalinen käyttäjäryhmä.

SosKesin sisältöön liittyvä keskeinen haaste on tietojen ajantasaisuudesta huolehtiminen nyt ja myös jatkossa. Myös toiminnan juurruttaminen ja jatkuvuuden turvaaminen ovat keskeisiä projektitoimintaan liittyviä haasteita, jotka tulisi kyetä varmistamaan jo projektin aikana. Käyttäjäkysely osoitti, että SosKesin kaltaisella yhteisöverkolla on kysyntää ja tarvetta. Käyttäjäkunnassa on myös selkeä huoli siitä, että kehitystyö loppuu projektin päättyessä. Niinpä eräs tärkeimpiä SosKes-jatkohankkeen tehtäviä on varmistaa toiminnan resurssit ja niiden toteutuminen myös projektitoiminnan päättyttyä.

Tehty käyttäjätyytyväisyyskysely onnistui tyydyttävästi. Kysymykset ymmärrettiin hyvin ja myös avoimiin kysymyksiin saatiin kohtuullinen määrä vastauksia. Vastausprosentti oli verkon lyhyen käyttöhistorian huomioiden kohtuullinen. Kysely osoittautui rakenteeltaan toimivaksi ja se voidaan uusia pienin korjauksin ja täydennyksin keväällä 2009.

”Lastuna laineilla vai omaa purtta ohjaten?” - projektipäällikön jälkisanat

Kehittämishanketta voinee verrata purjeveneeseen, 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.

Arvioinnilla on erilaisia tarkoituksia: tiedollinen motiivi, kehittämis- ja oppimismotiivi sekä vastuullisuusmotiivi. Arvioinnin voi katsoa onnistuneen erityisen hyvin silloin, kun sen tuottama tieto on relevanttia suhteessa näihin kaikkiin näkökulmiin⁷. SosKes-hankkeen arvioinnin käyttäjäkyselyosuus on projektin johtamisen näkökulmasta tuonut hankkeeseen arvokasta kokemusta. Pääosin tämä arvioinnin osuus on vahvistanut hankkeessa tehtyjen linjausten ja toimintaratkaisujen olleen oikeita, ja yhteisöverkon kehittämisessä on menty oikeaan suuntaan. Käyttäjäkyselyssä esitetyt väittämät ja kysymykset johdettiin mm. SosKes-hankkeen tavoitteista. Peilattaessa tavoitteita käyttäjien arvioihin voidaan hankkeessa olla melko tyytyväisiä sekä tavoitteiden onnistuneeseen ja tarveperustaiseen asettamiseen että näihin tarpeisiin vastaamiseen.

Jo tehdyn lisäksi arviointia voi käyttää tulevan suunnitteluun. Erityisesti käyttäjien avoimissa kysymyksissä julkituomat mielipiteet, ideat ja palautteet ovat tuoneet yhteisöverkon käyttäjät uudella tavalla mukaan kehittämiseen: käyttäjäkyselyyn vastanneet toivat ilahduttavan paljon esiin kehittämiskohteita ja konkreettisia ideoita. Samalla löydettiin verkon käyttämiseen liittyviä yleisiä ongelmia, joihin voidaan nyt hakea ratkaisuja. Henkilöstön kannalta arvioinnin käyttäjäkyselyosuus toimi myös oman työn tekemisen kannalta palautekanavana, vaikkei tämä aspekti ollutkaan tarkoituksellinen: 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. Tehty käyttäjäkysely 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 tässä kyselyssä, mikä antaa perusteet suunnata enemmän panoksia SosKesin markkinointiin ja viestintään. Vastaajien esittämiin kehittämisideoihin pyritään vastaamaan ja sisällöntuottajia herätellään huolehtimaan tietojen ajantasaisuudesta.

Käytäessä kohti hankkeen viimeistä toimintavuotta arviointi on auttanut suuntaamaan resursseja sinne, missä niistä on tavoitteisiin pyrkimisen mielessä eniten hyötyä.

⁷ Ja toki arviointi on onnistunut vain silloin, kun arviointitietoa hyödynnetään näistä kaikista näkökulmista.

Hankkeen kannalta arviointi on ollut myös oppimisprosessi. Oppimisen kannalta käyttäjäkysely tarjosi hankehenkilöstölle myös uusia oivalluksia. Arvioinnin perusteella voidaan sanoa, että hankkeessa tehdyt linjaukset ovat olleet oikeita, mutta käytännön leviämiseen ja juurtumiseen menee aikaa. Toimintakulttuurit muuttuvat hitaasti, mikä usein unohtuu ripeätahtisessa kehittämistyössä. Yhteisöverkon käytön hidas kehittyminen on ollut asia, joka hankehenkilöstön on hyväksyttävä. Käyttäjänäkökulma arvioinnissa onkin ollut erityisen hedelmällinen 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, tämä on hankehenkilöstölle erittäin tärkeä lisä. Samoin käyttäjäkyselyn myötä kirkastui ajatus siitä, että käyttäjille tärkeintä on yhteisöverkon hyödynnettävyys oman työn kannalta, ei se, miten hanke ylittää strategisiin tavoitteisiinsa; on hyvä muistaa, kun kyetään vastaamaan käyttäjäkunnan tarpeisiin, täyttyvät strategiset tavoitteet ikään kuin itsestään.

Arvioinnin, tässä tapauksessa käyttäjätyytyväisyyskyselyn, kautta sekä projektipäällikkö että projektihenkilöstö on saanut sekä omaan työhön liittyvää palautetta että tietoa onnistumisista ja kehittämisen paikoista. Arviointitiedon avulla voidaan perustella päätöksentekoa hankkeen ohjausryhmälle: samoin se tarjoaa tutkittua tietoa projektin mahdollisuuksista saavuttaa sille asetetut tavoitteet. Ja tämän arvioinnin perusteella SosKes-laiva on oikealla kurssilla matkalla kohti tavoitteitaan.

Lähteet

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.

Hyppönen, Hannele 2004. Tekniikka kehittyy, kehittyvätkö palvelut? Tapaustutkimus kotipalvelujen kehittymisestä teknologiahankkeessa. Helsinki: Stakes.

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.

Itä-Suomen lääninhallitus 2003. Arviointi ja itsearviointi projektin työvälineenä. Itä-Suomen lääninhallituksen julkaisu nro 82. Joensuun yliopistopaino. Saatavissa [http://www.intermin.fi/lh/biblio.nsf/4C5E9DB04A4A9820C2256CF40022C185/\\$file/Arviointi%20ja%20itsearviointi.pdf](http://www.intermin.fi/lh/biblio.nsf/4C5E9DB04A4A9820C2256CF40022C185/$file/Arviointi%20ja%20itsearviointi.pdf) (8.7.2009)

Korhonen, Satu, Julkunen, Ilse, Karjalainen, Pekka, Muuri, Anu, Seppänen-Järvelä, Riitta 2007. Arviointi ja hyvät käytännöt sosiaalipalveluissa. Asiantuntijoiden pohdintoja tulevasta. Stakes raportteja 16/2007. Helsinki.

Liikanen, Hanna 2002. Tietotekniikka kehittää sosiaali- ja terveysalaa? Makropilotin arviointia. Tampere: Tampere University Press.

Mäkelä, Pekka & Stenlund, Heikki 1995. Projektijohtaminen: toiminnanohjaus verkostotaloudessa. Espoo: Projektitoiminnan asiantuntijaverkko Pravo.

Mäkinen, Anna-Kaisa & Uusikylä, Petri (toim.) 2003. Tiedosta, arvioi, paranna. Itsearviointi ESR-projektien kehittämisen välineenä. Helsinki: Työministeriö.

Parkkinen, Jarmo 2002. Hyvään verkkopalveluun. Käytettävyyssopas verkkovies tijöille. Inforvies-tintä Oy. Tampere: Tammerpaino Oy.

Patton, Michael Quinn 1997. Utilization-focused evaluation: the new century text. Thousands Oaks: Sage.

Rantanen, Jorma & Lehtinen, Suvi 1998. Tietoyhteiskunta, terveys ja työ. Sitran julkaisuja 164.

Robson, Colin 2000. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Hel-sinki: Tammi.

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

Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä 2001. Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin perus-kysymyksiin. Stakes, FinSoc Työpapereita 3/2001. Helsinki.

Stenlund, Heikki 2001. Projektijohtamisen perusteet. Espoo: Promanet Oy.

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

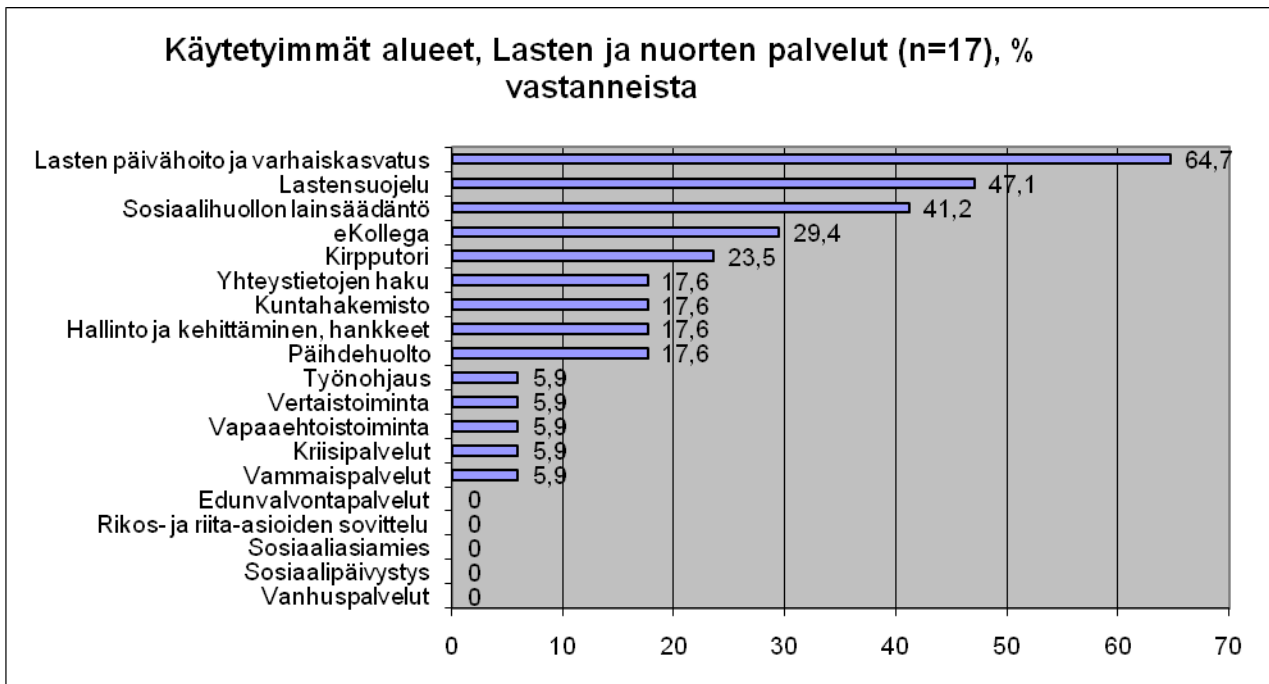
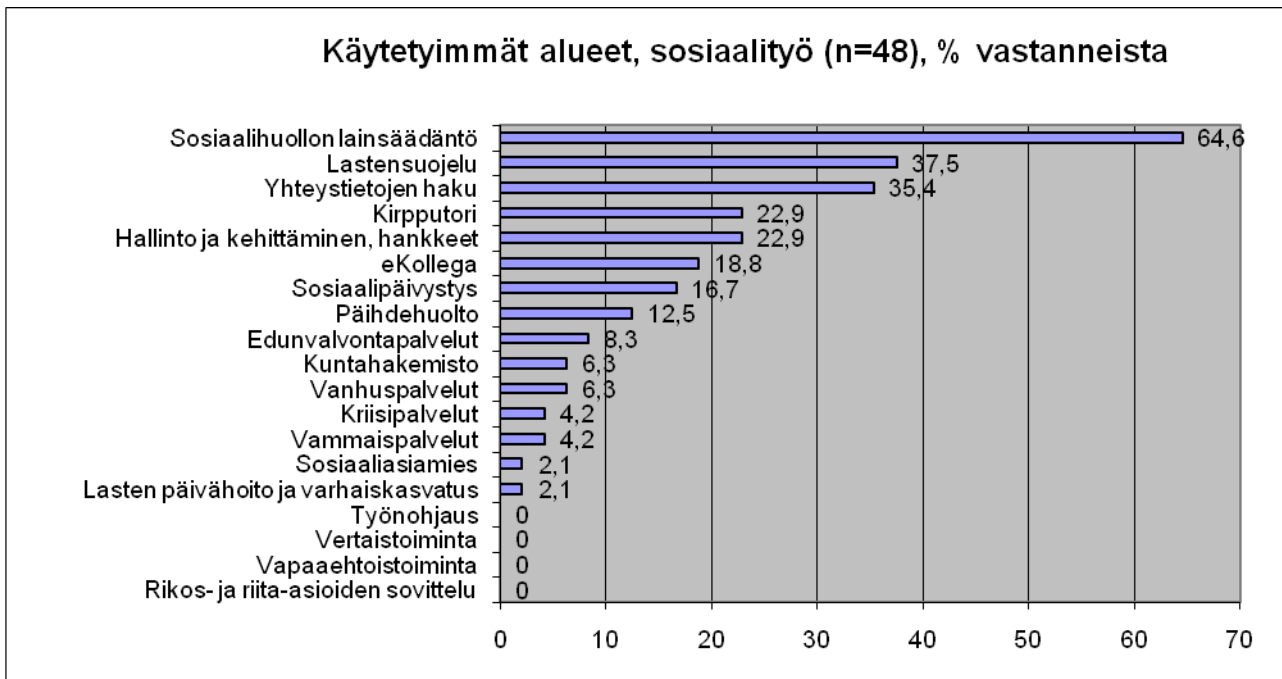
Valtiovarainministeriö 2007. Verkkopalvelujen laatukriteeristö. Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Julkaisuja 7a/2007.

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

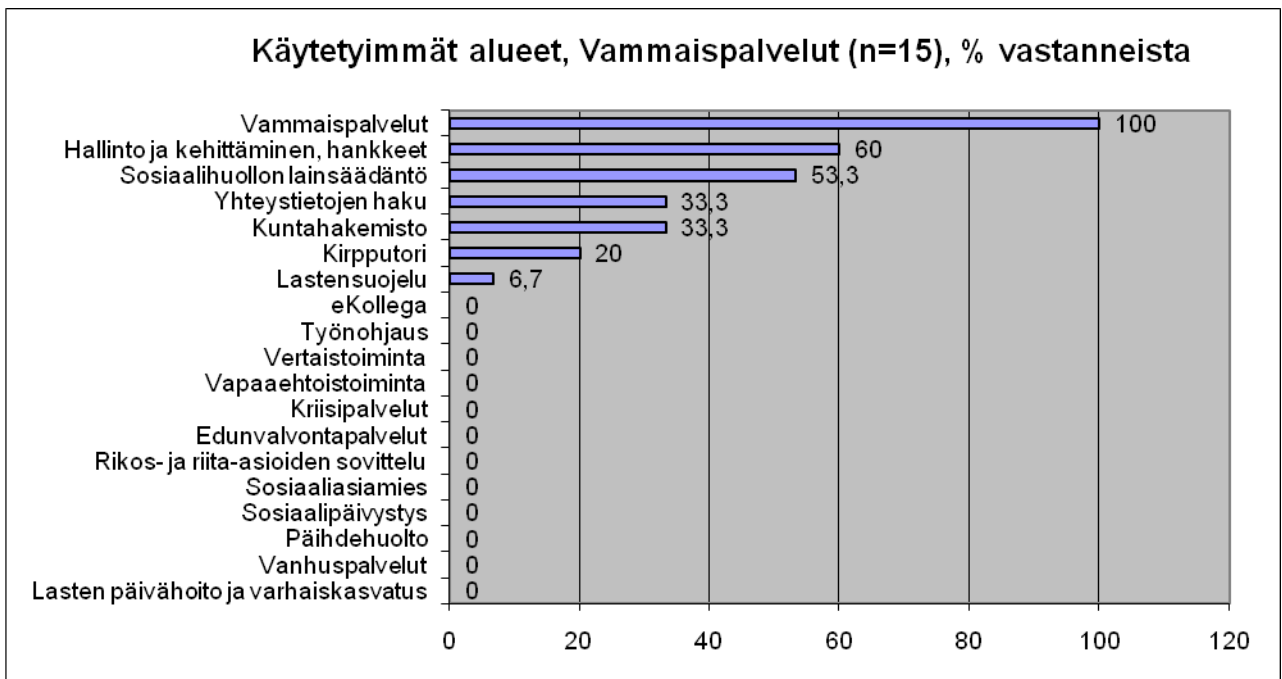
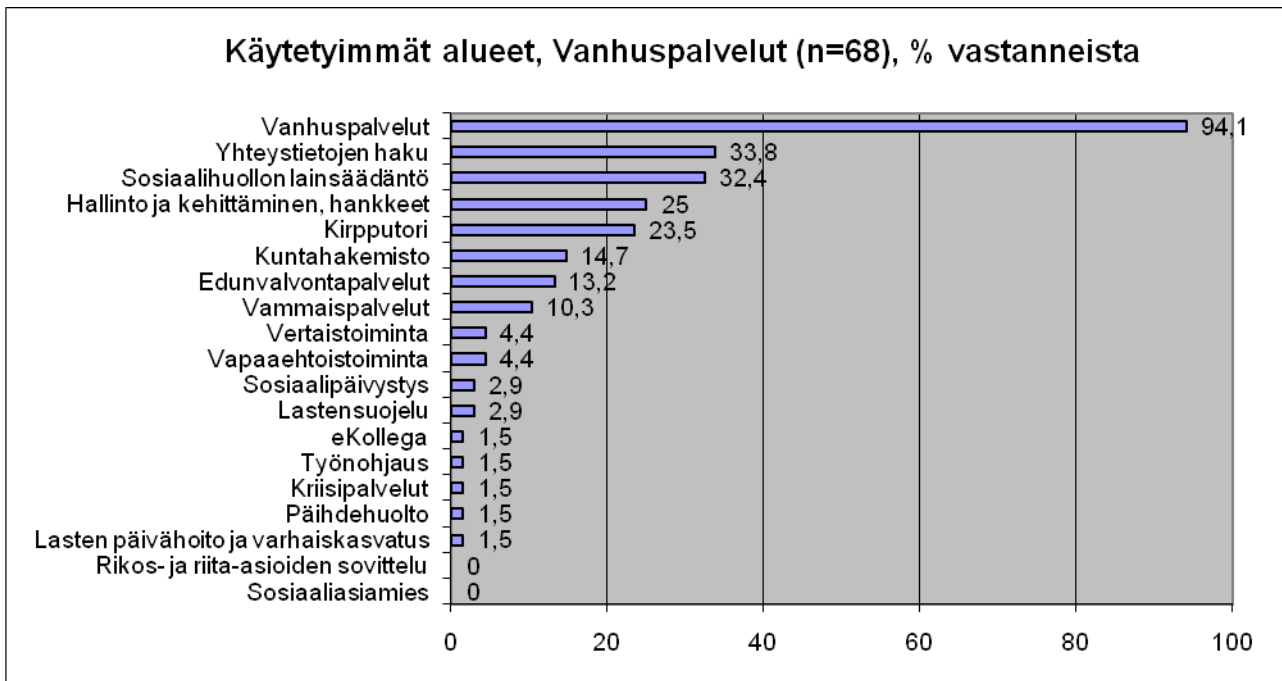
Virtanen, Petri & Uusikylä, Petri 2002. Julkisten yritystukien vaikuttavuusarvioinnin käsikirja kauppa- ja teollisuusministeriön hallinnonalalla. Helsinki: Kauppa- ja teollisuusministeriö.

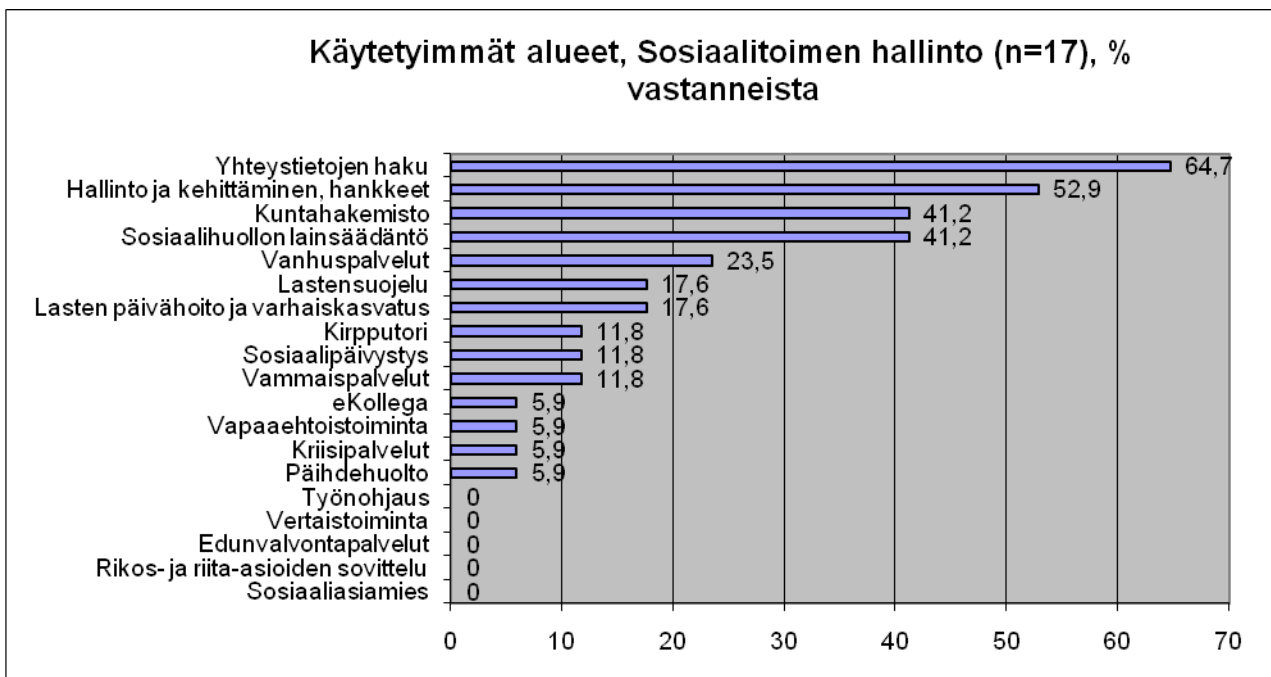
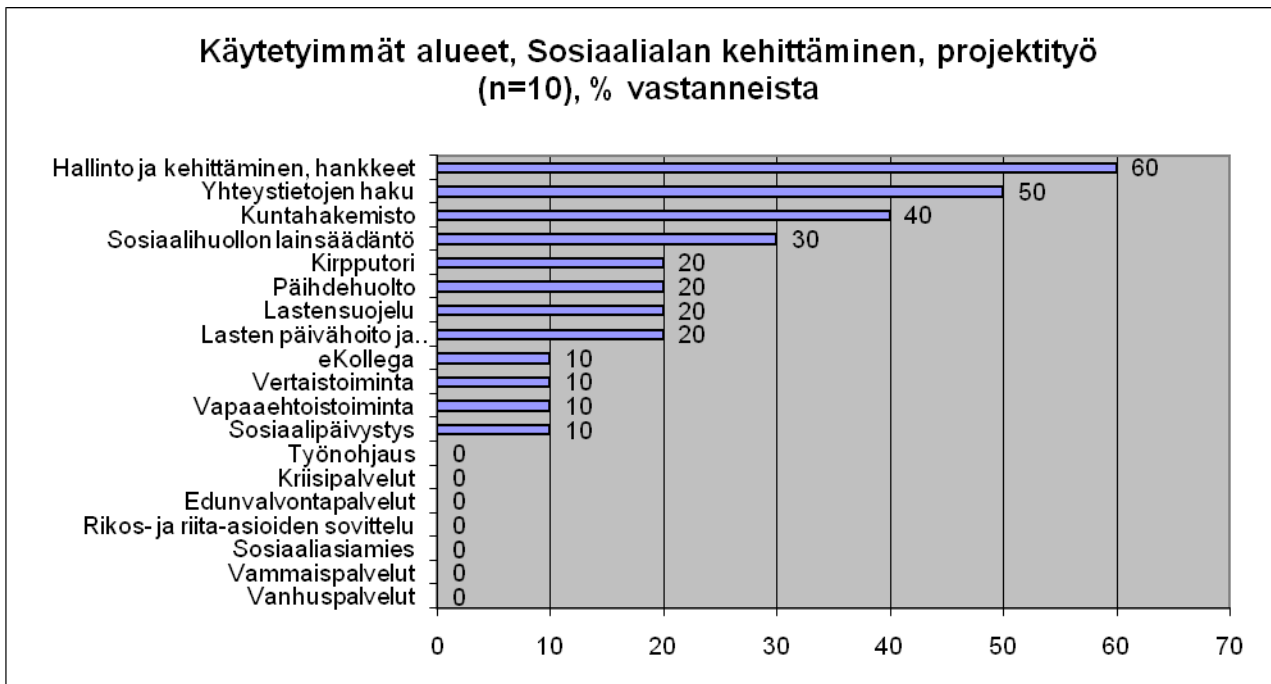
www-sivu: kuntatyonantajat.fi

Liite 1/1 Käytetyimmät alueet SosKes-verkossa ammattialoittain jaoteltuina



Liite 1/2





Liite 2 Käyttäjäprofiilit ⁸

1. Pirkko Peruskäyttäjä

Pirkko on 51–60-vuotias nainen, joka työskentelee vanhuspalveluissa. Internetiä Pirkko käyttää päivittäin. Pirkko kuuli SosKesista ensimmäisen kerran SosKes-esittelytilaisuudessa, ja tunnukset saatuaan on käyttänyt SosKesia satunnaisesti. MediKes-verkon puolella Pirkko Peruskäyttäjä käy satunnaisesti. Käytetyimmiksi SosKesin osioiksi Pirkko nimeää sosiaalihuollon lainsäädännön, vanhuspalvelut sekä yhteistietojen haun.

Pirkko Peruskäyttäjän mielestä SosKesin käyttäminen on jokseenkin helppoa ja jokseenkin loogista. Soskesin visuaalisen ilmeen Pirkko arvioi jokseenkin miellyttäväksi. Pirkko löytää hakemansa tiedot SosKesista jokseenkin helposti, ja pitääkin yhteisöverkon rakennetta jokseenkin käyttäjäystävällisenä.

Pirkko Peruskäyttäjä on jokseenkin samaa mieltä siitä, että SosKesissa tiedot on esitetty selkeästi. SosKesista löytyvät tiedot ovat Pirkon mielestä jokseenkin ajantasaisia ja oikeita tai paikkansa pitäviä. Pirkko on jokseenkin samaa mieltä siitä, että Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisten yhteisöverkon sisältö ja palvelut vastaavat toimijoiden tiedon tarpeita, ja että voi hyödyntää sieltä saatavaa tietoa omassa työssään.

Jokseenkin samaa mieltä Pirkko on myös siitä, että SosKes monipuolistaa sosiaalipalveluiden tuotantotapoja. Pirkko on jokseenkin sitä mieltä, että yhteisöverkko on edistänyt hänen verkostoitumistaan alan ammattilaisten kanssa. Pirkko arvioi, että SosKes jokseenkin parantaa sosiaalipalveluiden saatavuutta ja laatua.

SosKes-MediKes-verkon Pirkko näkee jokseenkin parantavan Keski-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden välistä yhteistyötä ja tiedonkulkua. Pirkko arvioi, että SosKes-MediKes-verkko jokseenkin tukee sosiaalihuollon ja perusterveydenhuollon järjestämiskokonaisuutta. Pirkko Peruskäyttäjä kokee, että voi suositella SosKesia myös kollegoilleen.

⁸ Nämä tyyppilliset SosKesin käyttäjät on luotu kyselyaineiston moodien eli tyyppi-arvojen perusteella. Moodi on se muuttujan arvo tai arvoluokka, joka on aineistossa ”tyypillisin arvo”, eli se vastausvaihtoehto, jota on valittu eniten. Profiileja ei siis ole tehty yksittäistapauksesta, jolloin mahdolliset yhteneväisyydet yksittäisen vastaajan kanssa ovat täysin sattumanvaraisia. Numeroarviot on puolestaan laskettu ryhmän keskiarvoista.

Pirkko Peruskäyttäjän arviot SosKesista:

Käyttäjätunnusten saamisen sujuvuus:	9-
Käyttökoulutus:	8
SosKesin sisältö:	8.5
SosKesin käytön sujuvuus:	8+
Neuvonta ongelmatilanteissa:	8.5
SosKes-MediKes-yhteisöverkon toimivuus	8+

2. Ulla Uuttera-Käyttäjä

Ulla Uuttera-Käyttäjä on 41–60-vuotias nainen, joka työskentelee vanhushuoneissa ja käyttää internetiä päivittäin. SosKesia Ulla käyttää päivittäin tai ainakin muutamana päivänä (2–3) viikossa.

Ulla Uuttera-Käyttäjä sai tiedon SosKesista työkavereiltaan. MediKes-verkon puolella Ulla käy myös muutamana päivänä viikossa. SosKesin sisältöalueista Ulla käyttää tasaisesti SosKesin eri sisältöalueita, mutta oman alan, vanhushuoneiden, alueen lisäksi hän käyttää erityisesti lastensuojelun ja vammaispuolelman sisältöalueita sekä yhteystietojen hakua ja hallinto ja kehittäminen -aluetta.

Uuttera-Käyttäjän mielestä SosKesin käyttö on helppoa ja loogista. Ulla on jokseenkin sitä mieltä, että SosKesin visuaalinen ilme on miellyttävä ja että haettava tieto löytyy SosKesista helposti. SosKesin rakennetta Uuttera-Käyttäjä pitää käyttäjystävällisenä.

Ulla Uuttera-Käyttäjä on jokseenkin sitä mieltä, että SosKesin tiedot ovat oikeita ja paikkansa pitäviä. Ulla arvioi SosKesin tiedot ajankohtaisiksi ja näkee, että ne on esitetty selkeästi.

Ullan mielestä SosKesin sisältö ja palvelut vastaavat käyttäjien tiedon tarpeita ja hän voi hyödyntää saamaansa tietoa omassa työssään. Uuttera-Käyttäjä on jokseenkin sitä mieltä, että SosKes monipuolistaa sosiaalipuolelman tuotantotapoja, muttei osaa sanoa, onko SosKes edistänyt hänen omaa verkostoitumistaan muiden alan ammattilaisten kanssa. Ullan näkemyksen mukaan SosKes jokseenkin parantaa sosiaalipuolelman saatavuutta ja laatua.

SosKesia usein käyttävä Ulla on sitä mieltä, että SosKes-MediKes-verkon avulla voidaan parantaa Keski-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden yhteistyötä ja tiedonkulkua. Lisäksi Uuttera-Käyttäjä on jokseenkin sitä mieltä, että SosKes-MediKes-yhteisöverkko tukee sosiaalihuollon ja perusterveydenhuollon järjestämiskokonaisuutta. Ulla Uuttera-Käyttäjä voi suositella SosKesia kollegoilleen.

Ulla Uuttera-Käyttäjän arviot SosKesista:

Käyttäjätunnusten saamisen sujuvuus	9.5
Käyttökoulutus	8.5
SosKesin sisältö	8.5
SosKesin käytön sujuvuus	9
Neuvonta ongelmatilanteissa	8.5
SosKes-MediKes-yhteisöverkon toimivuus	9

3. Satu Satunnaiskäyttäjä

Satu Satunnaiskäyttäjä on 51–60-vuotias vanhuspalveluissa työskentelevä nainen, joka käyttää internetiä päivittäin mutta SosKes- ja MediKes-verkkoja satunnaisesti. SosKesista Satu kuuli ensimmäisen kerran SosKes-esittelytilaisuudesta.

SosKesin sisältöalueista Satu Satunnaiskäyttäjä käyttää eniten sosiaalialan lainsäädäntö -aluetta, oman alansa, vanhuspalvelujen, sisältöaluetta sekä yhteystietojen hakua. Satu Satunnaiskäyttäjän mielestä SosKesin käyttö on melko helppoa ja melko loogista. Hän pitää SosKesin visuaalista ilmettä jokseenkin miellyttävänä ja arvioi, että haettava tieto löytyy SosKesista jokseenkin helposti. SosKesin rakenteen Satu Satunnaiskäyttäjä arvioi jokseenkin käyttäjäystävälliseksi.

SosKesin tietoja Satu Satunnaiskäyttäjä pitää jokseenkin oikeina ja paikkansa pitävinä. Satu kokee, että SosKesin tiedot ovat jokseenkin ajantasaisia ja että ne on esitetty jokseenkin selkeästi. Satu Satunnaiskäyttäjä ei osaa sanoa, vastaavatko SosKesin sisällöt toimijoiden tiedon tarpeita, mutta voi omassa työssään hyödyntää SosKesista saamia tietoja jokseenkin hyvin.

Satu Satunnaiskäyttäjä näkee, että SosKes jokseenkin monipuolistaa sosiaalipalvelujen tuotantotapoja. Hän ei osaa arvioida, onko SosKes edistänyt verkostoitumista muiden alan ammattilaisten

kanssa tai parantaako SosKes sosiaalipalveluiden saatavuutta ja laatua. Hän on kuitenkin jokseenkin sitä mieltä, että SosKes-MediKes-verkon avulla voidaan parantaa Keski-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden yhteistyötä ja tiedonkulkua ja että SosKes-MediKes- yhteisöverkko tukee sosiaalihuollon ja perusterveydenhuollon järjestämiskokonaisuutta, ja Satu Satunnaiskäyttäjä voi suositella SosKesia kollegoilleen.

Satu Satunnaiskäyttäjän arviot SosKesista:

Käyttäjätunnusten saamisen sujuvuus	8.5
Käyttökoulutus	7.5
SosKesin sisältö	8 -
SosKesin käytön sujuvuus	8
Neuvonta ongelmatilanteissa	8
SosKes-MediKes-yhteisöverkon toimivuus	8 -



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

Jyväskylän kaupunki

Innovaatiopalvelut



SosKes-hankkeen arviointi:

Sonnetten käyttäjäkysely 2009

Sisältö

1. SosKes-hanke ja arviointi	3
2. Käyttäjäkyselyyn vastanneiden taustatiedot	5
3. Sonetten käyttöön liittyvät taustatiedot.....	6
3.1 Internetin käyttö	6
3.2 Sonetten käytön taustat ja tiheys	7
3.3 Sonetten käytön sisältö.....	9
4. Tulokset ja arviointi	10
4.1 Sonetten käyttö.....	10
4.2 Sonetten sisältö	12
4.3 Sonetten käyttöön liittyviä tuloksia ja vaikutuksia	13
4.4 Sonette kouluarvosanoin	16
4.5. ”Upea maakunnallinen hanke” – käyttäjien arvioita Sonetten hyvistä ja huonoista puolista	18
4.5 Sonetten tuleva käyttö	20
5. Pohdinta ja kehittämissuhteita.....	20
Lähteet.....	25
Liitteet	26
Liite 1: Sonette-käyttäjän profiili: Pirkko Peruskäyttäjä.....	26
Liite 2: Sonetten numeroarvioinnit ammattialoittain	27

SosKes-hankkeen arviointi: Sonetten käyttäjätyytyväisyyskysely 2009

1. SosKes-hanke ja arviointi

Kunnallisten sosiaalipalvelujen tietohallinnon kehittäminen Keski-Suomessa eli SosKes-hanke on osa kansallista, vuosina 2003–2009 toteutuvaa sosiaalialan kehittämishanketta. Hankkeen tavoitteena on tietoteknologian käytön edistäminen ja hyödyntäminen Keski-Suomen alueen kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten yhteistyössä ja verkottumisessa sekä henkilöstön osaamisen ja työolojen kehittämisessä. Lisäksi hankkeessa pyritään edistämään sosiaalialan ammattilaisten tiedon hyödyntämistä, tietopohjan laajentamista sekä tiedon käytettävyyttä ja vastaamaan tietotarpeeseen. Tavoitteena on myös tietoteknologian käytön hyödyntäminen palvelujen tarjonnassa, saamisessa ja laadun turvaamisessa.

SosKes-hankkeen aikana luotu Sonette-yhteisöverkko on keskisuomalaisten sosiaalialan ammattilaisten sähköinen toimintaympäristö. Yhteisöverkko on ajankohtaisen ammatillisen tiedon kanava ja työväline, josta tieto on saatavissa kootusti yhdestä paikasta. Yhteisöverkon käyttö vaatii käyttäjätunnuksen ja salasanan. Samalla kirjautumisella käyttäjä pääsee myös terveydenhuollon yhteisöverkko Internetsoon.

Sonette-yhteisöverkon käyttäjätyytyväisyyskysely on osa Sosiaalialan tietohallinnon kehittäminen Keski-Suomessa (SosKes) hankkeen arviointikokonaisuutta. Käyttäjäkysely toteutettiin ensimmäisen kerran keväällä 2008 ja uusittiin lähes samansisältöisenä vuoden kuluttua keväällä 2009. Kyselyn sisältö on pohjautunut SosKes-hankkeen kehittäjätiimin tietotarpeisiin ja hankkeelle asetettuihin tavoitteisiin, minkä lisäksi kyselyn sisältöä linjattiin Valtiovarainministeriön julkaisemien verkkopalvelujen laatukriteereiden pohjalta (Valtiovarainministeriö 2007).

SosKes-hankkeessa arviointia on lähestytty formatiivisesti: arviointi on jatkuvaa ja se kytetään osaksi hankkeen toimeenpanoa, jolloin arviointitiedon avulla hankkeessa voidaan seurata toiminnan kautta syntyviä tuloksia, havaita poikkeamia ja suunnata toimintaa uudelleen tarpeen niin vaatiessa (ks. esim. Virtanen & Uusikylä 2002, 13).

Taulukko 1. SosKes-hankkeen arviointikonaisuus

Arvioinnin nimi	Arviointiajan-kohta	Arvioinnin sisältö	Arviointimenetelmä	Arvioija
Projektin toiminnan arviointi	2005–2006	Toiminnallisten tavoitteiden onnistuminen	Itsearviointi	Hankkeen henkilöstö
Yhteisöverkon käytettävyyсарviointi	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)	Ulkoisen arviointi	Stakesin Jyväskylän alueyksikkö
Käyttäjätyytyväisyyskysely 1 (SosKes-jatkohanke)	kesä 2008	Yhteisöverkon käyttö, sisältö, vaikutukset. Verkon käyttäjänäkökulma.	Ulkoisen arviointi	Stakesin Jyväskylän alueyksikkö, SosKes-tiimi Laura Hokkanen
SosKes-projektin väliarviointi 2 (SosKes-jatkohanke)	2008–2009	Tavoitepohjainen projektiarviointi (hankkeen II vaihe)	Ulkoisen arviointi	Stakesin Jyväskylän alueyksikkö, SosKes-tiimi Laura Hokkanen
Käyttäjätyytyväisyyskysely 2 (SosKes-jatkohanke)	kevät 2009	Yhteisöverkon käyttö, sisältö, vaikutukset. Käyttäjänäkökulma.	Ulkoisen arviointi	THL:n Jyväskylän alueyksikkö, Jyväskylän kaupungin innovaatiopalvelut

Arviointi on äänen ja tilan antamista toiminnan osallisille, tässä tapauksessa yhteisöverkon käyttäjille: käyttäjäkyselyn fokus on siinä, miten yhteisöverkko tukee käyttäjän käytännön työtä. Sonetten käyttäjiä pyydettiin edellisvuoden tapaan arvioimaan verkkopalvelun käytön ja sisällön lisäksi Sonetten vaikutuksia verkon toiminnalle suunnitteluvaiheessa asetettujen tavoitteiden valossa. Vuonna 2009 toteutetun kyselyn kiinnostuksen kohteena olivat erityisesti käyttäjien arvioissa vuoden aikana mahdollisesti tapahtuneet muutokset.

Käyttäjätyytyväisyyskysely toteutettiin Webropol-kyselynä¹ 30.3.–9.4.2009. Kaikkien yhteisöverkon käyttäjätunnuksen maaliskuun 2009 loppuun saaneiden sähköpostiin lähetettiin linkki sähköiseen kyselyyn. Muistutus kyselyyn vastaamisesta lähetettiin myös koko kohdejoukolle. Sähköpostilinkki kyselyyn lähetettiin noin 1400 osoitteeseen ja vastauksia saatiin yhteensä 301, jolloin vastausprosentti on noin 22 %. Tarkan vastausprosentin määrittely on vaikeaa, sillä osa sähköpostiosoitteista on esimerkiksi palveluyksikköjen yhteisessä käytössä. Kyselyyn pääsi vastaamaan myös Sonetten etusivun kautta.

2. Käyttäjäkyselyyn vastanneiden taustatiedot

Kysely lähetettiin kaikille käyttäjätunnuksen kyselyajankohtaan mennessä saaneille. Vastauksia palautui 301, mikä on lukumäärällisesti selvästi enemmän kuin vuonna 2008 (176 vastausta). Arvioitu vastausprosentti (n. 22 %) on kuitenkin pysynyt samana, sillä myös käyttäjien määrä on noussut edellisvuodesta. Vaikka arvioitu vastausprosentti ei edustavuudeltaan ole kovinkaan hyvä, voidaan vastaajien suuren määrän perusteella tehdä melko luotettavia päätelmiä käyttäjätuutuväisyydestä keväällä 2009.

Tuloksia on tarkasteltu pääosin koko ryhmän osalta, mutta osin myös ammattinimikkeittäin ja käyttökokemuksen perusteella. Vastaajajoukko painottuu ammattialoittain eri tavalla kuin vuonna 2008. Edelleen vastaajien joukossa oli selkeästi eniten vanhuspalvelujen työntekijöitä. Vammaispalveluissa sekä lasten ja nuorten palveluissa työskenteleviä vastaajia oli vastaajajoukossa enemmän kuin edellisvuonna, kun taas sosiaalityötä tekevien osuus laski. Vastaajajoukon ammattialajakauma heijastelee myös Sonetten käyttäjäkunnassa tapahtuneita muutoksia: alkuvuodesta 2009 erityisesti lasten ja nuorten palveluissa työskentelevien käyttäjien määrä on kasvanut.

Taulukko 2. Vastanneiden ammattialoittainen jakauma vuosina 2008 ja 2009

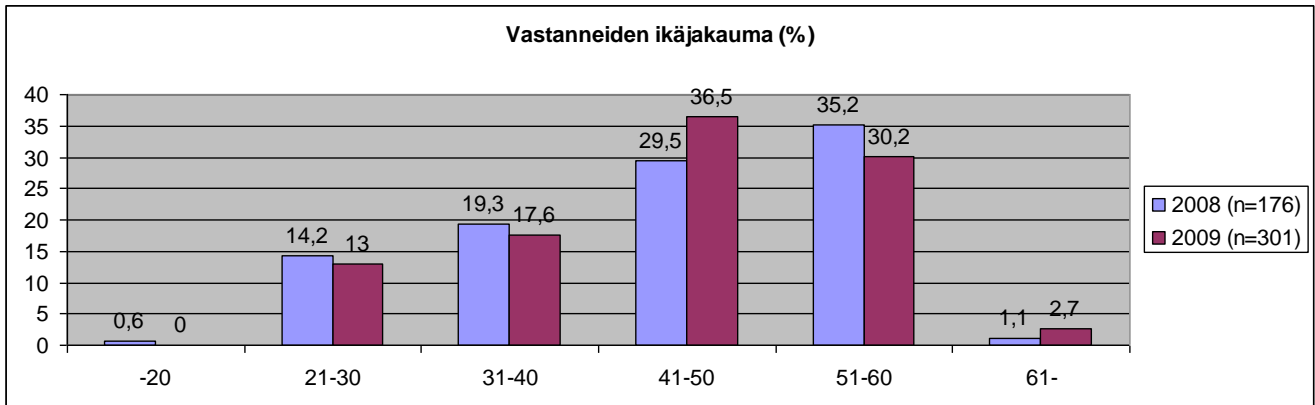
Ammattiala	2008 %	2009 %
Sosiaalityö	27,3	13,0
Lasten ja nuorten palvelut	9,7	17,6
Vanhuspalvelut	38,6	35,9
Vammaispalvelut	8,5	14,6
Sosiaalialan kehittäminen, projektityö	5,7	4,3
Sosiaalialan hallinto	9,7	8,3
Muu	0,5	6,3

Sosiaalialalla työskentelevistä suurin osa on naisia. Esimerkiksi vuonna 2006 kuntien sosiaalitoimessa työskentelevistä vain seitsemän prosenttia oli miehiä (www.kuntayonantajat.fi). Sonetten käyttäjäkyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma mukaillee alan jakaumaa: 92,4 % vastanneista oli naisia, 7,6 % miehiä. Vuonna 2007 kuntasektorilla työskentelevien keski-ikä oli 45,3 vuotta²: myös Sonetten käyttäjäkyselyyn vastanneista 36,5 % ilmoitti iäkseen 41–50 vuotta. Vastanneista 67 % oli yli 40-vuotiaita.

¹Aineiston käsittelyssä on hyödynnetty Webropolin ohella SPSS-ohjelmistoa.

²http://www.kuntayonantajat.fi/index.asp?id=81722D7E223640E1AF556D5819F05364&tabletarget=&MENU_1_open=true&pid=F2B32AF071AC4F7090DCE4F131A9684F&laytmp=kt2006

Kuvio 1. Vastanneiden ikäjakauma vuosina 2008 ja 2009



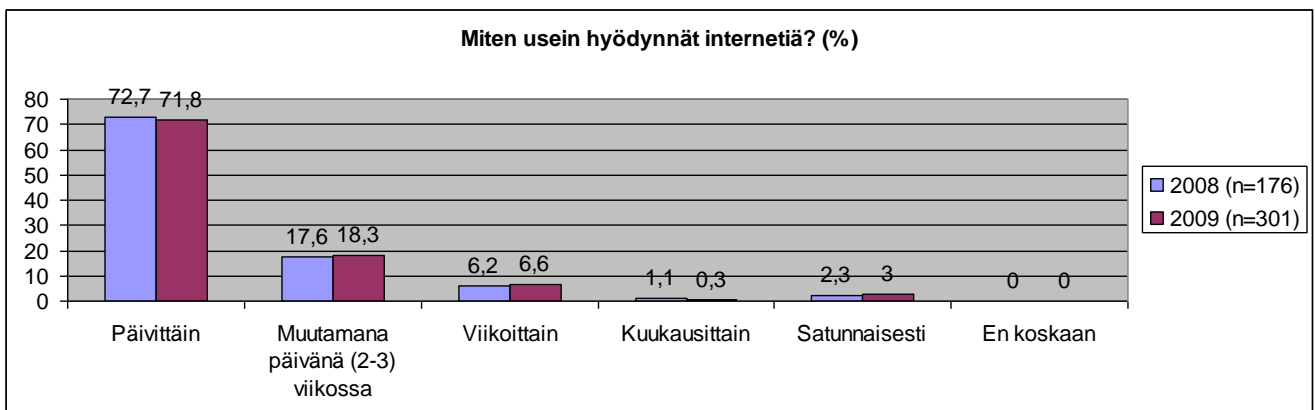
Sonetten käyttäjäkyselyyn vuonna 2009 vastanneista valtaosa, 90 prosenttia, työskentelee kuntasektorilla³. Vastauksia tuli etenkin Jyväskylästä (27,6 %), Jämsän ja Kuhmoisten yhteistoiminta-alueelta (17,3 %) sekä Saarikan terveydenhuollon kuntayhtymästä (17,9 %), joissa myös käyttäjiä on eniten. Keski-Suomen kunnista vain Petäjävedeltä ei saatu lainkaan vastauksia yhteisöverkon käyttäjäkyselyyn.

3. Sonetien käyttöön liittyvät taustatiedot

3.1 Internetin käyttö

Suurin osa (71,8 %) vastanneista käyttää internetiä päivittäin. Vähintään viikoittain internetissä käy 96,7 % vastanneista. Kuten vuonna 2008 toteutetussa käyttäjäkyselyssä, myös tässä ikä on selkeä internetin käyttöä selittävä tekijä: mitä vanhempi henkilö, sitä vähemmän hän käyttää internetiä. Ammatilooista aktiivisimmin internetiä käyttävät sosiaalialan kehittämistyötä ja projektityötä tekevät.

Kuvio 2. Internetin käyttötiheys vuosina 2008 ja 2009

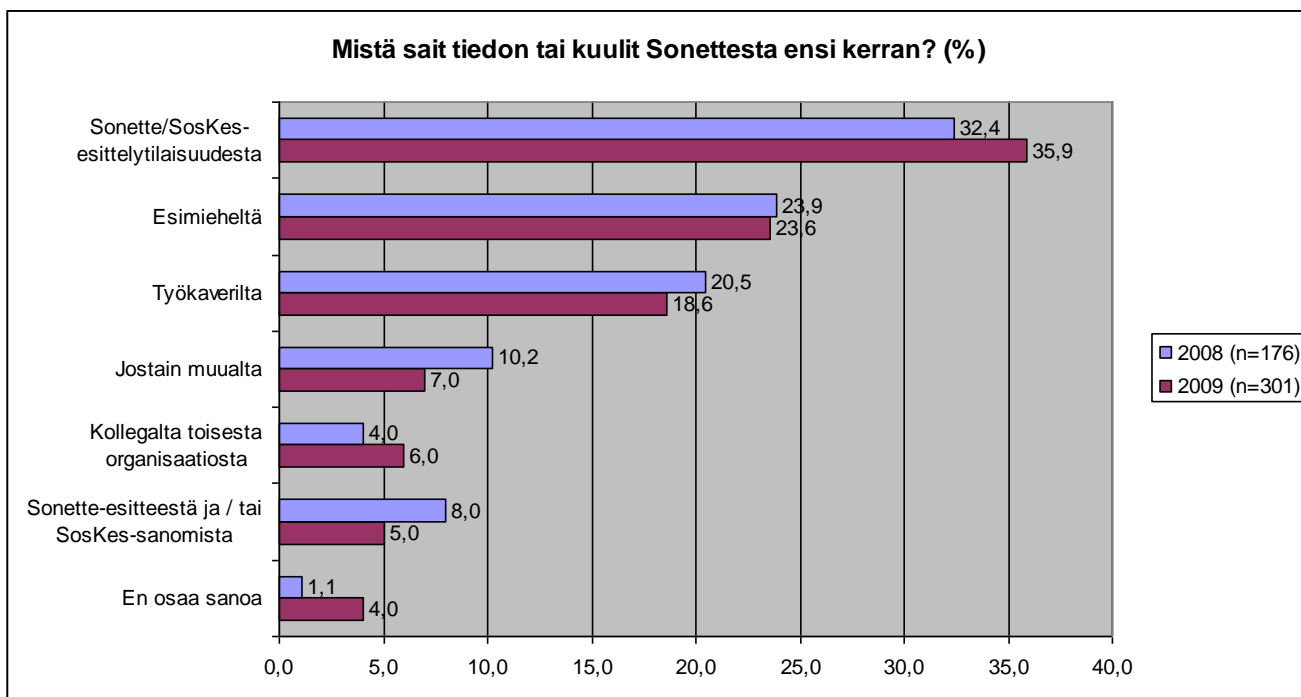


3.2 Sonetten käytön taustat ja tiheys

Sonette-yhteisöverkkoa on tehty tunnetuksi Keski-Suomen maakunnassa esittelyjen kautta. Kuntakierroksia on tehty vuoden 2007 syksystä lähtien. Tilaisuuksissa kuntien sosiaalialan työntekijöille on esitelty verkon sisältöä. Lisäksi yhteisöverkkoa on esitelty erilaisissa sosiaalialan tapahtumissa ja työpaikkakokouksissa. Sonetta markkinoidaan myös 3–4 kertaa vuodessa ilmestyvän SosKes-sanomien kautta. Hankkeen viimeisen toimintavuoden aikana yhteisöverkon markkinointiin ja tunnetuksi tekemiseen on panostettu mm. markkinointimateriaalin levittämisen kautta.

Sonette-esittelytilaisuudet ovat edelleen olleet tehokkain tapa Sonetten tunnettuuden lisäämisessä. Oma työyhteisö, esimies ja työtoverit, ovat myös kärjessä, kun kysytään mistä käyttäjä on saanut tiedon tai kuullut Sonettesta ensimmäisen kerran: yhteensä 42 % on kuullut yhteisöverkosta työkaverilta tai esimieheltä. Sisäisen epävirallisen työpaikkaviestinnän osuus Sonetten tunnetuksi tekemisessä on siis vahva.

Kuvio 3. Mistä sait tiedot tai kuulit Sonettesta (SosKesista) ensimmäisen kerran?

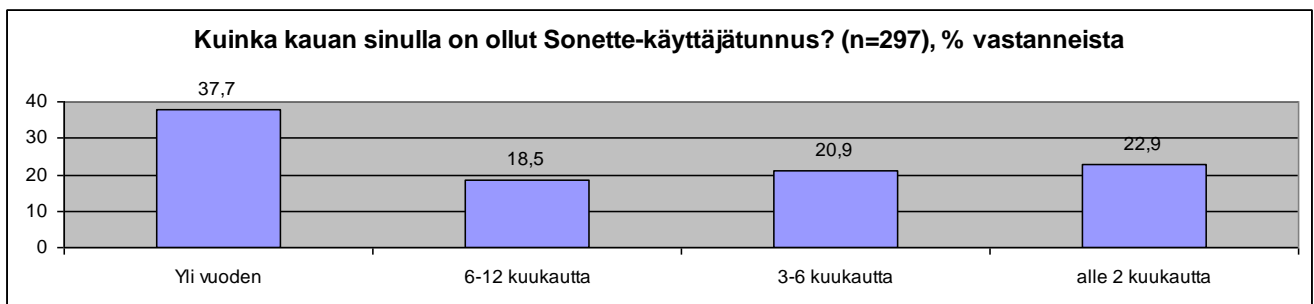


Sonetten käyttäjäkyselyyn vastanneista reilu kolmannes on ollut Sonetten käyttäjiä yli vuoden. Noin joka viidennellä on ollut pääsy Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisten yhteisöverkkoon 6–12 kuukautta ja alle puoli vuotta Sonetta käyttäneitä oli vastaajista 44 %. Tämän kysymyksen kohdalla vertailupohjaa edellisvuoteen ei ole, sillä käyttäjätunnusten jakaminen aloitettiin vuoden 2007 syksyllä, eikä samansisältöistä kysymystä esitetty vielä vuoden 2008 käyttäjäkyselyssä. Vastaajien ammattiala-

³Noin kymmenen prosenttia vastaajista työskentelee kolmannella tai yksityisellä sektorilla, esimerkiksi Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa, kriisikeskus Mobilessa tai järjestössä.

jakauman muutos sekä Sonetten käyttökokemuksen pituus kuitenkin kertovat vastaajajoukon eroavan selvästi kyselyyn vuosi sitten vastanneista.

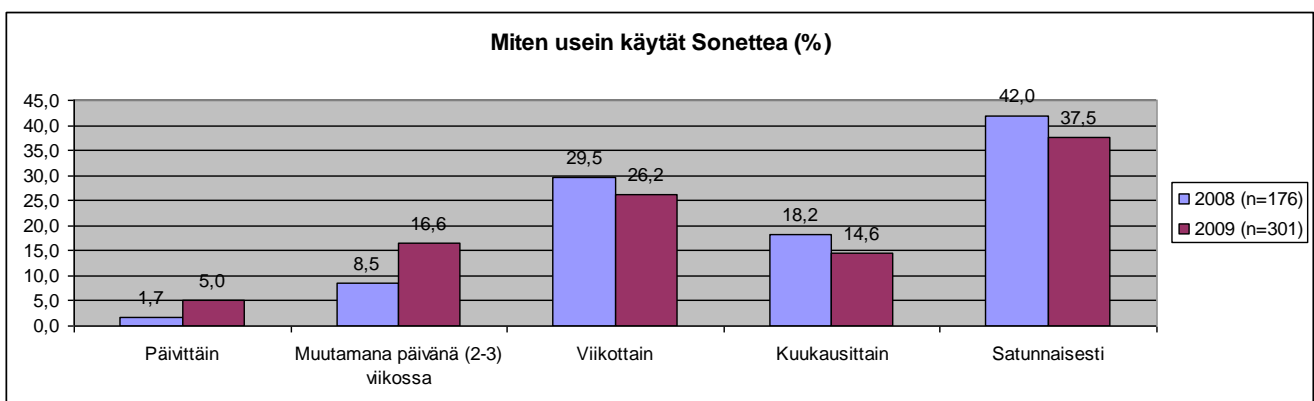
Kuvio 4. Kuinka kauan sinulla on ollut Sonette-käyttäjätunnus?



Yli puoli vuotta Sonettea käyttäneissä sosiaalityötä tekevien sekä sosiaalitoimen hallinnossa työskentelevien osuus oli muita ammattialoja suurempi, kun taas uusia käyttäjiä (tunnukset yhteisöverkkoon alle kuusi kuukautta) on tullut erityisesti lasten ja nuorten sekä vammaispalvelujen piiristä. Tämä kertoo, että tietoisuutta Sonettesta on saatu entistä tehokkaammin levitettyä myös ”kentälle” niiden ammattilaisten pariin, joilla ei välttämättä ole työssään päivittäistä mahdollisuutta käyttää tietokonetta.

Vuonna 2008 toteutetussa käyttäjäkyselyssä havaittiin, että yhteisöverkon käyttö on vielä melko vaikiintumatonta suurimmalla osalla vastanneista. Verkon kehittäjien tavoitteena on, että Sonettesta tulisi yksi sosiaalialan ammattilaisten jokapäiväisistä työvälineistä. Vuoden 2009 kysely näyttää, että tavoitetta kohti ollaan menossa, mutta varsin hitaasti.

Kuvio 5. Sonetten käyttötiheys

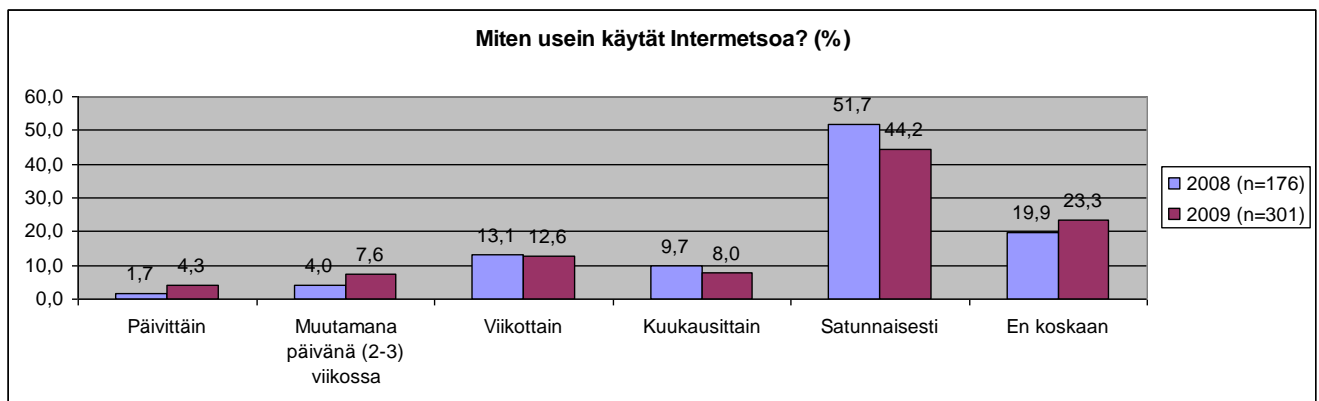


Muutamana päivänä viikossa Sonettea käyttävien osuus on noussut vuodesta 2008 selvästi, myös päivittäisen käytön osuus on noussut. Edellisvuonna verkkoa käytti vähintään viikottain 40 % vastanneista, nyt 48 %. Vaikkakin edelleen suurin vastaajamäärä löytyy vaihtoehdon ”satunnaisesti” takaa, on sekä kuukausittain että satunnaisesti Sonettea käyttävien osuus vastanneista laskenut. Sonettea käytetään siis ahkerammin kuin vuotta aikaisemmin. Ammattialoittain tarkasteltuna aktiivisimpia yhteisöverkon käyttäjiä ovat kehittämis- ja projektityötä tekevät, mikä selittyy osaksi sillä, että nettiympäris-

tössä toimiminen on heille olennainen työn ja toiminnan osa. Vanhus- ja vammaispalvelut olivat ammattialoista seuraavaksi aktiivisimpia käyttäjiä. Käyttökokemuksella ei näyttäisi juuri olevan vaikutusta yhteisöverkon käyttöiheyteen, kuten ei myöskään käyttäjän iällä.

SosKes-hanke on tehnyt tiivistä yhteistyötä Keski-Suomen sairaanhoitopiirin Intermetso-yhteisöverkon kanssa. Käyttäjät pääsevät molempiin verkkoihin, ja tavoitteena onkin laajentaa yhteisöverkon sisältöä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa yli ammattirajojen. Sonetten käyttäjäkyselyyn vastanneet hyödyntävät edelleen Intermetso-yhteisöverkkoa melko vähän, vaikkakin sitä käytetään hieman useammin kuin edellisvuonna.

Kuvio 6. Sonette-käyttäjät pääsevät myös terveydenhuollon verkko Intermetson (ennen MediKes) puolelle. Kuinka usein käytät Intermetsoa?



Vastaajista 23 % ei hyödynnä Intermetsoa lainkaan. Usein (päivittäin tai muutamana päivänä viikossa) Intermetsoa käyttävien prosentuaalinen osuus on kuitenkin noussut vuodesta 2008. Vanhuspalveluissa työskentelevät ovat ammattialoista ahkerimpia Intermetson käyttäjiä. Oletettavaa on, että Sonetten käytön vakiintumisen myötä myös kiinnostus Sonette-Intermetso-verkon kokonaisvaltaiseen hyödyntämiseen lisääntyy: tässä vauhdittavana tekijänä saattaa olla myös sosiaali- ja terveystietopalvelujen tiiviimpi nivoutuminen yhteen.

3.3 Sonetten käytön sisältö

Vastaajia pyydettiin nimeämään kolme useimmin käyttämäänsä sisältöaluetta. Käytetyimmät alueet laskettiin eri ammattialojen sisältöjen mukaan, jolloin kaikki ammattialat painottuvat samalla osuudella. Tällöin käytetyimmiksi sisältöalueiksi nousivat kaikille yhteiset sisältöalueet:

- Keski-Suomen tapahtumakalenteri
- Ohjeet, oppaat, lomakkeet ja esitteet
- Yhteystietojen haku

- Kirpputori
- Hallinto ja kehittäminen, hankkeet
- Sosiaalihuollon lainsäädäntö
- Kuntahakemisto

Ammattialoin tarkasteltuna käytetyimpiä sisältöalueita olivat oman alan sivustot. Edellisvuoteen verrattuna käytetyimpien alueiden kärkeen ovat nousseet vuoden aikana julkaistut uudet sisältöalueet, Keski-Suomen tapahtumakalenteri sekä Ohjeet, oppaat, lomakkeet ja esitteet -kokonaisuus. Muutoin käytetyimpien alueiden listaus ei ole vuoden sisällä juuri muuttunut. Sisältöalueista vähiten käytetään Sosiaaliamiehen, Rikos- ja riita-asioiden sovittelun sekä Isyyden ja lapsen sopimuspalvelujen aluetta. Kyselyssä yksikään sisältöalue ei kuitenkaan jäänyt maininnatta käytetyimpänä alueena.

4. Tulokset ja arviointi

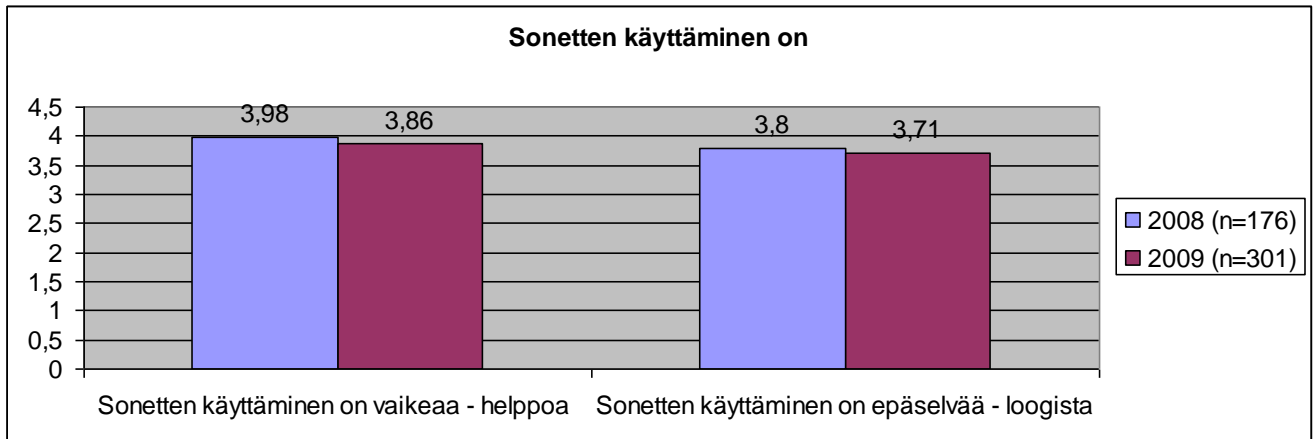
Tuloksia tarkastellaan seuraavassa pääosin koko vastaajaryhmätasolla. Väittämäluonteisissa kysymyksissä oli yhtenä vastausvaihtoehtona myös en osaa sanoa-vaihtoehto, joka on kuitenkin poistettu keskiarvotarkastelusta. En osaa sanoa -vaihtoehdon valinneiden osuuksia tarkastellaan kunkin kysymyksen kohdalla erikseen.

4.1 Sonetten käyttö

Sonetten käytön kriteereiksi asetettiin käyttäjäkyselyssä yhteisöverkon käytön helppous, loogisuus, ulkoasu ja rakenne. Käyttöä käsitellään erityisesti palvelun loppukäyttäjän näkökulmasta. Arvioitavilla kriteereillä pyritään varmistamaan, että verkkopalvelun käyttäminen on kohderyhmälle mahdollista ja riittävän yksinkertaista (vrt. valtiovarainministeriö 2007).

Vastaajia pyydettiin arvioimaan Sonetten käyttöä asteikoilla vaikeaa – helppoa sekä epäselvää – loogista. Vastaajat kokevat yhteisöverkon käytön yleisesti melko helpoksi ja melko loogiseksi, vaikka osalla vastaajista verkon käyttökokemus on lyhyt ja vielä vakiintumaton.

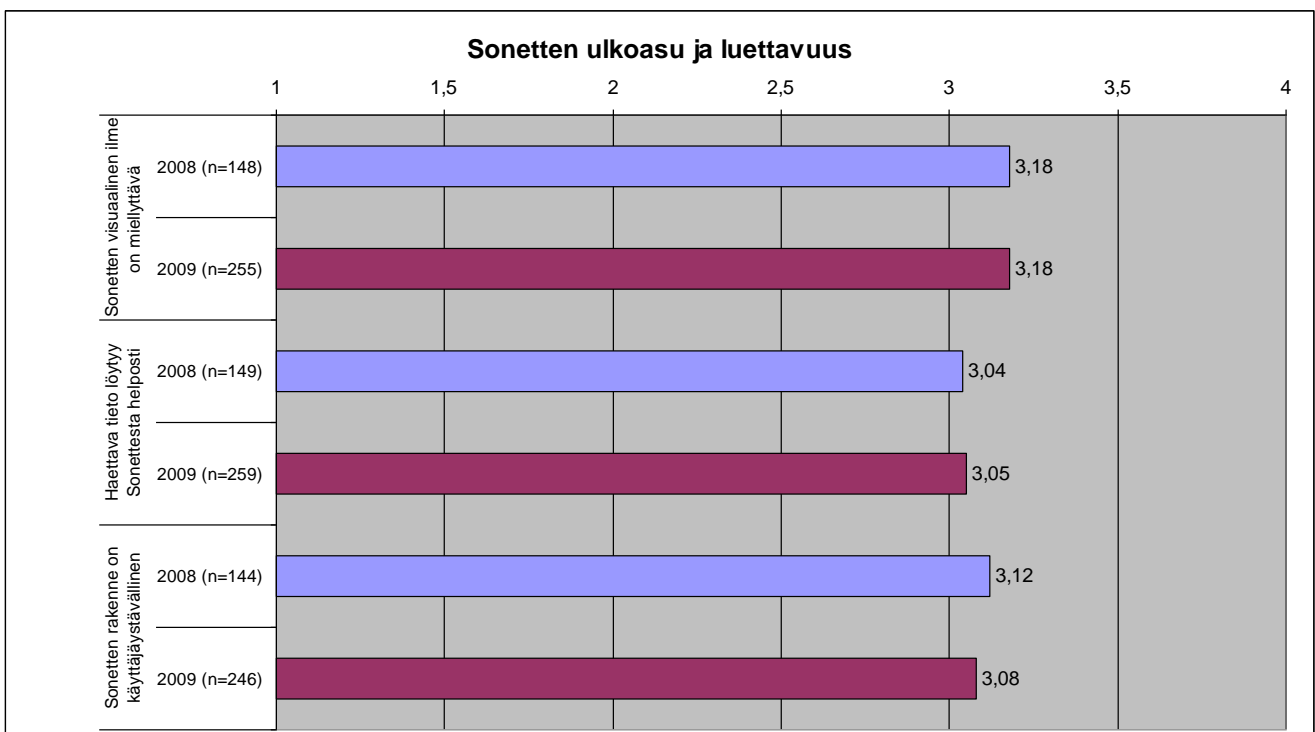
Kuvio 7. Sonetten käyttäminen on (asteikko 1 = vaikeaa – 5 = helppoa ja 1 = epäselvää – 5 = loogista)



Helppomiksi ja loogisimmaksi käytön kokevat ne, jotka käyttävät verkkoa tiheimmin - ammattialois- ta siis kehittämis- ja projektityötä tekevät.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan Sonetien ulkoasua ja luettavuutta väittämien ”Sonetien visuaalinen ilme on miellyttävä”, ”haettava tieto löytyy Sonettesta helposti” sekä ”Sonetien rakenne on käyttäjäys- tävällinen” kautta.

Kuvio 8. Sonetien ulkoasu ja luettavuus (keskiarvo asteikolla 1= erimieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3 = jokseenkin samaa mieltä ja 4 = samaa mieltä)



Sonetien ulkoasua uudistettiin vuoden 2008 lopussa. Samalla verkon nimi muuttui SosKesista Sonet- tekksi. Uudistuksilla ei ole ollut käyttäjien arvioihin merkittävää vaikutusta, sillä erot vuosien 2008 ja 2009 keskiarvojen välillä ovat marginaalisia. Sonetien visuaalinen ilme sai käyttäjiltä erittäin hyvät arviot, hieman yli 80 prosenttia vastaajista piti ilmettä miellyttävänä. 15 % vastanneista ei osannut ar-

vioida yhteisöverkon visuaalista ilmettä. Visuaalisen ilmeen arvioinnin keskiarvo on täsmälleen sama kuin edellisvuonna.

Valtaosa käyttäjäkyselyyn vastanneista (76 %) arvioi, että haettava tieto löytyy Sonettesta helposti. Keskiarvovertailussa myöskään sivuilla navigoinnin helppouden arviointi ei ole muuttunut vuodesta 2008. Sisällön täydennys ja laajennus on siis onnistuttu tekemään siten, että sivuilta on edelleen helppo löytää etsimänsä. 14 % vastaajista ei ottanut kantaa siihen, löytyykö haettava tieto Sonettesta helposti.

Sonetten rakennetta käyttäjäystävällisenä piti noin kolme neljästä (74 %) kyselyyn vastanneista, 18 % ei osannut sanoa, pitääkö väite paikkansa.

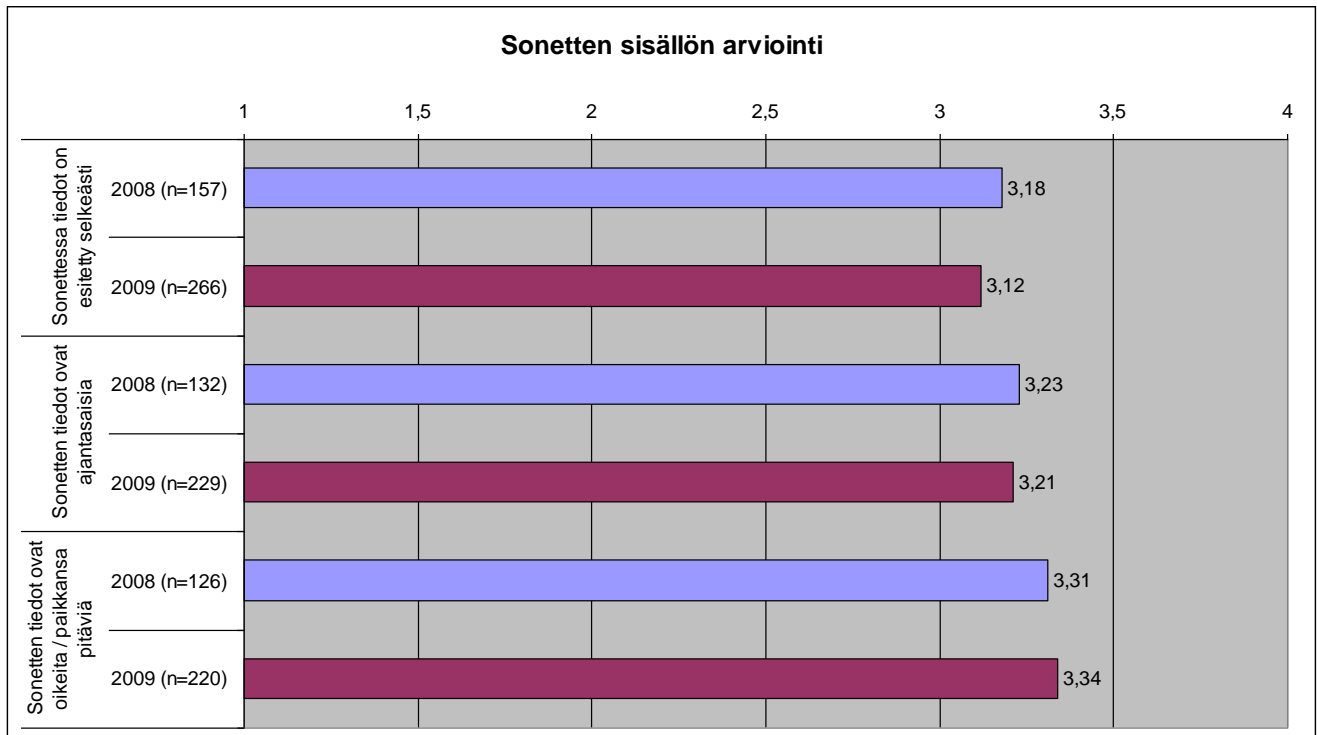
4.2 Sonetten sisältö

Valtiovarainministeriön verkkopalvelujen laatukriteeristössä on sisältöalueen kriteereillä tavoiteltu erityisesti käyttäjän näkökulmaa sisältöön, jolloin voidaan varmistaa, että verkkopalvelun sisältö noudattaa kohderyhmän tarpeita. Sisällön kriteereitä ovat mm. sisällön luotettavuus, olennaisuus, ymmärrettävyys sekä rakenteen selkeys (Valtiovarainministeriö 2007). Tässä käyttäjätyytyväisyyskyselyssä sisältöä on arvioitu vuoden 2008 tapaan sisällön oikeellisuuden, ajantasaisuuden ja ymmärrettävyyden / selkeyden perusteella.

Vastanneista 82 % prosenttia arvioi, että Sonetessa tiedot on esitetty selkeästi, 12 % ei osannut sanoa ja 6 % oli väitteen kanssa eri mieltä. Arvioiden keskiarvo, kun en osaa sanoa –vastaukset on poistettu joukosta, on lähellä vuoden 2008 keskiarvoa.

Sonetten tietoja ajantasaisina piti 71 % vastanneista ja oikeina ja paikkansapitävinä saman verran, 71 % vastaajista. Sonetten tietojen ajantasaisuus ja oikeellisuus mietityttävät edellisvuoden tapaan vastaajia muita arvioitavia kohtia enemmän ainakin en osaa sanoa -vastanneiden määrän perusteella: ajantasaisuutta arvioitaessa 24 % vastaajista ei osannut vastata, tietojen oikeellisuutta ja paikkansa pitävyyttä arvioitaessa 27 %. Verrattuna vuoden 2008 en osaa sanoa -vastanneiden määrään osuus on kuitenkin hieman laskenut.

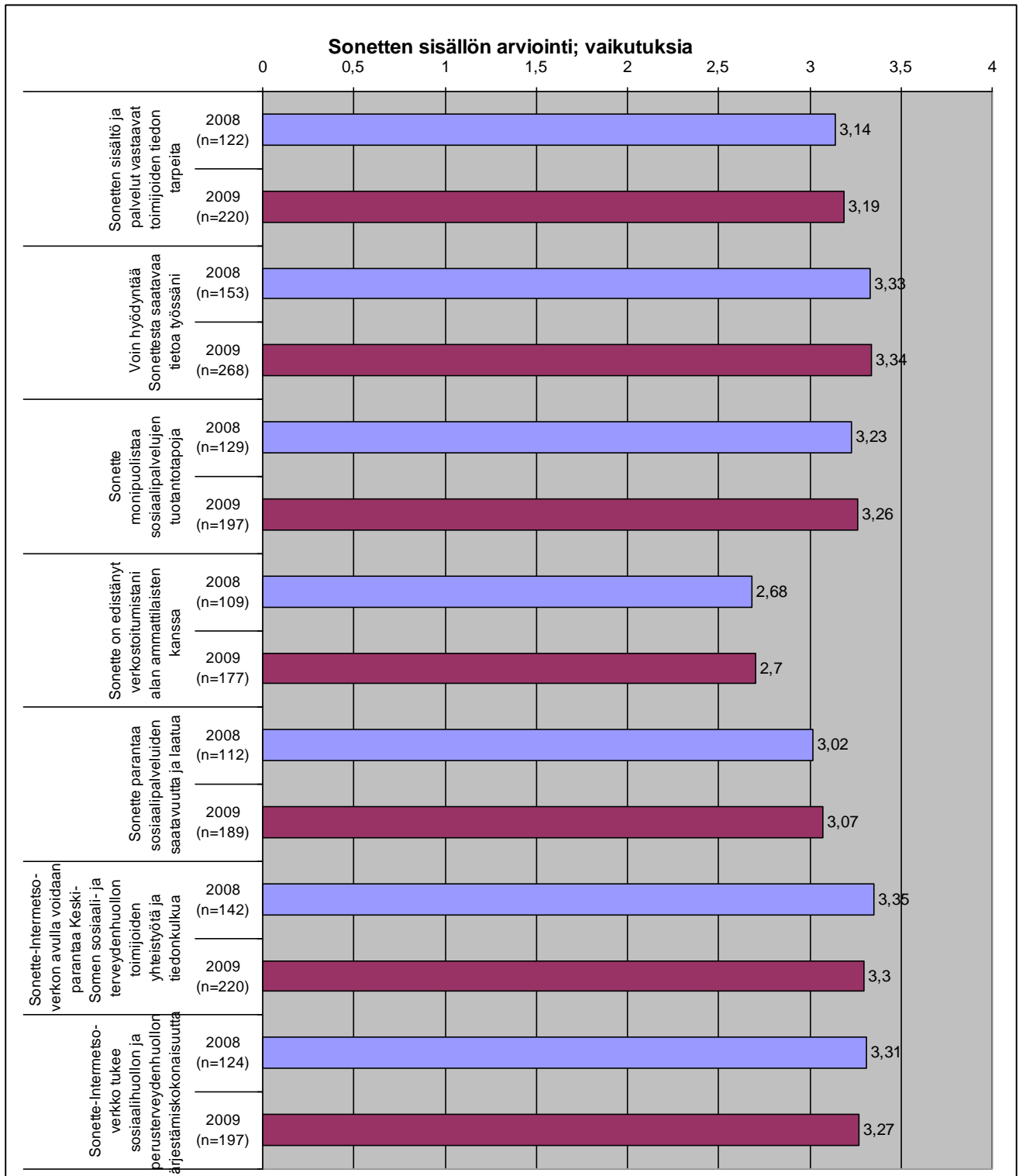
Kuvio 9. Sonetten sisällön arviointi (keskiarvo asteikolla 1= erimieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3 = jokseenkin samaa mieltä ja 4 = samaa mieltä)



Väittämiä laadinnan taustalla oli oletus, että kukin vastaaja vastaa oman Sonette-tuntemuksensa perusteella, liittyen niihin sisältöalueisiin, joita itse pääosin käyttää. Kyselyssä väittämät saatettiin kuitenkin ymmärtää myös eräänlaiseksi koko yhteisöverkon tietosisällön testaukseksi. Tämä saattaa osaltaan selittää en osaa sanoa -vaihtoehdon valinneiden suurta määrää.

4.3 Sonetten käyttöön liittyviä tuloksia ja vaikutuksia

Kuvio 10. Sonetteen liittyviä tuloksia ja vaikutuksia. Keskiarvot asteikolla 1 = eri mieltä – 4 = samaa mieltä.



Sonetten tavoitteena on vastata Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisten tietotarpeeseen. Väitteen ”Sonetten sisältö ja palvelut vastaavat toimijoiden tiedon tarpeita” kanssa samaa mieltä oli 70 % vastanneista, 27 % ei osannut sanoa mielipidettään ja 3 % oli jokseenkin eri mieltä – täysin eri mieltä ei ollut kukaan. Arvioiden keskiarvo on aavistuksen noussut edellisvuodesta, samoin väitteen kanssa samaa mieltä olevien osuus vastanneista.

Sonetten tavoitteena on tuottaa käytännön työtä tukevia sähköisiä palveluja esimerkiksi tiedottamiseen sekä sosiaalipäivystyksen organisointiin liittyen. Yhteisöverkkoon kuuluu myös eKollega-osio⁴, joka on sosiaalialan ammattilaisten keskustelufoorumi. Keskustelufoorumin tarkoituksena on tukea osaltaan työyhteisörakenteiden paikallista vaihtelua: sen avulla voidaan verkostoitua oman organisaation ulkopuolisten kollegojen kanssa. Luetelluilla toimilla pyritään tukemaan sosiaalialan ammattilaisten käytännön työtä. Kyselyssä yli 87 prosenttia vastanneista katsoi, että he voivat hyödyntää Sonettea työssään. Kukaan vastaajista ei ollut eri mieltä väitteen ”Voin hyödyntää Sonettesta saatavaa tietoa työssäni” kanssa, jokseenkin eri mieltä oli vajaa kolme prosenttia. En osaa sanoa -vaihtoehdon valitsi 11 prosenttia, mikä oli pienin osuus kaikki väittämäluonteiset kysymykset huomioiden. Vuoden 2008 käyttäjäkyselyyn verrattuna arviointien keskiarvo on pysynyt lähes samana, mutta väitteen kanssa samanmielisten osuus on kasvanut (vuonna 2008 samaa mieltä 80 % vastanneista).

Valtaosa vastaajista voi selkeästi hyödyntää Sonettesta saatavaa tietoa jokapäiväisessä työssä, mutta se ei ole vastaajien arvioiden mukaan juurikaan edistänyt alan ammattilaisten keskinäistä verkostoitumista. Vastaajista 36 % kokee, että yhteisöverkko on edistänyt verkottumista, mutta 41 % vastaajista ei osaa ottaa kantaa väittämään. Vuoteen 2008 verrattuna väitteen kanssa eri mieltä olevien osuus on kuitenkin selvästi laskenut: vuonna 2008 se oli 38 %, vuonna 2009 23 %. Keskiarvoja tarkastellessa eroa ei vuosien välillä juuri ole. En osaa sanoa -vastanneiden määrä on tämän väitteen kohdalla muihin arviointiväittämiin verrattuna suurin.

SosKes-jatkohankkeen rahoitushakemukseen kirjattiin hankkeen tavoitteeksi sosiaalipalveluiden saatavuuden ja laadun parantaminen sähköisen yhteisöverkon avulla. Lisäksi Sonette monipuolistaa ja uudistaa palveluiden tuotantotapoja perinteisten ”tiskin yli tarjottavien” palveluiden rinnalla. Kyselyssä väitteeseen ”Sonette monipuolistaa sosiaalipalveluiden tuotantotapoja” yhtyi 62 prosenttia vastanneista, eri mieltä oli noin kolme prosenttia ja en osaa sanoa -vaihtoehdon valitsi jopa 35 prosenttia, mikä on selvästi enemmän kuin vuosi sitten toteutetussa kyselyssä (27 %). ”SosKes parantaa sosiaalipalveluiden saatavuutta ja laatua” -väitteeseen suhtauduttiin siihenkin epäröiden: eri mieltä oli seitsemän prosenttia, samaa mieltä 56 prosenttia ja en osaa sanoa -vaihtoehdon valinneita 37 prosenttia. Muutosta edellisvuoteen ei tässä juuri ole. Edellä käsitellyt tavoitteet ovat pitkän aikavälin tavoitteita, joiden konkretisoiminen saattoi monelle vastanneelle olla vaikeaa, osittain käytön lyhyen historian vuoksi, osittain siksi, että yhteisöverkon mieltäminen sähköisten palvelujen ja tietoteknologiahankkeiden yleisiin tavoitteisiin voi ainakin osalle vastaajista olla hankalaa. Kuitenkin tulosten pohjalta voidaan päätellä, että myös näiden tavoitteiden suhteen ollaan suotuisalla kehitysuralla. Erot vuosien 2008 ja 2009 kyselyiden keskiarvossa ovat erittäin pieniä.

⁴ Sonetten eKollega on sosiaalialan ammattilaisten keskustelualue, jossa ammattilaiset voivat vaihtaa mielipiteitään eri aihealueilta. Osa eKollegan keskusteluryhmistä on suljettuja, jolloin ryhmän jäsenet määrittelevät, kenelle käyttäjäoikeus myönnetään. Tällaisia ovat esimerkiksi edunvalvojien sekä koulukuraattorien keskustelualueet. eKollegan tietosuojat on sähköpostin tasolla, joten sen kautta ei voi vaihtaa asiakastietoja tai muuta arkaluontoista informaatiota. Tietosuojatun konsultaatioalustan rakentaminen on hankkeessa käynnissä.

SosKes-hankkeen toisessa vaiheessa on jatkettu tiivistä yhteistyötä Keski-Suomen sairaanhoitopiirin Intermetso-yhteisöverkon kanssa. Kaikilla Sonetten käyttäjillä on pääsy myös terveydenhuollon ammattilaisille suunnattuun yhteisöverkkoon Intermetsoon. Verkkojen kehittämisen tavoitteena on laajentaa yhteisöverkon sisältöä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa yli ammattirajojen. Väitteen ”Sonette-Intermetso-verkon avulla voidaan parantaa Keski-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden yhteistyötä ja tiedonkulkua” kanssa samaa mieltä oli 70 % vastaajista. Noin kolmannes vastaajista (35 %) valitsi en osaa sanoa -vaihtoehdon, ja noin kolme prosenttia vastaajista oli väitteen kanssa eri mieltä. Arvioiden keskiarvot ovat jälleen lähes samat vertailtaessa kyselyn toteuttamisvuosia, mutta vuonna 2008 vastaajista lähes 80 % arvioi Sonette-Intermetso-verkon parantavan Keski-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden yhteistyötä ja tiedonkulkua, ja 19 % ei osannut ottaa väittämään kantaa. En osaa sanoa -vastanneiden määrän kasvu voi osaltaan johtua siitä, että vuonna 2008 käyttäjäkyselyn vastaajajoukossa oli paljon vanhuspalveluiden työntekijöitä, jotka myös ahkerimmin käyvät Intermetso-verkon puolella, kun taas vuoden 2009 kyselyyn vastanneissa etenkin lasten ja nuorten palveluissa työskentelevien osuus on noussut. Verkkojen keskinäisessä hyödyntämisessä ollaan siis edelleen alkumetreillä.

Sonette-yhteisöverkko tukee paitsi sosiaalialan ammattilaisten verkottumista ja tiedon saantia, myös sosiaali- ja terveydenhuollon joustavia alueellisia ja paikallisia palveluketjuja. Sonetten ja sen sisällön suunnittelussa on huomioitu PARAS-hankkeen tavoitteet; vastaajista väitteen ”Sonette-Intermetso-verkko tukee sosiaalihuollon ja perusterveydenhuollon järjestämiskokonaisuutta” kanssa samaa mieltä oli 63 prosenttia. En osaa sanoa -vaihtoehdon valitsi 35 prosenttia, mitä oletettavasti selittää vaikeus nähdä Sonette-Intermetso-verkkojen yhteistyö uusien rakenteiden ja PARAS-hankkeen kontekstissa. Kaikkinensa yhteistyö Intermetso-yhteisöverkon kanssa koetaan hyvänä asiana, mutta yhteistyön hyödyt ja mahdollisuudet konkretisoituvat yhteiskäytön lisääntymisen myötä – ja etenkin niillä ammattiryhmillä, joilla on selkeä rajapinta terveydenhuollon puolelle.

4.4 Sonette kouluarvosanoin

Kyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan kouluarvosanoin Sonetten sisältöä ja käytön sujuvuutta yleisesti sekä yksityiskohdittain käyttäjätunnusten saamisen, käyttökoulutuksen sekä neuvonnan osalta. Lisäksi vastaajia pyydettiin arvioimaan Sonette-Intermetso-yhteisöverkon toimivuutta.

Taulukko 3. Numeroarviot Sonetten käytöstä

	2008	2009
Käyttäjätunnusten saamisen sujuvuus	8,87	8,47

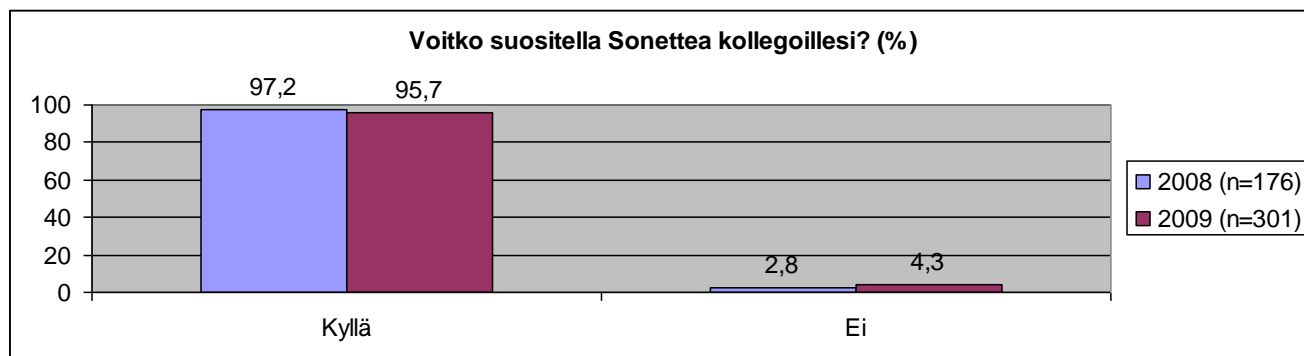
Käyttökoulutus	8,05	7,51
Sonnetin sisältö	8,18	8,04
Sonnetin käytön sujuvuus	8,31	7,98
Neuvonta ongelmatilanteissa	8,55	7,98
Sonette-Internetso-verkon toimivuus	8,20	7,99
Kaikki	8,36	7,99

Käyttäjäkyselyyn vastanneiden numeroarviot ovat hieman laskeneet vuoden aikana, vaikka ”välitodistus” on edelleen hyvää tasoa. Parhaat numeroarviot antoivat ne käyttäjät, joilla käyttäjätunnus on ollut yli vuoden. Vuoden 2008 tapaan parhaat numeroarviot Sonettesta antoivat sosiaalialan kehittäjät ja projektityöntekijät ja kriittisimpiä arvioitsijoita olivat vanhuspalveluissa työskentelevät⁵. Tosin vanhuspalveluiden arviointien keskiarvo nousi hieman edellisvuodesta, samoin lasten ja nuorten palveluissa työskentelevien. Muiden ammattialojen kohdalla keskiarvo laski, ja etenkin vammaispalveluissa muutos on huomattava – siellä numeroarviointien keskiarvo tippui lähes numerolla.

Yhtenä syynä esimerkiksi käyttäjätunnusten saamisen sujuvuuden arvion laskemiseen voi olla se, että vuoden aikana tunnusten jakamista on siirretty SosKes-hankkeesta kunnille. Samalla uusien käyttäjien linkki SosKes-hankkeeseen ja hankehenkilökunnalta saatavaan käyttötukeen on heikentynyt, eikä käyttäjälle ole välttämättä selvää, mistä apua ja neuvoja saa. Vaikka vastaajia kehoitettiin jättämään arvioimatta kohta, josta ei ole kokemusta, käyttökoulutuksen kohdalla vastaajat lienevät arvioineet lähinnä käyttökoulutuksen puutetta, sillä koulutuksista kerättyjen palautteiden arviot poikkeavat käyttäjäkyselyn käyttökoulutuksen arvioista. Laskeneisiin numeroarvioihin ja sen mahdollisiin syihin tulee kuitenkin hankkeessa kiinnittää huomiota.

Valtaosa Sonetten käyttäjäkyselyyn vastanneista voisi edelleen suositella Sonettea kollegoilleen.

Kuvio 11. Voisitko suositella Sonettea kollegoillesi?



⁵ Ks. liite 2.

4.5. ”Upea maakunnallinen hanke” – käyttäjien arvioita Sonetten hyvistä ja huonoista puolista

Avoimilla kysymyksillä tiedusteltiin vastaajien mielipiteitä sekä Sonette-verkon parhaista että huonoimmista puolista. Parhaita puolia listasi 136 vastaajaa ja huonoimpia 95.

Sonetten parhaiksi puoliksi vastauksissa nousi erityisesti tietosisällön monipuolisuus sekä se, että paljon tietoa on kerätty yhteen paikkaan.

”Sieltä voi hakea vahvistusta tiedonjanoon”

”Sonettesta löytyy hyvin kattavasti tietoja sosiaalipuolen palveluista, sekä yhteystietoja että perustietoja palveluista ja toiminnasta”

Sonetten parhaana puolena pidettiin myös siitä, että tieto on helposti ja nopeasti saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta. Myös sisällön ajankohtaisuutta kiitettiin.

”Kokoava foorumi, ajantasaisuus. Toimivuus ja käytännöllisyys, vastaa tarpeisiin ja helpottaa työtä.”

”Olen löytänyt joitakin tietoja helposti, joita en löytänyt mistään muualta”

”Ajanmukaista tietoa löytyy helposti”

Vastausten perusteella käyttäjät kokevat yhteisöverkon sisällön tarkoituksenmukaisena. Samoin vastaajat olivat tyytyväisiä siihen, että verkko on ylipäätään olemassa. Kaikille käyttäjille yhteisiä osioita (lomakkeet, yhteystiedot, eKollega) kiitettiin avoimissa vastauksissa vielä erikseen.

”Koko ajatus siitä, että saadaan tällainen alamme palvelin kattavasti Keski-Suomen alueelle. Kiitos palvelimen ylläpitäjille!”

”Sonetessa on koottu yhteen tärkeää, työssäni tarvitsemaa tietoa, mm. muutokset lainsäädännössä ja koulutustilaisuudet maakunnassa. Lomakkeistopohjat ovat hyviä ja helposti muokattavissa eri kuntien tarpeisiin, siis konkreettista apua omaan työhöni, kiitos siitä!”

”Sieltä löytyy uutta ja ajankohtaista tietoa ja työmenetelmiä”

Sanoja, joita Sonetten parhaista puolista kysyttäessä mainittiin usein, olivat *nopeus, monipuolisuus, helppous, ajankohtaisuus* ja *selkeys*. Vuonna 2008 toteutetussa kyselyssä nostettiin esiin melko samansisältöisiä asioita: monipuolinen ja ajantasainen sisältö, verkon helppo käyttö sekä riippumattomuus ajasta ja paikasta. Molempina vuosina myös hankehenkilöstölle osoitettiin kiitoksia. Lisäksi vuoden 2009 käyttäjäkyselyssä nostettiin esiin hankkeen maakunnallisuus.

”Upea maakunnallinen hanke!”

Huonoksi asiaksi Sonetissa mainittiin usein kirjautumiskäytäntö: salasanan muistaminen koetaan vaikeaksi.

”Laittaisın kotisivuksi Sonetten, mutta kun pitää kirjautua erikseen niin ei tule niin usein käytyä.”

”Käyttäjätunnus ei pysy päässä ja sitä ei aina ehdi hakea. Se vähentää itselläni oleellisesti Sonetten käyttöä.”

Sisällön tuottamisen toivottiin senkin olevan helpompaa. Lisäksi ”kentän” tietämättömyyttä Sonetista harmiteltiin.

”Tietojen syöttö saisi olla vieläkin yksinkertaisempaa (kuvat, logot)”

”Ihmiset eivät tahdo tietää Sonetista. Tieto liikkuu paljon puskaradion kautta”

”Lisäisin mainostamista. Kentällä – ruohonjuuritasolla aika harva tietää Sonetista”

Sisältökokonaisuuden hahmottuminen on vastausten perusteella osalle käyttäjiä vaikeaa: tämä synnyttää tunteen, että etsitty asia täytyy kaivaa esiin ”mutkan kautta”. Muutama vastaajista myös toi esiin pelon siitä, että sisällön edelleen laajentuessa yhteisöverkosta tulee liian monimutkainen.

”Kokonaisuuden hahmottaminen alussa työlästä.”

”Nyt kun sisällön määrä on kasvanut on sivusto mielestäni muuttunut / muuttumassa puuroiseksi.”

”Välillä on hankala löytää etsimänsä”

Ongelmaksi mainittiin myös se, ettei yhteisöverkon käyttämiseen ole aina tarpeeksi aikaa.

”Ei niin Sonetten vika, mutta kunpa olisi aikaa käyttää sitä...”

”Pitäisi olla enempi aikaa perehtyä ohjelmaan.”

Osa käyttäjistä ilmaisi avoimissa vastauksissa käyttöön opastamisen puutteen:

”Alussa neuvottu vähän”

”Käyttöohjeet olisi hyvä saada, sekä tietoa mitä mistäkin löytyy ja millaisia asioita Sonette sisältää.”

Vuonna 2008 yhteisöverkon huonoiksi puoliksi mainittiin vielä kapea-alaisuus joissakin osioissa ja vastaajat kokivat tuolloin, että tietoja puuttuu vielä paljon. Tämä ei noussut esiin vuoden 2009 kyselyssä: sisällön laajuuteen ollaan siis edellisvuoteen verrattuna tyytyväisiä. Keskeiseksi huonoksi ominaisuudeksi vuoden 2008 kyselyssä koettiin epätietoisuus tietojen päivittämisestä, ajantasaisuudesta nyt ja

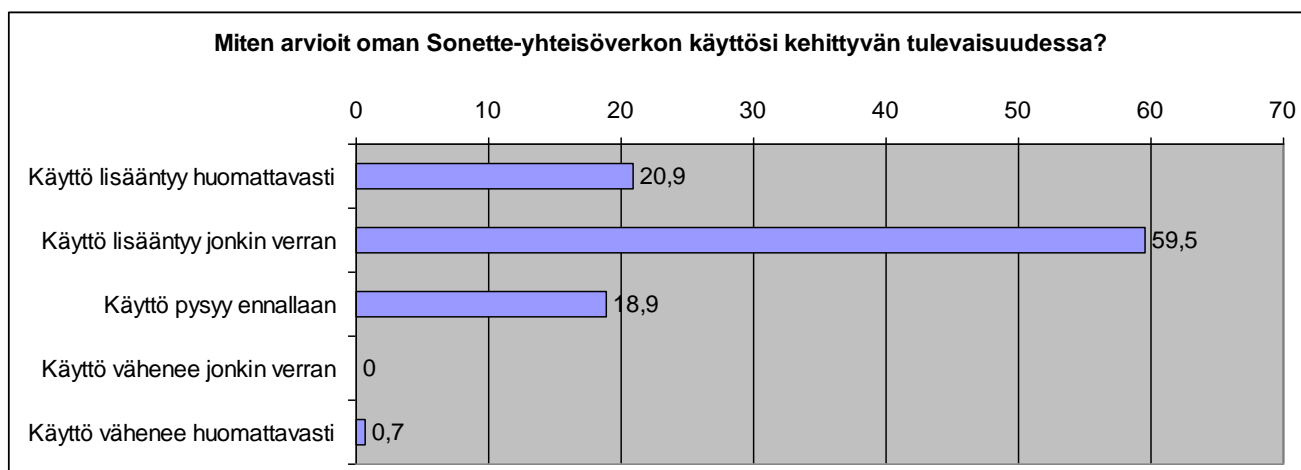
tulevaisuudessa. Vuonna 2009 avoimissa vastauksissa ei enää kyseenalaistettu Sonetten tietojen ajantasaisuutta tai oikeellisuutta samalla tavoin kuin aiempänä vuonna.

Kehittämissuhteissa (66 vastausta) esiin tulleita asioita olivatkin erityisesti selkeyden ja helppokäyttöisyyden säilyttäminen ja osittainen parantaminen. Vastajat myös toivoivat, että verkko pystyy vastaamaan tietojen ajantasaisuuden haasteeseen myös jatkossa.

4.5 Sonetten tuleva käyttö

Käyttäjäkyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan tulevaa Sonette-yhteisöverkon käyttöä.

Kuvio 12. Miten arvioit oman Sonette-yhteisöverkon käyttösi kehittyvän tulevaisuudessa?



Yli 80 % Sonetten käyttäjäkyselyyn vastanneista arvioi yhteisöverkon käyttönsä lisääntyvän tulevaisuudessa. Vain 0,7 % vastanneista arvioi käyttönsä vähenevän.

5. Pohdinta ja kehittämissuhteita

Käyttäjäkyselyyn vastasi 301 Sonetten käyttäjää. Sekä eri ammattialat että eri organisaatiot olivat hyvin edustettuina. Vastajajoukko oli sekä ammattialajakaumaa että yhteisöverkon käyttökokemusta tarkastellen selvästi erilainen kuin edellisvuonna; silti erot käyttäjien arvioiden keskiarvoissa vuosina 2008 ja 2009 ovat erittäin vähäisiä, jolloin tulosten voidaan arvioida heijastavan käyttäjäkunnan käsityksiä hyvin.

Sonetten käyttö on vielä suurella osalla vastaajista satunnaista, mutta käyttötiheys on kasvanut käyttäjäkyselyiden välisen vuoden aikana. Noin viidennes vastaajista käyttää Sonettea nyt vähintään muutama päivä viikossa, hieman vajaa puolet vähintään viikoittain. Verkon kehittäjien tavoitteena on,

että käyttö tulisi jokapäiväiseksi työn osaksi. Tätä tavoitetta ei ole vielä saavutettu, mutta sen suuntaan ollaan käyttäjäkyselyn perusteella hitaasti menossa. Toisaalta Sonette-yhteisöverkko on edelleen kehittämisvaiheessa, jolloin viikoittaista käyttöä voidaan pitää hyvänä tuloksena.

SosKes-hankkeen yhtenä tavoitteena on, että yhteistyö Keski-Suomen sairaanhoitopiirin Internetso-yhteisöverkon ja Sonetten välillä jatkuu. Kyselyyn vastanneet hyödynsivät keväällä 2009 Internetso-verkkoa edelleen melko vähän, vaikkakin myös Internetson käyttämisessä on tapahtunut hienoista nousua: joka neljäs Sonetten käyttäjäkyselyyn vastanneista käy Internetso-verkon puolella vähintään viikoittain. Internetson käyttämisessä aktiivisimpia ovat vanhuspalveluissa työskentelevät käyttäjät, joilla lienee rajapintaa terveydenhuoltoon useita muita ammattialoja enemmän. Oletettavaa on, että sosiaali- ja terveydenhuollon tiiviimpi nivoutuminen yhteen (mm. PARAS-hanke) lisää kiinnostusta molempien verkkojen kokonaisvaltaiseen hyödyntämiseen.

Käytetyimmät sisältöalueet Sonette-verkossa olivat kaikki ammattialat samantarvoisina painottaen Keski-Suomen tapahtumakalenteri, Ohjeet, oppaat, lomakkeet ja esitteet -osio sekä Yhteystietojen haku. Lisäksi kullakin ammattialalla omaa työtä lähinnä oleva sisältöalue sijoittui kärkeen.

Sonetten käyttö koetaan yleisesti helpoksi ja loogiseksi, vaikkakin osalla vastaajista verkon käyttökokemus on vähäistä. Kynnys Sonetten käytölle on siis pysynyt edelleen matalana ja käyttö on helppoa ja omaksua lyhyessäkin ajassa. Vastaajajoukko on selvästi erilainen kuin vuonna 2008, mutta käyttäjien arviot yhteisöverkon käyttämisestä ja sen ulkoasusta ja luettavuudesta eivät ole vuoden aikana juuri muuttuneet ja arviointien keskiarvojen erot ovat marginaalisia. Sonetten nimi- ja ulkoasu-uudistus eivät siis ole vaikeuttaneet yhteisöverkon käyttöä.

Sisällön suhteen arviot olivat keväällä 2009 edellisvuoden tapaan keskiarvotasolla jopa hieman parempia kuin käytettävyyden arviot, mutta sisällön kriteereistä Sonetten tietojen ajantasaisuus ja oikeellisuus mietityttivät vastaajia, vaikkakin hieman edellisvuotta vähemmän: kumpaankin liittyvässä väittämässä en osaa sanoa -vaihtoehdon valinnoita oli melko paljon, ajantasaisuutta koskevassa väitteessä 24 % ja paikkansa pitävyyttä koskeneessa väitteessä 27 %.

En osaa sanoa -vastauksia annettiin etenkin Sonetten vaikutuksiin liittyvissä arviointiväittämässä melko paljon, mitä selittää sekä osan vastaajista kohdalla lyhyt käyttökokemus ja sekä se, että yhteisöverkon käyttämisen arviointi sähköisten palvelujen ja tietoteknologiahankkeiden yleisten tavoitteiden kontekstissa saattoi olla monille vastaajille vaikeaa.

Sonetten tavoitteena on tuottaa käytännön työtä tukevia sähköisiä palveluja esimerkiksi tiedottamiseen sekä sosiaalipäivystyksen organisointiin liittyen. Yhteisöverkkoon kuuluu myös eKollega-osia, joka on

sosiaalialan ammattilaisten keskustelufoorumi. Näillä toimilla pyritään tukemaan sosiaalialan ammattilaisten käytännön työtä. Kyselyssä yli 86 % vastanneista koki, että he voivat hyödyntää Sonettea työssään. Vuonna 2008 osuus oli 82 %.

Perinteiset hierarkialtaan jäykät organisaatiot ovat muuttumassa: verkostoitua voidaan oman lähiympäristön lisäksi ulkopuolisten tahojen (esimerkiksi toisen organisaation kollegoiden) kanssa. (ks. Rantanen & Lehtinen 1998, 16). Juuri tietotekniikka mahdollistaa työyhteisön avautumisen ulospäin ja verkottumisen, virtuaalisen työyhteisön rakentamisen. Sonette-yhteisöverkkoa ei kyselyn tulosten pohjalta ole kuitenkaan edelleenkään paljolti hyödynnetty ammattilaisten verkostoitumisessa. Edellisvuoden tapaan vain hieman yli kolmannes vastaajista katsoi yhteisöverkon edistäneen verkostoitumista alan ammattilaisten kanssa. Yli 40 % vastanneista ei osannut ottaa kantaa väittämään, mikä nostaa sen kyselyn vaikeimmin arvioitavaksi väittämäksi. Vuorovaikutteisten osioiden melko pieni osuus tiedotukselliseen materiaaliin verrattuna voi olla yksi, käytön lyhyt historia ja mahdollisuuksien huono tuntemus toinen ja kolmas syy. Käyttäjäkunnan määrä on kuitenkin kasvanut vuoden aikana, joten verkostoitumisen mahdollisuuksia ei ole täysimääräisesti hyödynnetty.

Sonette-yhteisöverkon tavoitteena on tukea paitsi sosiaalialan ammattilaisten verkottumista ja tiedon saantia, myös sosiaali- ja terveydenhuollon joustavia alueellisia ja paikallisia palveluketjuja. Sonetten ja sen sisällön suunnittelussa on huomioitu PARAS-hankkeen tavoitteet. Vastaajat näkivät Sonette-Internetso-verkon kautta toteutettavan näitä tavoitteita, sillä väitteestä ”Sonette-Internetso-verkko tukee sosiaalihuollon ja perusterveydenhuollon järjestämiskokonaisuutta” samaa mieltä oli 63 prosenttia. En osaa sanoa -vaihtoehdon valitsi noin 35 prosenttia. En osaa sanoa -vastanneiden osuus tässä on selvästi vuotta 2008 korkeampi, johtuen osaltaan vastaajien erilaisesta ammattialajakaumasta. Tämänkin tavoitteen osalta voidaan ajatella käytön lyhyen historian olevan osalla vastaajista arvioinnin vaikeuden taustalla. Myös Sonette-Internetso-yhteistyön näkeminen uusien rakenteiden ja PARAS-hankkeen kontekstissa saattoi olla monille vastaajille hankalaa. Kaikkinensa yhteistyö Internetso-yhteisöverkon kanssa koetaan hyvänä asiana, mutta yhteistyön hyödyt ja mahdollisuudet konkretisoituvat vasta yhteiskäytön lisääntymisen myötä ja siinä tapauksessa, että rajapintaa ”toiselle puolelle” löytyy.

Sonetten käytön numeroarviointien keskiarvot ovat laskeneet vuodesta 2008. Tähän osasyynä voi olla se, että yhteisöverkon jatkotoiminnan turvaamiseksi vastuuta Sonetten käyttäjätunnusten jakamisesta on siirretty hankehenkilöstöltä kuntien Sonette-yhdyshenkilöille ja atk-tuille, jolloin linkki uuden käyttäjän ja ohjeita ja opastusta antavan hankehenkilöstön välillä on jäänyt syntymättä. Tällöin käyttäjä ei välttämättä tiedä, kenen puoleen kääntyä mahdollisissa ongelmatilanteissa. Samoin yhteisöverkon tarjoamat mahdollisuudet saattavat jäädä tiedostamatta ilman verkkoon perehdyttämistä. Perehdyttämisen puute näkyy myös Sonetten käyttökoulutuksen arvioinnin kohdalla: vastaajia pyydettiin arvioimaan

vain niitä kohtia, joista heillä on kokemusta, mutta oletettavasti moni arvioi käyttökoulutuksen kohdalla sen puuttumista. Numerokeskiarvo 7,5 oli matalin arvioiduista kohdista, vaikka Sonetten koulutustilaisuuksista kerätyt palautteet ovat olleen erittäin positiivisia.

Avoimella kysymyksellä tiedusteltiin, mikä on parasta Sonetessa. Vastauksissa toistuivat pitkälti samat asiat kuin vuonna 2008. Sitä, että verkko on kehitetty, pidettiin hyvänä asiana, ja erityisesti kiitettiin tiedon keräämistä helposti saataville yhteen paikkaan. Sonettoa pidetään monipuolisena, ajankoh- taisena ja nopeana tapana saada tietoa, ja sen käyttö mielletään helpoksi ja selkeäksi. Lisäksi tietover- kon hyvinä puolina mainittiin sen riippumattomuus ajasta ja paikasta, mikä on keskeinen taustatekijä ja myös tavoite verkkopalveluille ja niiden laadinnalle.

Sonette-yhteisöverkko sai vuoden 2009 käyttäjäkyselyssä edelleen hyvät arviot. Tulokset ovat monilta osin lähes samanlaisia kuin vuonna 2008 huolimatta vastaajajoukon erilaisuudesta, mikä lisää niiden luotettavuutta yhteisöverkon käytettävyyden mittarina. Käyttäjien arvioin mukaan verkko palvelee tarkoitustaan ja sen sisällön tuottamisessa on onnistuttu. Verkon teknisestä toimivuudesta (salasana- käytäntöä lukuun ottamatta) annettiin vain vähän negatiivista palautetta.

Selkeimmät muutokset kyselyssä liittyivät vastaajajoukon muutokseen. Erityisesti vastaajien osuus kasvoi lasten ja nuorten palveluissa sekä vammaispalveluissa työskentelevien kohdalla. Tämä kertoo edelleen Sonetten käyttäjäkunnan laajentuneen myös niiden ammattilaisten pariin, jotka eivät työskentele ja toimi tietokoneen ääressä. Tässä mielessä voidaan katsoa, että Sonetten markkinointi ”kentälle” on edistynyt – tosin käyttäjäkyselyn palautteen perusteella tätä työtä tulee yhä jatkaa. Myös käyttöti- heydessä on tapahtunut hienoista kasvua.

Vuoden 2008 käyttäjäkyselyn avoimissa kysymyksissä nostettiin keskeisesti esiin tietojen ajantasai- suus, ja useat vastaajista pohtivat, ovatko tiedot ajankohtaisia. Hankkeessa vastattiin tietojen paikka- nsäilyvyyden haasteeseen muistuttamalla erityisesti yhteystietoja ja kuntahakemistoa päivittäviä Sonet- te-yhdyshenkilöitä sivujen päivittämisestä. Vuoden 2009 avoimissa vastauksissa ei enää pohdittu tieto- jen oikeellisuutta. Ajantasaisuudesta huolehtiminen myös jatkossa on edelleen yhteisöverkon sisältöön liittyvä keskeinen haaste, josta vastaajat toivoivat pidettävän kiinni myös hankkeen päättymisen jäl- keen.

Kysely tuotti ehdotuksia Sonetten kehittämiseksi. Edelleen keskeisiä ovat Sonetten tunnettavuuden lisäämiseen sekä käyttäjäkunnan laajentamiseen liittyvät haasteet, jotka tulivat esille myös vuoden 2008 kyselyssä. Edellisen käyttäjäkyselyn tulosten perusteella hankkeessa suunnattiin lisäresursseja Sonetten markkinointiin, mikä näyttää toimineen: nousseen käyttäjämäärän lisäksi myös vastaajajou-

kon ammattialajakauma kertoo, että käyttäjiä on saatu myös niiden sosiaalialan ammattilaisten joukosta, joille tietokone ei ole päivittäinen työväline.

Sonetten käytöstä annettujen numeroarvioiden keskiarvojen laskuun tulee kiinnittää hankkeen loppuvaiheessa huomiota. Erityisesti käyttökoulutuksen saama huono arvosana johtunee käyttökoulutuksen puutteesta. Tähän tarpeeseen tulisi vastata. Kun vastuuta Sonetten käyttäjätunnusten jakamisesta on siirretty kunnille ja osa neuvonnasta kuntien yhdyshenkilöille, voisi olla hyödyllistä tuoda Sonetten sivuilla selkeästi esiin, keneen ottaa yhteyttä mahdollisissa ongelmatilanteissa ja keneltä pyytää perehdytystä verkon käyttämiseen.

Sonetten käyttö on hitaasti kehittymässä kohti arjen työkalua, mutta yhteisöverkkoa ei vielä välttämättä osata käyttää kaikilta osin hyödyksi. Yhtenä tekijänä tämän takana voi olla sisällön laajentuminen – kun vuoden 2008 kyselyssä vielä toivottiin ”lisää lihaa luiden ympärille”, vuonna 2009 sisällön laajentuminen ja täydentyminen nähtiin joissain vastauksissa jopa uhkana yhteisöverkon käytön selkeydelle. Useissa käyttäjäkyselyyn vastanneiden antamissa kehittämissuhteissa kehoitettiin kiinnittämään huomiota selkeyteen ja tietojen helpompaan löytymiseen.

On mahdollista, että sisällön laajennutta käyttäjät eivät enää löydä kaikkia verkon mahdollisuuksia yhtä helposti kuin aikaisemmin. Sonettea tulee edelleen markkinoida sosiaalialan ammattilaisten keskuudessa, mutta samalla olisi hedelmällistä markkinoida Sonetten antamia mahdollisuuksia, kuten eKollegan kautta verkostoitumista, jo olemassa oleville käyttäjille.

Käyttäjäkyselyssä vuonna 2009 kysytty kysymys ”miten arvioit oman Sonette-yhteisöverkon käyttösi kehittyvän tulevaisuudessa?” antoi hankkeen kannalta erittäin rohkaisevia vastauksia. Vain 0,7 % vastaajista arvioi käytön vähenevän, kun taas 80 % vastanneista arvioi käytön lisääntyvän. Myös tämän perusteella SosKes-hanke on pysynyt yhteisöverkon kehittämisessä oikealla polulla, ja tavoite arjen työkalun luomisesta on tavoitettavissa.

Lähteet

Valtiovarainministeriö 2007. Verkkopalvelujen laatukriteeristö. Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Julkaisuja 7a/2007.

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

Liitteet

Liite 1: Sonette-käyttäjän profiili: Pirkko Peruskäyttäjä

Pirkko on 41–50-vuotias nainen, joka työskentelee vanhustalveissa. Internetiä Pirkko käyttää päivittäin. Pirkko kuuli Sonettesta ensimmäisen kerran Sonette-esittelytilaisuudessa, ja Pirkolla on ollut tunukset yhteisöverkkoon yli vuoden. Pirkko käyttää Sonettea satunnaisesti. Myös Internetso-verkon puolella Pirkko Peruskäyttäjä käy satunnaisesti.

Kolmeksi eniten käyttämäkseen Sonetten osioiksi Pirkko nimeää vanhustalvelujen sisältöalueen, Keski-Suomen tapahtumakalenterin sekä Ohjeet, oppaat, lomakkeet ja esitteet -osion.

Pirkko Peruskäyttäjän mielestä Sonetten käyttäminen on jokseenkin helppoa ja jokseenkin loogista. Sonetten visuaalisen ilmeen Pirkko arvioi jokseenkin miellyttäväksi. Pirkko löytää hakemansa tiedot Sonettesta jokseenkin helposti, ja pitääkin yhteisöverkon rakennetta jokseenkin käyttäjätavallisenä.

Pirkko Peruskäyttäjä on jokseenkin samaa mieltä siitä, että Sonetessa tiedot on esitetty selkeästi. Yhteisöverkon tiedot ovat Pirkon mielestä jokseenkin ajantasaisia ja oikeita tai paikkansa pitäviä. Pirkko on jokseenkin samaa mieltä siitä, että Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisten yhteisöverkon sisältö ja palvelut vastaavat toimijoiden tiedon tarpeita, ja että voi hyödyntää sieltä saatavaa tietoa omassa työssään.

Jokseenkin samaa mieltä Pirkko on myös siitä, että Sonette monipuolistaa sosiaalipalveluiden tuotantotapoja. Pirkko ei oikein osaa sanoa, onko yhteisöverkko edistänyt hänen verkostoitumistaan alan ammattilaisten kanssa. Pirkko arvioi, että Sonette jokseenkin parantaa sosiaalipalveluiden saatavuutta ja laatua.

Sonette-Internetso-verkon Pirkko näkee jokseenkin parantavan Keski-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden välistä yhteistyötä ja tiedonkulkua. Pirkko on arvioi, että Sonette-Internetso-verkko jokseenkin tukee sosiaalihuollon ja perusterveydenhuollon järjestämiskokonaisuutta. Pirkko Peruskäyttäjä kokee, että voi suositella Sonettea myös kollegoilleen. Pirkko uskoo, että tulevaisuudessa hänen Sonetten käyttönsä lisääntyy jonkin verran.

Pirkko Peruskäyttäjän arviot Sonettesta:

Käyttäjätunnusten saamisen sujuvuus:	8 ½
Käyttökoulutus:	7 ½
Sonetten sisältö:	8
Sonetten käytön sujuvuus:	8
Neuvonta ongelmatilanteissa:	8
Sonette-Internetso-yhteisöverkon toimivuus:	8

Liite 2: Sonetten numeroarvioinnit ammattialoittain

	Sosiaalityö		Lapset&nuoret		Vanhuspalv.		Vammaispalv.		Kehittäminen		Hallinto		Kaikki	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Sonetten sisältö	7,95	8,00	8,18	8,15	7,89	7,92	8,6	8,11	8,5	8,58	7,93	7,95	8,18	8,04
Sonetten käytön sujuvuus	7,98	8,03	8,06	8,2	7,90	7,89	8,8	7,89	9,00	8,58	8,13	8,05	8,31	7,98
Käyttäjätunnusten saamisen sujuvuus	8,67	8,75	8,44	8,82	8,31	8,25	9,4	8,31	9,7	9,75	8,67	8,00	8,87	8,47
Käyttökoulutus	7,7	7,65	7,87	7,94	6,61	6,99	8,77	7,03	9,43	9,36	7,90	8,61	8,05	7,51
Neuvonta ongelmatilanteissa	8,44	8,11	8,08	8,33	7,25	7,60	9,17	7,89	9,75	9,36	8,58	8,23	8,55	7,98
Sonette-Intermetso-yhteisöverkon toimivuus	8,26	8,11	7,77	8,24	7,89	7,85	8,5	7,86	8,50	8,11	8,27	8,24	8,2	7,99
Kaikki	8,17	8,04	8,07	8,28	7,64	7,75	8,87	7,81	9,15	8,96	8,25	8,18	8,36	



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

Jyväskylän kaupunki

Innovaatiopalvelut



SosKes-hankkeen arviointi:

Ohjausryhmäkysely ja asiantuntija-arviot 2009

Sisältö

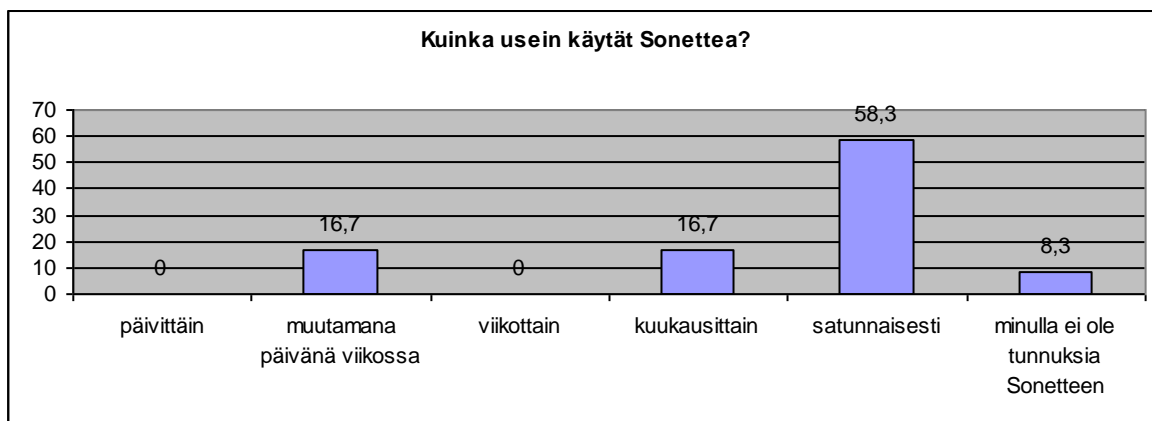
1 SosKes-ohjausryhmäkysely	3
1.1 Tausta	3
1.2 SosKes-hankkeen ja yhteisöverkon käytön vaikutukset	4
1.3 SosKes-hankkeen välitodistus.....	5
2 Asiantuntija-arviot SosKes-projektista	7
2.1 Tausta	7
2.2 Yleisarvio SosKes-projektista.....	7
2.3 Sonette-verkon mallinnusmahdollisuuksista.....	8
Lähteet.....	11

1 SosKes-ohjausryhmäkysely

1.1 Tausta

Nyt käsiteltävä ohjausryhmäkysely on osa SosKes-projektin väliarviointia, joka muodostuu ohjausryhmän ja asiantuntijatason projektiin kohdistuvista arvioinneista. Ohjausryhmää voidaan hyödyntää arvioinnissa samoin kuin ulkoisia asiantuntijoita. Heillä on usein projektin johtoa ja toimijoita parempi mahdollisuus muodostaa laajempi kokonaiskäsitys projektin tilasta ja vaikutuksista. Ohjausryhmä on myös mukana projektin toimia linjattaessa, joten ohjausryhmän kysely on osa projektin itsearviointia, palautteen antamista ja toiminnan edelleen kehittämistä. SosKes-projektin ohjausryhmän kysely kohdistuu projektin toimintaan, tuotoksiin ja merkitykseen erityisesti Keski-Suomen alueella.

Suoritettu kysely keskittyi vastaajien käsityksiin SosKes-projektin tavoitteiden saavuttamisesta sekä Soskesista projektina. Nettikysely tehtiin vuoden 2008 joulukuun ja vuoden 2009 tammikuun aikana. Kysely lähetettiin kaikille ohjausryhmän jäsenille ja niistä palautui 12 kpl, joten vastausprosentti oli 48.



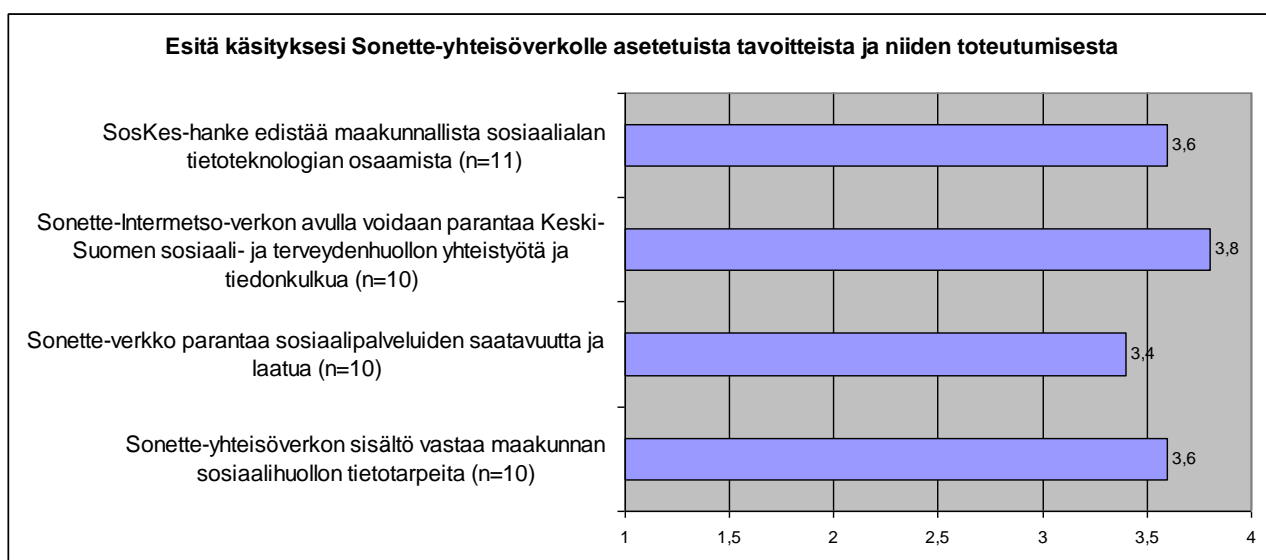
Kuvio 1 Sonetten käyttötiheys (n=12)

Suurin osa vastanneista on Sonette-verkon satunnaiskäyttäjiä. Tulos on yhtäläinen käyttäjäkyselyiden tulosten kanssa. Ihmetystä tässä yhteydessä herättää se, että ohjausryhmässä on mukana henki-

lö, jolla ei (oman käsityksensä mukaan) ole tunnuksia Sonetteen. Miten tämä henkilö on voinut linjata projektin toimintaa?

1.2 SosKes-hankkeen ja yhteisöverkon käytön vaikutukset

Verkkopalvelun laatuksien mukaan verkkopalvelun käyttäjillä tulee olla mahdollisuus vaikuttamiseen osana verkkopalvelun vuorovaikutteisuuden kehittämistä. Laatuksien mukaan käyttäjät tuleekin nähdä aktiivisina kumppaneina, ei passiivisina kohteina (Valtiovarainministeriö 2007). Koska Sonette on sosiaalialan ammattilaisille suunnattu palvelu, on käyttäjien tarpeet huomioitu jo palvelun suunnittelussa ja käyttäjiä on hyödynnetty palvelun tietosisällön tuottamisessa sekä palvelun testauksessa Vuorovaikutteisuus edistää omalta osaltaan sosiaalialan maakunnallista tietoteknologiaosaamista. Ohjausryhmällä on tehdyn kyselyn perusteella myös yksimielinen käsitys, että yhteisöverkon kautta on mahdollista edistää Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisten tietoteknologiaosaamista.



Kuvio 1 SosKes-projektin ja Sonette-yhteisöverkon merkitys (keskiarvot). Asteikko 1= eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= jokseenkin samaa mieltä, 4=samaa mieltä.

Kaikilla Sonetten käyttäjillä on pääsy myös terveydenhuollon ammattilaisille suunnattuun yhteisöverkkoon Intermetsoon/MediKesiin. Soskes-hankkeen tavoitteena on laajentaa yhteisöverkon sisältöä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa yli ammattirajojen. Vastanneiden enemmistön (83 %) mielestä Sonette-Intermetso-yhteistyö on selkeä mahdollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyön ja tiedonkulun kannalta.

Ohjausryhmän käsitykset sosiaalipalveluiden laadun ja saatavuuden paranemisesta Sonette-verkon avulla olivat hieman epäroivempia kuin muiden väittämien kohdalla, joskin tavoitteen toteutumiseen uskottiin selkeästi. Kukaan ei ollut väitteestä eri mieltä! Myös käyttäjäkyselyssä ilmeni epärointiä tämän väitteen kohdalla. Laadun ja saatavuuden parantamis/paranemis-tavoite on yksi pitkän aikavälin tavoitteista, jonka konkeretisointi saattoi myös monelle ohjausryhmän jäsenelle olla vaikeaa. Ohjausryhmäläisten vastaukset tukevat kuitenkin käsitystä, että tavoitteen suhteen ollaan suotuisalla kehitysuralla.

Suuri osa SosKesin sisällöstä rakentuu tiiviissä yhteistyössä eri hankkeiden kanssa. SosKesin jatkohankkeen suunnitelmassa on yhdeksi avaintulokseksi asetettu, että SosKesin tietosisältö vastaa Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisten tietotarpeeseen. Väitteestä ”SosKesin sisältö vastaa maakunnan sosiaalihuollon tietotarpeita” olikin suurin osa (84 %) vastanneista samaa mieltä. Käyttäjäkyselyissä esiintyneitä ”eri mieltä olevia” ei ohjausryhmässä ollut.

1.3 SosKes-hankkeen välitodistus

Ohjausryhmän jäseniä pyydettiin arvioimaan kouluarvosanoin (4-10) tiettyjä SosKes-projektin toimintaan liittyviä ominaisuuksia. Johtaminen osa-alue käsittää kehittämishankkeen johtamisen toimintaympäristössään, jolloin johtaminen kilpistyy pitkälle tavoitteiden seurantaan, saavuttamiseen, henkilöstön osaamisesta huolehtimiseen sekä sidosryhmäyhteistyöhön. Ohjausryhmällä on myös tärkeä rooli projektin johtamisessa ja projektipäällikön työn tukemisessa.

Taulukko 1 SosKes kouluarvosanoin (ka). Asteikko kouluarvosana-asteikko (4-10).

Arvioitu alue	Arvosana (ka)
SosKes-hankkeen tiedotustoiminta (n=10)	8,6
SosKes-hankkeen johtaminen (n=11)	8,2
Soskes-hankehenkilöstön yhteistyötaidot (n=10)	8,6
SosKes-hankkeen koulutustoiminta (n=8)	8,4
Soskes-hankehenkilöstön sitoutumisaste (n=10)	9,0
SosKes-hankkeen organisointitapa (n=10)	7,8
Soskes-hankkeen onnistuminen (n=11)	8,4

Projektijohtamisen yksi osa-alue on henkilöstön sitouttaminen ja projektiryhmän sisäisen yhteistyön sujumisen varmistaminen. Nämä kaikki osa-alueet ovat ohjausryhmän arviointien mukaan onnistuneet hyvin. Lisäksi henkilöstön sitoutumisaste on ohjausryhmän jäsenten mielestä kiitettävällä tasolla. Hankkeen viestintä ja tiedottaminen on oleellinen projektijohtamisen osa ja ohjausryhmä kokee myös tämän osa-alueen sujuneen hyvin. Sen sijaan hankkeen organisointitapaa kaikki vastaajat eivät pitäneet onnistuneena. Vaikka suurin osa vastaajista arvioi tämänkin osa-alueen hyväksi, kahden henkilön välttävät arvosanat (6) alensivat keskiarvoa. Kaikkienensa ohjausryhmän mielipiteistä välittyi kuva, että hanke on onnistunut.

SosKes-projektin hyvinä ominaisuuksina ohjausryhmäläiset nostivat esille mm.

- ohjausryhmän kuuntelun
- projektin yhteistyö- ja verkottumistaidot
- hankehenkilöstön monipuolisuuden, vetäjällä myös sosiaalialan substanssi hallussa
- maakunnallisen sitoutumisen aikaansaannin
- sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyön konkretisoinnin projektissa Sonette/Intermetso-yhteistyön kautta

Hankkeen sisältöön ja käyttöön liittyvinä muutostarpeina esitettiin

- asiakastietojärjestelmien sekä tilastointikoontien liittämistä samaan järjestelmään tulevaisuudessa
- yhteisöverkon muuntamista kaikille avoimeksi
- palvelutarjonnan sisällön ja idean markkinointia maanlaajuisesti alueelliseksi palveluksi

Toisaalta esitettiin, että verkko pidettäisiin myös tulevaisuudessa ammattilaisverkkona, johon kuitenkin voivat tulla mukaan yksityiset palveluntuottajat ja opiskelijat.

- Kansalaisareenoita on jo yllin kyllin, ei laajenneta ja sotkeuduta niihin syövereihin. Paremmiin hallittavissa ammattilaisfoorumina.

Sisällön suhteen keskeiseksi haasteeksi koettiin myös ohjausryhmän kommentoissa tiedon ajantasaisuuden ja luotettavuuden varmistaminen. Toiminnan juurruttaminen ja jatkuvuuden turvaaminen ovat ohjausryhmän mielestä myös keskeisiä projektitoimintaan liittyviä haasteita, jotka tulisi kyetä varmistamaan jo projektin aikana.

2 Asiantuntija-arviot SosKes-projektista

2.1 Tausta

Sosiaalialan tietohallinnon asiantuntijoiden haastattelujen tavoitteena oli kartoittaa SosKesin merkitystä alueellisesti ja erityisesti koko valtakunnan tasolla sekä selvittää hankkeen/tuotetun yhteisöverkon mallinnusmahdollisuuksia ja -tarpeita. Haastattelun kohteena oli kaikkiaan viisi asiantuntijaa, joista kaksi edusti Keski-Suomen aluetta ja kolme henkilöä oli ns. valtakunnan tason asiantuntijoita.

Haastattelut tehtiin puhelinhaastatteluina ennakolta sovittuna aikana. Haastattelun sisältö ja kysymysten teemat lähetettiin haastateltaville etukäteen. Haastattelujen kesto vaihteli 25 minuutista 90 minuuttiin. Haastattelut suoritettiin maaliskuussa 2009. Arvioinnin tällä osalla pyritään tuottamaan informaatiota ja suosituksia projektin jatkoa koskevan päätöksenteon perustaksi. SosKes²-hankkeen erääksi tavoitteeksi on määritelty yhteisöverkon vakiinnuttaminen työvälineenä sekä toteutus suunnitelman laatiminen keskisuomalaisesta sosiaalialan tietohallinnon organisoinnista.

2.2 Yleisarvio SosKes-projektista

Asiantuntijoiden mielestä SosKes-projekti on onnistunut projektina. Projekti on hyvin suunniteltu, sillä on ollut selkeät tavoitteet ja tavoitteissa on edetty hyvin. Projekti on pysynyt aikataulussaan ja sen työntekijät ovat olleet ammattitaitoisia, tiimi on ollut työhönsä sitoutunut ja yhteistyö pelannut hyvin. Eräs haastateltava huomautti, että onnistumista on merkittäväällä tavalla edesauttanut projektin melko huomattava rahallinen resurssointi. Lisäksi SosKes on hyödyntänyt MediKes-projektin toimintakonseptia sosiaalialan lähtökohdista käsin, mikä on kahden vastaajan mielestä ollut erinomainen lähtökohta projektityölle. Yhteisöverkon rakentamisprosessin osalta parhaaksi puoleksi nousi haastatteluissa se, että verkko on rakennettu "kentän ääntä kuunnellen, kysyntälähtöisesti". Kaikki esiin nostetut ominaisuudet ovat ns. hyvän projektin ominaisuuksia.

Projektissa kehitetyn yhteisöverkon käytettävyydestä oli vain kahdella haastatellulla omakohtaisia kokemuksia. Heidän mukaansa verkko on toimiva ja looginen ja esimerkiksi aloitussivua pidettiin hyvänä ja selkeänä. - Haastateltujen käsitys yhteisöverkon sisällöstä oli muodostunut pääosin projektin esittelyjen pohjalta. Kaksi haastateltua ei halunnut kommentoida sisältöä, koska he eivät ole

sosiaalialan ammattilaisia. Kaksi muuta asiantuntijaa nosti kuntien yhteystiedot-osion esimerkiksi onnistuneesta sisältöratkaisusta.

2.3 Sonette-verkon mallinnusmahdollisuuksista

Kaikki haastatellut asiantuntijat pitivät Sonette-verkon mallinnusmahdollisuuksia hyvinä, sillä vastaavaa alueellista konseptia sosiaalialalla ei ole. Verkko on valmis sovellettavaksi missä tahansa alueella joko pelkästään sosiaalialan verkkona tai Sonette/Internetso-yhteisöverkkona. Sonette/Internetso-verkon osalta mallinnusmahdollisuudet koetaan sosiaalialan verkkoa laajemmiksi sillä yhteistyöstä syntyy lisäarvoa sekä terveyden- että sosiaalihuollolle. Eräs haastateltava huomautti kuitenkin, että kehittämisen on tapahduttava tasa-arvoisesti

"Sosiaalipuoli ei saa olla alisteinen terveydenhuollolle".

Hidasteita mallinnukselle aiheuttavat monet erilaiset pienemmät verkot ja portaalit, joita on viime vuosina luotu erilaisissa projekteissa ja joiden päivittäminen on loppunut kokonaan tai jäänyt puolitiehen projektien loputtua. Keskeinen ongelma on kuitenkin rahoitus. Se on ongelma Sonette/Internetso-yhteisöverkon jatkokehittämiselle ja myös muille mallinnuksille. Sosiaali- ja terveysalalla on käsillä suuria uudistuksia kuten PARAS-uudistus ja sosiaali- ja terveyspiiriratkaisut, jotka aiheuttavat epävarmuutta. Myös käsillä oleva taantuma voi siirtää yhteisöverkkoon liittyviä ratkaisuja tuonemmaksi.

Yhteisöverkon levittämisen varmentamiseksi eräs haastateltava ehdotti valtakunnantason ratkaisua, jolloin mallintaminen organisoitaisiin Sosiaali- ja terveysministeriön ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen kautta esimerkiksi uuden kansallisen projektin perustamisella. Tällöin yhteisöverkkomallia vietäisiin keskitetysti koko maahan.

Markkinointia verkon hyödyistä tulisi haastateltujen mielestä myös tehostaa, ainakin sosiaalialalla. Verkkoa pitäisi markkinoida ammattilaisten työvälineenä. Verkossa on mm. ammattilaisten keskustelufoorumi..

"Se on lisäresurssi kuntien sosiaalipuolelle, joka on lisäksi ajasta ja paikasta riippumaton. Sen palveluita voidaan hyödyntää milloin ja missä vain."

"Tietoa verkon hyödyistä ja ajasta ja paikasta riippumattomuudesta pitäisi osata viedä tahoille, jotka voivat vaikuttaa tämänkaltaiseen kehittämistoimintaan."

Toinen markkinoinnissa huomioitava asia on Sonette/Internetso-yhteisöverkko alueellisena tiedotusfoorumina ja tietopankkina, jota voidaan hyödyntää periaatteessa "missä vain".

Sisällön osalta myös asiantuntijat nostivat esiin tulevaan toimintaan liittyvän haasteen tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta. Lisäksi esitettiin, että sisältöä tulisi edelleen kehittää ja muovata valtakunnallisesti tärkeän ja kiinnostavan tiedon suuntaan.

Kansalaisverkko vai asiantuntijaverkko?

Sonette/Internetso-yhteisöverkon tulevan kehittämisen keskeinen kysymys on verkon mahdollinen laajentaminen myös muille käyttäjille. Tällä hetkellä verkko toimii asiantuntijaverkkona, joka tulee säilymään kaikkien haastateltujen käsityksen mukaan eräänlaisena ytimenä myös tulevaisuudessa. Kaksi asiantuntijaa oli myös sitä mieltä, että mallinnus tulisi aloittaa asiantuntijaverkkopohjalta. Kuitenkin kaikki haastatellut katsoivat, että verkkoa voitaisiin laajentaa kansalaisverkoksi, jolloin osa verkon palveluista olisi kaikille avoimia. Tällaisina palveluina mainittiin Sonetten puolelta kuntien yhteystiedot ja Internetson osalta mm. hoito-ohjeet. Verkon jako intranet, extranet ja internet-sovellusten kesken on tärkeä kysymys tulevaisuuden suunnitelmia linjattaessa.

Rahoituskuvioita ja yhteistyön paikkoja

Rahoitukseen liittyviä ratkaisumalleja tuli haastatteluissa esiin useampia. Ratkaisuisa puututtiin sekä Sonette-yhteisöverkon jatkorahoitukseen että laajempaan rahoituskuvioon yhteisöverkon mallintamisen suhteen.

Eräs haastateltava painotti, että Sonette-Internetso-verkon valtakunnalliseen levitykseen ja sisältöjen kehittämiseen tulisi tehdä varaus valtakunnalliseen Kaste 2-ohjelmaan. Kehittämistyön eräänä rahoituskanavana voisi tulevaisuudessa toimia esimerkiksi Tekes, jolloin Sonette-yhteisöverkon kehittämisessä tulisi huomioida uusia ja uudenlaisia innovatiivisia ratkaisuja kuten esimerkiksi Facebook-kytkentöjä. Lisäksi tulevaisuudessa tulee toimia kiinteässä yhteistyössä Sosiaaliportin kanssa erityisesti, jos verkkoa lähdetään laajentamaan kansalaisportaalin suuntaan. Tikesos-

projektin kanssa koettiin myös löytyvän yhteistyömahdollisuuksia erityisesti yhteystietojen systematisoinnin ja kehittämisen osalta.

Keskisuomalainen ratkaisumalli

Intermetson, Sonetten ja samassa julkaisualustassa olevien eri organisaatioiden intranettien ja kotisivujen teknisestä ylläpidosta ja käyttöpalvelusta on vastannut Liikelaitos MediKes, joka koordinoi myös Intermetson tietosisällön ylläpitoa. Yhteisöverkkojen tulevasta ylläpidosta ja rahoituksesta on neuvoteltu SosKes-projektin, Jyväskylän kaupungin ja Keski-Suomen sairaanhoitopiirin kesken. Neuvotteluissa on pohdittu erilaisia rahoitusvaihtoehtoja, ja yhdeksi mahdollisuudeksi on noussut Sonetten ja Intermetson tulevan rahoituksen järjestäminen sairaanhoitopiirin kautta kuntien erityisvelvoitemaksuna. Tämän ratkaisun taustalla on se, että sosiaalihuollossa ei ole vastaavaa toimijaa kuten sairaanhoitopiiri. Lisäksi ratkaisua puoltaa verkkojen suuri merkitys Keski-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyössä sekä lisääntyvän yhteistyön tavoitteet. Myös Kaste-ohjelman eräs tavoite on luoda sosiaali- ja terveydenhuoltoon ehyet palvelukokonaisuudet ja hyvät toimintamallit, mitä tavoitetta suunniteltu ratkaisu myös tukisi.

Sonetten tietosisällön ylläpito, käyttäjien ja yhdyshenkilöiden koulutus ja verkon markkinointi olisi linjausten mukaan tarkoituksenmukaista järjestää Liikelaitos MediKesiin toimesta, jossa kokoaikainen verkkotoimittaja huolehtisi näistä tehtävistä. Verkkojen jatkaminen erillisverkkoina tai niiden mahdollinen yhdentyminen ovat myös tärkeitä tulevaisuudessa ratkaistavia asioita.

Lähteet

Valtiovarainministeriö 2007. Verkkopalvelujen laatukriteeristö. Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Julkaisuja 7a/2007.