

**Asiakastietojärjestelmien ja dokumentoitujen asiakastietojen
käytettävyys sosiaalityössä**

Nina Pöyri, Y2302019

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

Lapin yliopisto

2025

Lapin yliopisto

Tiedekunta: Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Asiakastietojärjestelmien ja dokumentoitujen asiakastietojen käytettävyys sosiaalityössä

Tekijä: Nina Pöyri

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma/Maisteritutkielma x Lisensiaatintutkimus ____

Sivumäärä: 55

Vuosi: Kevät 2025

Tiivistelmä

Digitaaliset asiakastietojärjestelmät ovat sosiaalityössä jokapäiväisiä työvälineitä, joiden avulla asiakastietoa pääasiassa dokumentoidaan. Asiakastietojärjestelmien tarkoituksena on tukea ja helpottaa vaativan työn tekemistä sekä lisätä työn tehokkuutta. Tämän laadullisen pro gradu -tutkielman tarkoituksena oli työntekijän näkökulmasta tarkastella digitaalisten asiakastietojärjestelmien ja dokumentoidun asiakastiedon käytettävyyttä aiempien tutkimusten kautta. Tutkimukseni tarkentui kahdeksi tutkimuskysymykseksi, joista ensimmäinen oli, millainen on asiakastietojärjestelmien käytettävyys sosiaalityössä työntekijän näkökulmasta. Toiseksi tutkimuskysymykseksi prosessin edetessä hahmottui, millaiseksi dokumentoitujen asiakastietojen käytettävyys asettuu osana asiakastietojärjestelmää. Tutkielma asettuu sosiaalityön tiedonhallinnan kentälle, jossa sosiaalityön näkökulmasta tutkitaan asiakastietojärjestelmää. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu käsitteistä sosiaalityön tiedonmuodostus, dokumentointi, asiakastietojärjestelmät sekä käytettävyys, jossa perehdyttiin erityisesti Nielsenin käytettävyysteorian ominaisuuksiin. Tutkimus toteutettiin systemaattisena kirjallisuuskatsauksena ja aineistoon valikoitui aluksi 32 artikkelia, jotka liittyivät sosiaalityön asiakastietojärjestelmien ja asiakastietojen käytettävyyteen. Lopulliseen aineistoon mukaanotto- ja poissulkemiskriteerien systemaattisen valikoinnin perusteella valikoitui 12 artikkelia. Tutkimusaineiston analysointimenetelmänä käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä.

Tuloksien mukaan sosiaalialan ammattilaiset pitävät sähköisiä asiakastietojärjestelmiä tarpeellisina ja välttämättöminä työvälineinä. Aineistosta nousi esiin se, että työntekijöiden asenteet asiakastietojärjestelmiä kohtaan ovat monesti kielteisiä, koska tietojärjestelmien käyttö koettiin haastavana ja ongelmallisena. Asiakastietojärjestelmät eivät ole käytävyydeltään hyviä, koska ne eivät työntekijöiden mukaan ole opittavia, muistettavia, tehokkaita, virheettömiä tai miellyttäviä. Mikäli tietojärjestelmien kehittäjät ottavat jatkossa aiempaa enemmän työntekijöiden näkökulmaa ja kokemustietoa mukaan kehitystyöhön ja työntekijät saavat riittävän koulutuksen järjestelmien käyttöön, asiakastietojärjestelmien käytettävyys tulee parantumaan ja järjestelmät tukevat työn tekemistä tulevaisuudessa paremmin.

Asiakastietojärjestelmiä kehitetään jatkuvasti ja kehitystahti tuntuu kiihtyvän digitalisaation lisäantäyessä. Kansallisesti ajateltuna asiakastietojärjestelmät ja asiakastiedon dokumentointi ovat ajankohdaisia aiheita, koska sosiaalihuollon palvelunantajien tulee liittyä Kanta-palvelujen käyttäjiksi reilun vuoden päästä, jonka jälkeen sosiaalihuollon asiakastieto tallennetaan Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon.

Avainsanat: asiakastietojärjestelmä, asiakastieto, käytettävyys, sosiaalityö

x Tutkielma ei sisällä muita kuin tekijän/tekijöiden omia henkilötietoja.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Asiakastieto osana sosiaalityötä	4
	2.1 Sosiaalityön tiedonmuodostus ja dokumentointi	4
	2.2 Asiakastietojärjestelmät	7
	2.3 Aikaisempia tutkimuksia aiheesta	11
3	Käytettävyys.....	14
	3.1 Käytettävyyden määritelmä	14
	3.2 Nielsenin teoria	15
4	Tutkimuksen toteutus	20
	4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	20
	4.2 Aineiston keruu ja kuvaus.....	21
	4.3 Aineiston analyysi.....	26
	4.4 Tutkimusetiikka ja tutkijan positio	31
5	Dokumentoitujen asiakastietojen käytettävyys	33
6	Asiakastietojärjestelmien käytettävyys sosiaalityössä	37
	6.1 Opittavuus.....	37
	6.2 Tehokkuus.....	39
	6.3 Muistettavuus.....	40
	6.4 Virheettömyys.....	41
	6.5 Miellyttävyys	42
7	Johtopäätökset ja pohdinta	44
	Lähteet	49

Kuviot

Kuvio 1. Tapauskohtaisen tiedonmuodostuksen prosessi.....	5
Kuvio 2. Asiakastietojärjestelmät osana sosiaalityön tiedonmuodostusta.....	10
Kuvio 3. Jakob Nielsenin malli käytettävyydestä.....	16
Kuvio 4. Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen eteneminen.....	21
Kuvio 5. Esimerkki aineiston redusoinnista ja ala- ja pääluokkien muodostamisesta.....	29
Kuvio 6. Kooste ala- ja pääluokista.....	30

Taulukot

Taulukko 1. Aineiston haku.....	22
Taulukko 2. Tutkimusaineisto aakkosjärjestyksessä.....	24

1 Johdanto

Sosiaalialan ammattilaiset käsittelevät työssään päivittäin tietoja, joita pitäisi pystyä tulkitsemaan ja hyödyntämään jatkossa vaivattomasti palvelun eri vaiheissa (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2008, 1). Asiakastietojärjestelmien käyttö on sosiaalityössä jokapäiväistä ja paljon työaikaa vievää. Valtakunnallisilla ohjeilla ja lainsäädännöllä ohjataan sosiaalityötä ja sen dokumentointia, mutta asiakirjarakenteet tai määrämuotoinen kirjaaminen eivät varmista tiedon siirtymistä järjestelmään (Kääriäinen 2024, 7). Sosiaalihuollon asiakastieto tulee työntekijän toimesta kirjata asiakastietojärjestelmään työn tueksi sekä rakenteellisen sosiaalityön käyttöön. Kirjaukset tuottavat lisäksi tietoa organisaatotasolla sosiaalihuollon toteuttamista, johtamista, suunnittelua ja päätöksentekoa varten. Sosiaalityön asiakastietojärjestelmien ja dokumentoidun asiakastiedon käytettävyyden tulisi olla sujuvaa ja tietojärjestelmien tulisi tukea ja helpottaa sosiaalityöntekijöitä työssään. Tutkin laadullisessa pro gradu -tutkielmassani työntekijän näkökulmasta asiakastietojärjestelmien ja dokumentoidun asiakastiedon käytettävyyttä sosiaalityön tukena.

Sosiaalihuollon tietojärjestelmäkenttä on jatkuvassa muutoksessa palvelujärjestelmäuudistuksen, kansallisen strategian ja sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehitystyön vuoksi. Vuoden 2023 alusta Suomessa tapahtuneen sosiaali- ja terveystalouden uudistuksen yhteydessä hyvinvointialueilta odotettiin parannusta juuri tietojärjestelmien integrointiin ja yhteen toimivuuteen, koska niissä oli haasteita. Kuntatasolla käytössä oli monia eri asiakastietojärjestelmiä ja kuntien kanssa järjestelmät olivat pitkälti paikallisia ja osin markkinaperusteisia. Räsänen (2014, 28) kiinnitti tähän samaan asiaan huomiota omassa väitöskirjassaan, joka koski tietotekniikkaan perustuvan asiakastiedon käyttöä sosiaalipäivystyksessä. Hänen mukaansa tietojärjestelmien kuntakohtaisuus ja keskinäinen yhteensopimattomuus olivat ongelmallista erityisesti alueellisen tietoteknisen yhteistyön kannalta.

Sosiaalihuollon liittymistä Kanta-palveluihin eli valtakunnallisiin tietojärjestelmäpalveluihin on valmisteltu kauan ja jokainen hyvinvointialue on joutunut suunnittelemaan palvelujen käyttöönoton sekä laajentamisen aikataulun. Muutos tiedonhallinnassa tulee vaikuttamaan sekä asiakastietojen kirjaamiseen, että tietojärjestelmien toimintaan. (Kosonen ym. 2024, 5.) Aihe on ajankohtainen myös yhteiskunnallisesti, koska sosiaalipalvelujen

kirjaukset ovat vaiheittain siirtymässä OmaKantaan, jolloin jokainen sosiaalipalvelujen asiakas pääsee itse lukemaan sosiaalipalveluissa tehdyt kirjaukset. Muutoksen taustalla on uusi asiakastietolaki (14.4.2023/703), joka velvoittaa sekä julkisia että yksityisiä palvelunantajia liittymään viimeistään 1.9.2026 mennessä Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon, joka on osa kansallisia Kanta-palveluja. Tällöin sosiaalihuollon asiakastiedot ovat kootusti yhdessä paikassa. OmaKanta on asiakkaalle näkyvä käyttöliittymä, joka on terveydenhuollon puolelta tuttua jo vuosien ajalta. Sosiaalihuollon siirtyminen Kanta-palveluihin tuo asiointiin sujuvuutta, mutta myös asettaa uusia vaatimuksia hyvinvointialueille, kun asiakastietojärjestelmiä tulee päivittää, koska tiedot Kanta-palveluihin tallennetaan hyvinvointialueen oman asiakastietojärjestelmän kautta. (Komonen 2024, 22.) Asiakastyön läpinäkyvyys lisääntyy jatkossa sosiaalipalvelujen kirjausten Kanta-palveluihin siirtymisen myötä. Muutoksen myötä myös asiakirjapyyntöt tulevat vähenemään, kun asiakkaat näkevät kirjaukset suoraan OmaKannasta. Tulevaisuudessa sosiaalialan ammattilaisten työssä tarvittava osaaminen lisääntyy entisestään digitalisaatiokehityksen myötä, kun sosiaalityön lisäksi on opeteltava uusien teknologisten työvälineiden käyttöä.

Parker-Oliver & Demiris (2006,129) määrittelevät sosiaalityön tiedonhallinnan sosiaalityön sekä tietojenkäsittely- ja tietojärjestelmätieteen yhdistelmäksi (Kuusisto-Niemi & Lehmuskoski 2010, 48). Sosiaalityön tiedonhallinnassa tarkastellaan yhteistä tutkimus-aluetta yhteiskuntatieteiden ja tietojenkäsittely- ja tietojärjestelmätieteen kysymyksistä, menetelmistä ja teoreettisista lähtökohdista (Saranto & Kuusisto-Niemi 2012, 142). Tutkielmani asettuu sosiaalityön tiedonhallinnan kentälle, jossa sosiaalityön näkökulmasta tutkitaan asiakastietojärjestelmää ja sen käytettävyyttä ja hyödynnettävyyttä työntekijän näkökulmasta. Perehdyn pro gradu -tutkielmassani työntekijän näkökulmasta dokumentoidun asiakastiedon ja asiakastietojärjestelmien käytettävyyteen osana sosiaalityötä. Olen toiminut lähes kolme vuotta sosiaalityöntekijänä ja todennut, että jokainen tekee sosiaalityötä omalla persoonallaan ja työtapoihin voi jossakin määrin itse vaikuttaa, mutta monesti asiakastietojärjestelmät ja sitä kautta asiakastiedon käsittely koetaan vaikeana ja aikaa vievänä.

Tutkielmani etenee johdannon kautta tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen, jossa ensin määrittelen keskeisiä käsitteitä ja sen jälkeen avaan aiemmin tehtyjä tutkimuksia aiheesta. Luvussa kaksi avaan sosiaalityön tiedonmuodostusta, dokumentointia ja asiakas-

tietojärjestelmää. Luvussa kolme esittelen käytettävyyttä, jossa tarkemmin perehdyn Jakob Nielsenin teoriaan käytettävyydestä. Luvussa neljä kuvaan tutkimukseni toteutusta, tutkimustehtävän ja tutkimuskysymysten määrittelyn kautta. Kuvaan tutkimukseni metodologisia valintoja, aineiston keruuta ja analyysiä ja lopuksi pohdin eettisiä kysymyksiä, jotka liittyvät tutkimuksen tekemiseen. Luvuissa viisi ja kuusi esittelen tutkimustuloksiani. Lukuun seitsemän olen koonnut tutkimukseni kannalta olennaisia johtopäätöksiä ja pohdin jatkotutkimusten tarpeita sekä aihetta yleisesti, erityisesti Kanta-palveluihin liittyen, koska se tällä hetkellä on sosiaalihuollossa erittäin ajankohtainen asia.

2 Asiakastieto osana sosiaalityötä

2.1 Sosiaalityön tiedonmuodostus ja dokumentointi

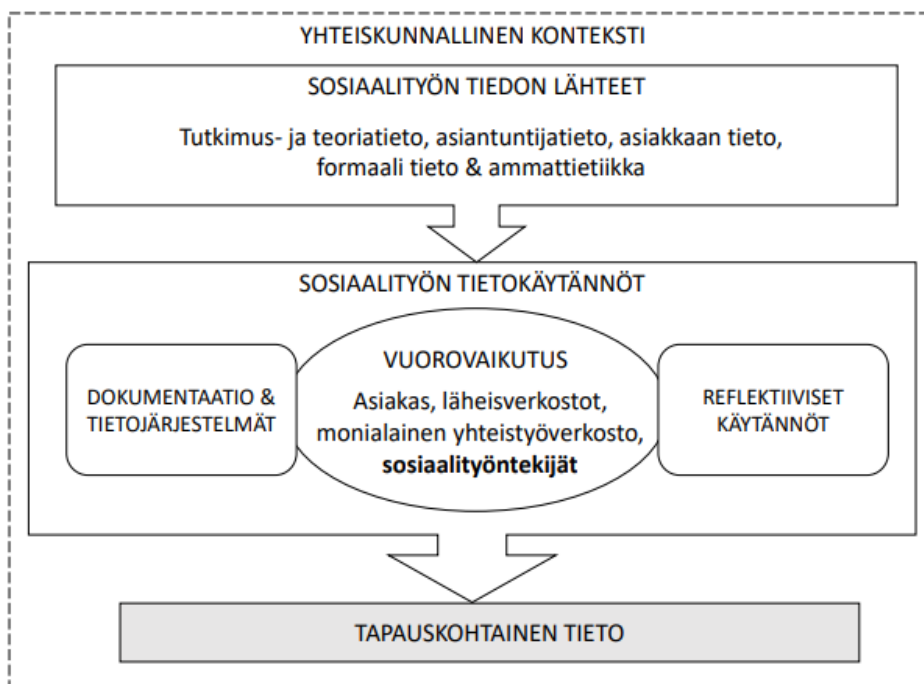
Sosiaalityön tiedonmuodostus on laaja-alainen kokonaisuus ja jo Mary Richmondin¹ (1917) mukaan sosiaalityö toimintana pohjautuu jatkuvaan tiedon tarpeeseen. Pohjola ja kumppanit (2010, 10) pitävät sosiaalityötä tietotyönä, jossa työn tavoitteiden saavuttamiseksi tietoa muodostetaan, tuotetaan ja hyödynnetään monin tavoin. Moniin sosiaalityön alueisiin, kuten asiakasprosesseihin liittyy valta ja eettiset haasteet, tiedon analysoinnin, jäsenyyksen ja tuottavuuden lisäksi. Julie Drury Hudson (1997, 43–44) erittelee sosiaalityön ammatillisen tiedon, joka lisää ammatillista ymmärrystä sekä ohjaa käytännön työtä, muodostuvan teoreettisesta, empiirisestä, henkilökohtaisesta, käytännöstä nousevasta ja menettelytapoihin liittyvästä tiedosta. Vaikuttavaa sosiaalityötä on mahdollista toteuttaa eri tiedon muotoja hyödyttämällä ja huomioon ottamalla.

Sosiaalityön tietoa pitää Malcolm Paynen (2001, 143) ja Kirsi Juhilan (2006,201) mukaan ymmärtää vuorovaikutteisena prosessina sosiaalityöntekijöiden ja muiden toimijoiden välillä ja prosesseja tutkimalla voidaan ymmärtää sitä, miten sosiaalityössä tietoa luodaan. Myös Åkerström & Jacobsson (2019, 181) pitävät sosiaalityössä asiakirjoja poikkeuksellisina vuorovaikutuksen muotoina, koska asiakirjojen perusteella tehdään päätöksiä ja hallinnoidaan osin ihmisten elämää. Sosiaalityössä asiakkaiden tilanteiden yksilöllisyys aiheuttaa haasteita, koska samoistakin tiedon lähteistä voidaan joutua tekemään toistuvasti uusia tulkintoja, eri tilanteissa (Juhila 2006, 245).

Sosiaalityössä tietoa muodostuu asiakasprosessin aikana monella tavalla, esimerkiksi vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa sekä havainnoiden ja erilaisia menetelmiä käyttämällä. Käsittelen tässä tutkimuksessani vain sosiaalityön käytännöissä syntyvää, dokumentoimalla asiakastietojärjestelmiin syntynyttä asiakastietoa. Sosiaalityössä asiakastietojen käsittelyä ohjataan vahvalla lainsäädännöllä ja määräyksillä. Merkittävänä tekijänä

¹ Richmond, Mary (1917) *Social Diagnosis*. New York: Russell Sage Foundation.

sosiaalihuollon tiedonhallinnan uudistuksessa on laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (20.3.2015/254), joka ohjeistaa asiakastietojen kirjaamista ja siihen liittyviä velvoitteita. Säädöksen tavoitteena on yhdenmukaistaa asiakasta koskevien tietojen menettelytapoja sekä edistää työtehtävien asianmukaista hoitamista. Laki vahvistaa lisäksi viranomaisten roolia antaa määräyksiä asiakirjoihin kirjattavista tiedoista, tietorakenteista, palvelutehtävistä ja käyttöoikeuden perusteista sosiaalihuollon asiakastietoihin. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) kumottiin asiakastietolailla (14.4.2023/703), jonka tarkoituksena on asiakastietojen käsittelyn yhdenmukaistaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä kyseisiä palveluita järjestettäessä ja toteutettaessa. Asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä vaatimuksista palvelujen tuottajille sekä tietojärjestelmille ja niiden toimittajille säädellään omalla säädöksellä (9.2.2007/159). Lakien lisäksi asiakastietojen käsittelyä ohjaavat erilaiset asetukset ja määräykset, esimerkiksi Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön (28.6.2024/457) asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä ja Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2024) määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista sekä kansalliset toimintamallit ja ohjeet kirjaamiselle. Käytännön tasolla sosiaalihuollon ammattilaisten työaika kuluu asiakkaiden kanssa työskentelyyn sijaan tietojärjestelmän parissa toimimiseen, mikä heikentää mahdollisuuksia avoimille, asiakaskohtaisille vuorovaikutussuhteille ja niissä tapahtuvan tiedonmuodostuksen toteutumiselle (Salovaara 2024, 21).



Kuvio 1. Tapauskohtaisen tiedonmuodostuksen prosessi (Salovaara 2024, 24).

Jo Kananaja & Pentinmäki (1977, 40, 131,141) nostavat yksilökohtaisen sosiaalityön kohteena esiin ihmisen sosiaalisessa tilanteessaan ja painottavat tilanteen jäsentämiseksi tapauksen tutkimusta ja tietojen keruuta. Salovaaran (2024, 23-25) mukaan näkökulmia ja jäsenyksiä yhdistämällä on mahdollista käsittää tapauskohtaisen tiedonmuodostuksen prosessi (kuvio 1), joka kuvaa sosiaalityön käytännössä tapahtuvaa tiedonmuodostusta. Sosiaalityössä tapauskohtaisen tiedon muodostuksen toteutumiselle edellytyksiä asettaa aina nykyinen yhteiskunnallinen konteksti. Erilaiset sosiaalityön tiedon lähteet tulevat hyödynnettyiksi sosiaalityön tietokäytännöissä. Tietokäytännöillä tarkoitetaan niitä prosesseja, joiden tavoitteena on tuottaa ja käsitellä tietoa asiakastyön tueksi. Tapauskohtaisen tiedonmuodostuksen välineenä toimii dokumentaatio, jota toteutetaan pääsääntöisesti tietojärjestelmien avulla. Tiedonmuodostus tapahtuu tietokäytäntöjen kautta vuorovaikutuksessa asiakkaiden, heidän verkostojensa ja sosiaalialan ammattilaisten kanssa. (Salovaara 2024, 23–25.)

Asiakastietoa tutkittaessa ei voida ohittaa tiedon kirjaamista, dokumentointia, joka on olennainen osa sosiaalihuollossa tehtävää työtä. Asiakirjojen laatimisesta vastaavat sosiaalialan ammattilaiset, jotka ovat velvollisia kirjaamaan palveluiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä tarpeelliseksi katsomansa tiedot työn toteuttamisen, suunnittelun ja seurannan kannalta. (Laaksonen ym. 2011, 10.) Kääriäisen (2003, 182; 2016, 189–191) mukaan sosiaalityössä dokumentointi voidaan nähdä merkittävänä vaikuttamistyönä. Työntekijän on tiedostettava, miksi ja millaista tietoa on tarpeen tallentaa, jotta ne jatkossa ovat hyödyllisiä ja tarpeen mukaisia. Dokumentointi on sosiaalityöhön kuuluva kokonaisvaltainen tiedonmuodostuksen prosessi, jota ohjaillaan valtakunnallisilla ohjeilla, kehittämishankkeilla, lainsäädännöllä sekä ammatillisella koulutuksella. Työntekijöiden kirjaamiskäytännöt ja kirjaamisen laatu ovat suuressa roolissa asiakastietojen monipuolisuudessa hyödyntämisessä ja sen kehittämisessä.

Asiakasasiakirja on sosiaalihuollon tiedonmuodostuksen keskeinen väline ja se syntyy tietojärjestelmään tehdyn dokumentoinnin seurauksena. Dokumentointia pidetään usein selkeänä ja yksinkertaisena asiana, josta jokaisen työntekijän odotetaan automaattisesti suoriutuvan, eikä selkeitä ohjeita anneta. Jokaisella työntekijällä on kuitenkin yksilölliset tavat käsitellä ja tuottaa tietoa. Asiakastyön huolellisella dokumentoinnilla asiakirjoista muodostuu toimiva väline työn tekemiseen ja tiedonmuodostukseen. (Kääriäinen 2003,

24, 26; 2005, 167; 2022, 392.) Raunion (2000, 335–337) mielestä käytännön kokemuksen ja tieteellisten menetelmien kautta hankittu tieto on tärkeää, mutta oleellisinta on se, että hankittua tietoa jaetaan kollegojen kanssa. Asiakirjoilla on vahva asema tiedon välittäjänä työntekijältä toiselle sekä jatkossa myös asiakkaalle. Juhila (2009, 296) kuvaa sosiaalityön selontekovelvollisuutta, jota käsitellään paljon kansainvälisessä sosiaalityön kirjallisuudessa. Sosiaalityöhön on aina sisältynyt selontekovelvollisuus, koska työntekijät ovat vastuussa eli velvollisia selittämään työtään asiakkaille, organisaatiolle, ammattitietokalle ja jopa koko yhteiskunnalle. Selontekovelvollisuudessa kontrolli kohdistuu usein juuri sosiaalityöhön.

Sosiaalialan osaamiskeskusten yhteistyöllä toteutetut Kansa-koulu -hankkeet vahvistivat sosiaalihuollon kirjaamisosaamista vuosina 2015–2024 ja hankkeiden kautta valmennettiin kirjaamisasiantuntijoita työyhteisöihin ympäri Suomea. Hankkeet ylläpitivät verkossa Kirjaamisfoorumi. -sivustoa (n.d.), jossa on kaikkien saatavilla runsaasti materiaalia kirjaamisen vahvistamiseen. Hankkeen päättymisen jälkeen Terveystieteiden ja hyvinvointivaltion laitoksen (THL) vastaa nykyisin esimerkiksi Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssista (n.d.), jonka hanke aiemmin toteutti yhdessä eOppivan kanssa. THL koordinoi lisäksi sote-kirjaamisen kansallista verkostoa, joka tarjoaa hyvinvointialueille mahdollisuuden kehittää kirjaamista yhdessä ja mahdollistaa kirjaamisvalmennusten avoimen materiaalin käyttämisen (Innokylä n.d.). Kirjaamisosaamisen vahvistaminen on jatkossakin merkityksellistä, koska laadukas dokumentointi palvelee sekä asiakasta, työntekijää että hallintoa (Kääriäinen 2003, 24).

2.2 Asiakastietojärjestelmät

Asiakastietojärjestelmät ovat ohjelmistoja, joita käytetään sähköisten asiakastietojen käsittelyssä. Asiakastietojärjestelmät toimivat tiedonmuodostuksessa apuvälineenä sekä tiedonmuodostusta ohjaavana teknologiana (Salovaara 2024, 100). Sosiaalityön tiedontuotamisen tulisi ensisijaisesti palvella käytännön työtä ja sosiaalityön käytännöissä käytettävä tieto tulisi ohjata tietojärjestelmien tiedon mallintamiseen ja suunnitteluun (Kuronen & Isomäki 2010, 204).

Vuosikymmenten aikana sosiaalityön dokumentit ovat muuttuneet paperisista digitaaliseen muotoon ja dokumentteja hallitaan ja kirjaamista toteutetaan pääasiassa asiakastietojärjestelmien avulla. (Lehmuskoski 2017, 422–423.) Kuusisto-Niemen (2016, 57) mukaan asiakas- ja potilastietojärjestelmiä on ollut käytössä jo pitkään. Sosiaalityön tietotekninen kehitys on voimistunut aina 1960-luvun lopulta lähtien ja jatkuu edelleen. Ensimmäisiä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmiä on Suomessa otettu käyttöön 1980-luvulla ja tietotekniikan käyttö lisääntyi erityisesti seuraavalla vuosikymmenellä (Laaksonen ym. 2011, 9).

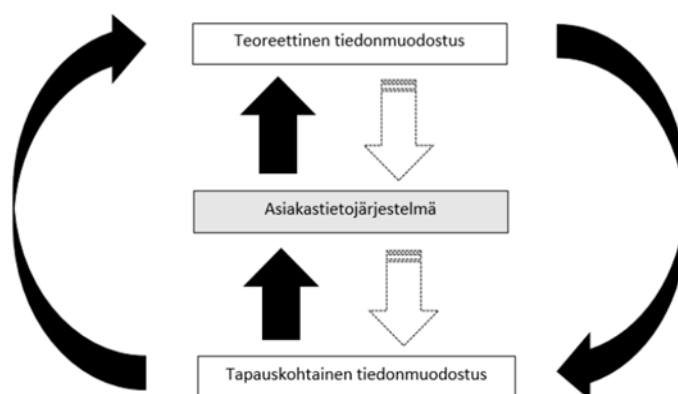
Tiedonhallinnan kehittäminen on edennyt paikallisista ja alueellisista kyselyistä ja selvityksistä koko maata koskeviksi hankkeiksi (Kuusisto-Niemi 2016, 63). Sosiaali- ja terveysministeriö (2005, Tietoteknologian käytön edistäminen...; 2008, Sosiaalialan tietoteknologiahanke) käynnisti osana Sosiaalialan kehittämisohjelmaa Tietoteknologian hyödyntäminen sosiaalialalla -hankkeen, jota toteutettiin vuosina 2005–2007. Hankkeen toinen osa jatkui Sosiaalialan tietoteknologiahankkeena eli tunnetummin Tikesos -hankkeena vuosina 2008–2011. Hankkeen painopisteenä oli asiakastietojärjestelmien kehittäminen tukemaan sosiaalialan palvelutehtävien hoitamista ja tietotuotannon parantamista. Arajärven (2019) mukaan hanke loi perustaa ja suuntaviivoja sosiaalihuollon tiedonhallinnan uudistukselle ja Kuusisto-Niemen (2016, 63) mukaan hankkeen myötä sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehittyminen muuttui laajemmaksi ja järjestelmälliseksi. Sosiaalihuollon tiedonhallinnan valtakunnallisesta kehittämisestä ja uudistamisesta on vastannut vuodesta 2011 alkaen Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Tikesos -hankkeessa määriteltyjen tietosisältöjen ja kokonaisuuksien jälkeen, THL on määritellyt eri palvelutehtävissä ja sosiaalipalveluissa tarvittavat asiakastiedot ja niiden kirjaamista tukevat tietosisällöt ja palveluprosessit. (Arajärvi 2019.) Tämä kansallisen kehittämisen koordinoitava, jota THL toteuttaa on myös kirjattu lakiin (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, 14 §).

Nykyisin kaikkien hyvinvointialueiden sosiaalipalveluissa on käytössä jokin asiakastyötä ja asiakastiedon kirjaamista tukeva asiakastietojärjestelmä. Kääriäisen (2016, 190) mukaan tietojärjestelmien rakenteella on ohjaava vaikutus kirjaamiseen ja siten sosiaalityön tiedonmuodostuksen prosessiin. Digitalisaatio nähdään sosiaali- ja terveysalan kehittämisessä merkityksellisenä muutosvoimana palvelujen tuotannon näkökulmasta ja sen avulla voidaan saavuttaa hyötyjä, mikäli digitalisaation strategisesta johtamisesta huolehditaan

(Kärkkäinen ym. 2024, 1–2). Digitalisaation yleistyminen on nähtävissä kaikkialla, joten luonnollisesti sen vaikutukset näkyvät myös sosiaalityössä.

Kurosen ja Isomäen (2010, 199) mukaan organisaatiossa eri käyttäjäryhmillä voi olla erilaisia näkemyksiä siitä, miten ja mihin tietojärjestelmää organisaatiossa tarvitaan ja käytetään. Johtotaso saattaa korostaa tehokkuuden lisäämistä ja tilastotiedon saamista, kun taas työntekijät haluavat joustavasti työtä tukevan järjestelmän, mutta samalla pelkäävät käytön opettelun entisestään lisäävän tai hidastavan työtä. Työntekijöistä osa saattaa olla huolissaan siitä, miten asiakastyön moninaisten tilanteiden kuvaaminen on järjestelmän kielellä mahdollista ja sitä, että järjestelmän käyttö vie aikaa asiakastyöltä. Kuusisto-Niemen mukaan (1999, 226–240) mukaan asiakastietojärjestelmille asetetaan vaatimuksia kolmesta näkökulmasta eli asiakkaan, työntekijän ja johdon näkökulmasta. Asiakkaan näkökulmasta tärkeää on, että asiakas on tietoinen kerättävästä tiedosta ja mihin tietoa käytetään. Työntekijän näkökulmasta tietojärjestelmän käytön tulee olla helppokäyttöistä ja työtä tukevaa, lisäksi tallennettua tietoa tulee voida hyödyntää jatkossa. Johdon näkökulmasta tietoa tulee pystyä hyödyntämään päätöksenteossa ja kehittämistyössä.

Kurosen ja Isomäen (2010, 205–206) mukaan on tärkeää huomioida, että sosiaalityössä asiakas on aina ihminen, joka hakee palveluita tai saa niitä jopa pyytämättään. Informaatioteknologian keskeinen vuorovaikutussuhde on ihmisen ja tietojärjestelmän suhde, kun sosiaalityössä kyseessä on ihmisten välinen asiakassuhde, johon tekniikka tuo lisäulottuvuuden. Tietojärjestelmillä on keskeinen rooli sosiaalityön tiedonmuodostuksen prosesseissa ja ne voivat monin tavoin ohjata sosiaalityössä muodostuvaa tietoa (Salovaara 2024, 104). Myös Pohjolan ja kumppaneiden (2010, 10) mukaan teknologisilla ratkaisuilla on merkitystä sosiaalityön tiedonmuodostuksessa ja kehitys on yhteydessä siihen, miten sosiaalityö tuottaa tietoa ja on mukana uusien tietoon liittyvien innovaatioiden rakentamisessa. Sosiaalialalla on alettu hyödyntämään teknologisia sovelluksia ja työprosessien tueksi tuotetaan uusia dokumentaatorakenteita, sähköisiä asiakasasiakirjoja, tietoportaleja sekä työprosessien mallinnuksia.



Kuvio 2. Asiakastietojärjestelmät osana sosiaalityön tiedonmuodostusta (Salovaara 2017, 67).

Kuviossa 2 näkyy, kuinka Salovaara (2017, 66-68) havainnollistaa asiakastietojärjestelmän paikkaa, teorian ja käytännön välisessä vuoropuhelussa sekä niiden välisiä suhteita. Mustat nuolet kuvaavat niitä vaikutussuhteita toisiinsa, jotka ovat yleisempiä näkökulmia tietojärjestelmiä, tiedonmuodostusta ja sosiaalityötä koskevissa teksteissä ja käytännöissä. Tapauskohtaisen tiedonmuodostuksen tukena hyödynnetään teoreettisen tiedonmuodostuksen teorioita ja tapauskohtaisesta työskentelystä vastaavasti muodostuu tietoa, jota voidaan käyttää teoreettiseen tiedonmuodostukseen. Tapauskohtaisessa sosiaalityössä yksi tapa muodostaa tietoa on sen dokumentointi tietojärjestelmään, jolloin tietoa voidaan hyödyntää tutkimuksessa teoreettisen tiedonmuodostuksen apuna. Valkoiset, katkoviivalla merkityt nuolet ovat niitä vaikutussuhteita, joiden vahvistamisesta voisi olla jatkossa hyötyä. Teoreettisen tiedon mallit voisivat tukea käytännön sosiaalityötä paremmin kuin teknologiateoriaan pohjautuvat mallinnukset. Tavoitteena on, että tietojärjestelmä tukisi aktiivisena toimijana sosiaalityön tapauskohtaista tiedonmuodostusta, eikä olisi enää pelkkä pakollisen dokumentoinnin väline. (Salovaara 2017, 66–68.) Sosiaalityön tiedonmuodostus on luova prosessi, jossa hyödynnetään yhteistyössä erilaisia tiedonlähteitä monipuolisesti (Niskala 2008, 44–45).

Asiakastietojärjestelmät herättävät paljon tunteita työntekijöissä, usein negatiivisia, jolloin positiiviset kokemukset tai hyötynäkökulmat jäävät huomiotta. Pohjolan ja kumppanien (2010, 10) mukaan sosiaalialalla haasteita muodostavat käytettävyys ja ihmisläheisyys sekä käytettävissä olevan tiedon ja teknologisten sovellusten taipuminen käytännön

työhön. Kuronen ja Isomäki (2010, 191) toteavat useiden sosiaalityön tutkijoiden pohtivan sitä, miten informaatioteknologia ja erityisesti asiakastietojärjestelmät mahdollisesti muuttavat sosiaalityön luonnetta, tiedontuotantoa, asiakastyötä ja asiakassuhdetta tulevaisuudessa. Ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen näkökulmasta järjestelmien kehittämistyössä pitää ottaa huomioon erityisesti asiakkaiden, sosiaalityöntekijöiden ja muiden sosiaalialan toimijoiden näkökulmat. Tehokkaat ja käytettävyydeltään hyvät tietojärjestelmät tuovat isoja säästöjä, jonka vuoksi tietojärjestelmien käytettävyydellä on välillisesti myös kansantaloudellisesti suuri merkitys (Kuutti 2003, 16).

2.3 Aikaisempia tutkimuksia aiheesta

Sosiaalityön asiakastietojärjestelmien tutkimuksessa on 2000-luvulla ollut kiinnostuksen kohteina lähinnä tietojärjestelmien käyttöön vaikuttavat tekijät ja toimintatavat sekä kehittämisen vaikutus sosiaalityöhön (Barrera-Algarín ym. 2023; Burns ym. 2023). Käyttäjäkokenemusten tutkimuksissa on tunnistettu huomattavia käytettävyysongelmia (Lagsten & Andersson 2018; Ylönen ym. 2020) sekä järjestelmät on koettu liikaa aikaa vieväksi (Burton & Van Den Brock 2009; De Witte ym. 2016) ja hankaliksi käyttää (White ym. 2010). Lisäksi tietojärjestelmistä on ollut vaikeutta hahmottaa asiakkaan tilannetta ja epäluotettavaa dataa on todettu tallentuvan tietojärjestelmiin (White ym. 2010; De Witte ym. 2016) sekä epäselvyyttä on koettu tietojärjestelmien sisältämien käsitteiden suhteen (Lagsten & Andersson 2018). Asiakastietojärjestelmien käytettävyyttä on kuitenkin tutkittu suhteellisen vähän ja asiakastietojärjestelmiin liittyviä käytettävyytutkimuksia on tehty lähinnä vasta vuoden 2010 jälkeen. Aiempia tutkimuksia löytyy erityisesti sosiaalityön dokumentoinnista, jota esimerkiksi Aino Kääriäinen (mm. 2003; 2005; 2016; 2022) on tutkinut, mutta suoranaisia asiakastietojärjestelmiä koskevia tutkimuksia tai pro graduja on tehty vähemmän. Osa opinnäytetöistä on tehty informaatioteknologian opinnoissa, jolloin sosiaalityön näkökulma jää vähäiseksi.

Lapin Yliopistosta Samuel Salovaara on julkaissut useita artikkeleja tietojärjestelmistä sosiaalityön tiedonmuodostuksen näkökulmasta ja syksyllä 2024 hän julkaisi neljästä osatutkimuksesta koostuvan väitöskirjansa (Salovaara 2024) aiheeseen liittyen. Lapin yli-

opistossa (n.d.) toteutettiin vuosina 2015–2017 kansainvälisestäikin merkittävä eSosiaalityön maisterikoulutus -hanke, jossa opiskelijat suorittivat yhteiskuntatieteiden maisterintutkinnon. Koulutuksessa painotettiin sosiaalityön substanssiosaamiseen liittyvää teknologiaosaamista. Mari Kivistö ja Kirsi Päykkönen (2017, 13) toimittivat hankkeesta julkaisun *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. Mari Kivistö on julkaissut lukuisia muitakin kirjoituksia aiheesta, erityisesti vammaispalvelujen näkökulmasta yhdessä Liisa Hokkasen ja Sanna Hautalan kanssa. Osassa julkaisuista näkökulmana on asiakas ja hänen käyttökemuksensa sekä tiedonmuodostuksen osallisuus. Sirpa Kuusisto-Niemi (2016) on tutkinut sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehitystä ja julkaissut aiheesta väitöskirjan. Hänen mukaansa sosiaalihuollon tiedon hallintaan on kiinnitetty vain vähäistä huomiota ja sosiaalihuolto on ollut kansallisessa kehittämisessä sivuosassa verrattuna terveydenhuoltoon.

Saila Huuskonen ja Pertti Vakkari (2010) ovat tutkineet käytettävyyden näkökulmasta yhtä Suomessa käytettyä asiakastietojärjestelmää lastensuojelussa. Artikkelissa käsiteltiin asiakastiedon tallentamista ja hyödyntämistä asiakasprosessin eri vaiheissa. Artikkelin päätyi aineistoksi Huuskosen (2014b) väitöskirjaan, joka koski lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden dokumentointia ja asiakastietojärjestelmien käyttöä päivittäisissä työtehtävissään. Hänen tutkimuksensa mukaan asiakastietojärjestelmät eivät tue riittävästi sosiaalityöntekijää työssään. Jenni-Mari Räsänen (2014) julkaisi neljästä artikkelista koostuvan väitöskirjansa, jossa hän tutki tietotekniikkaan pohjautuvan asiakastiedon käyttöä sosiaalipäivystyksessä eri aineistojen ja tutkimuskysymysten avulla. Tutkimuksen mukaan sosiaalipäivystyksessä työskennellään kirjatun tiedon varassa ja asiakasta koskevan tiedon käyttö on tilapäistä. Terveydenhuollon tietojärjestelmien käytettävyyttä ovat lisäksi tutkineet Susanna Martikainen (2015) sekä Johanna Viitanen ja Marko Nieminen (2009).

Aino Hollo (2023) on pro gradussaan tutkinut sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiakastietojärjestelmien vaikutuksista työhönsä. Elina Tynkkynen (2023) tutki omassa pro gradussaan sosiaalialan ammattilaisten käyttäjäkokemuksia asiakastietojärjestelmien käytettävyydestä ja tuesta tapauskohtaisen tiedon muodostamiselle ja tutkimuksen mukaan käytettävyys nähtiin vahvimpana tukimuotona. Emilia Varonen (2020) puolestaan opinnäytetyössään tutki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojärjestelmiä Suomessa, mutta hänen tutkimuksensa keskittyy enemmän terveydenhuoltoon. Tiia Ranta-Pere (2017) on pro gradussaan tutkinut tietojärjestelmien käytettävyyttä henkilöstön näkökulmasta kan-

sainvälisten artikkelien kautta ja hänen jatkotutkimusehdotuksensa oli kotimaisten tutkimusten tekeminen. Riikka Satama (2013) on pro gradussaan tutkinut kansainvälisten artikkelien kautta sosiaalihuollon tietojärjestelmien käytettävyyttä tiedonhallinnan näkökulmasta. Hän avasi nykytilan haasteita sekä kehittämisehdotuksia ja hänen mielestään jatkossa pitäisi lisätä kansallista tutkimusta siitä, mitä sosiaalialan työ käytettävyydeltä ja asiakastietojärjestelmiltä vaatii.

Monet aiemmat tutkimukset ovat rajautuneet vain yksittäiseen tietojärjestelmään (White ym. 2010; Huuskonen & Vakkari 2010) tai sosiaalityön rajattuun osa-alueeseen, kuten sosiaalipäivystykseen (Räsänen 2014) tai lastensuojeluun (De Witte ym. 2016; Huuskonen 2014b). Aikaisemmissa tietojärjestelmiin kohdistuneissa tutkimuksissa todetaan, että tulevaisuudessa tutkimustietoa sekä sosiaalialan asiantuntijuutta tulisi hyödyntää nykyistä vahvemmin asiakastietojärjestelmien kehittämistyön tukena (Lagsten & Andersson 2018), koska tietojärjestelmiä on aiemmin kehitetty lähinnä hallinnollisten tarpeiden lähtökohdista (Hall ym. 2010; White ym. 2010; DeWitte ym. 2016). Aiemmissä tutkimuksissa jatkotutkimusten tarvetta on todettu tietojärjestelmien kehittämiseksi sosiaalityön tarpeita vastaaviksi (Hall ym. 2010; Lagsten & Andersson 2018) sekä tieteenalat ylittävää tutkimusta (Huuskonen 2014b; Kuronen & Isomäki 2012). Tutkimuskatveita on tiedostettu esimerkiksi käytettävyyteen, käsitteisiin ja koulutuksiin liittyen (Lagsten & Andersson 2018). Lisäksi on toivottu tutkimuksia, jotka käsittelisivät erityisesti kansallista käytettävyyttä (Satama 2013; Ranta-Pere 2017) ja sosiaalialan asiantuntijoiden mukaan ottamista osaksi asiakastietojärjestelmien suunnittelua (Salovaara 2017).

3 Käytettävyys

3.1 Käytettävyyden määritelmä

Käytettävyydellä tarkoitetaan käyttömukavuutta ja käyttäjän kannalta hyödyllistä, mielisää ja ymmärrettävissä olevaa toiminnallisuutta. Käytettävyys tieteenalana käsittelee ja tutkii käyttäjän ja koneen välistä vuorovaikutusta ja toimintaa sekä pyritään samaan tehokkaaksi ja käyttäjän kannalta miellyttäväksi. (Sinkkonen ym. 2006, 17.) Käytettävyyttä on tutkittu paljon erilaisten tuotteiden ja palvelujen kehittämisen yhteydessä. Käytettävyydestä on monia määritelmiä, joista tunnetuimmat ovat ISO 9241-11 (2018) ja Jakob Nielsenin (1993) määritelmä.

Kansainvälinen standardointijärjestö, ISO (*International Organization for Standardization*), määrittelee käytettävyyden kokonaisuudeksi, joka kuvaa, miten sujuvasti käyttäjät kykenevät käyttämään käytettävissä olevia työvälineitä tehtävien suorittamiseen tietyissä ympäristöissä tavoitteidensa saavuttamiseksi. Standardissa ISO 9241 määritellään käytettävyyden tarkastelukohteiksi käyttäjä, hänen tehtävänsä, työvälineensä ja toimintaympäristönsä. Kyseinen standardi on ajankohtainen, koska käyttäjäkeskeisten suunnittelu- ja menetelmien käsittelyssä korostetaan juuri työtehtävien ja ympäristön merkitystä. (Kuutti 2003, 15.) Ihmisen ja järjestelmän vuorovaikutuksen ergonomian näkökulmasta käytettävyyttä tarkastellaan ISO 9241-11 -standardissa käyttäjän onnistumisen ja tyytyväisyyden kautta. Käytettävyys on riippuvainen olosuhteista, jossa järjestelmää, tuotetta tai palvelua käytetään. Standardin mukaan käytettävyyden määritelmänä voidaan pitää sitä, missä määrin käyttäjät voivat käyttää järjestelmää tai palvelua tavoitteidensa saavuttamiseksi tuloksellisesti, tehokkaasti ja tyytyväisinä. Standardin mukaan käytettävyys on merkityksellistä esimerkiksi oppimiselle, säännölliselle ja epäsäännölliselle käytölle, erilaisten valmiuksien huomioimiselle ja käyttövirheiden minimoimiselle. (ISO 9241-11, 2018.)

Kuutti (2003, 117) mukaan käyttöliittymien suunnittelussa käyttäjän tunteminen on merkityksellistä hyvään käytettävyyteen pääsemiseksi. Sinkkonen ja kumppanien (2006, 15) mukaan käyttäjän lisäksi on tunnistettava käyttäjän tavoite, käyttöympäristö ja käyttötarkoitus sekä se, mitä vaatimuksia näistä seuraa käytettävyydelle.

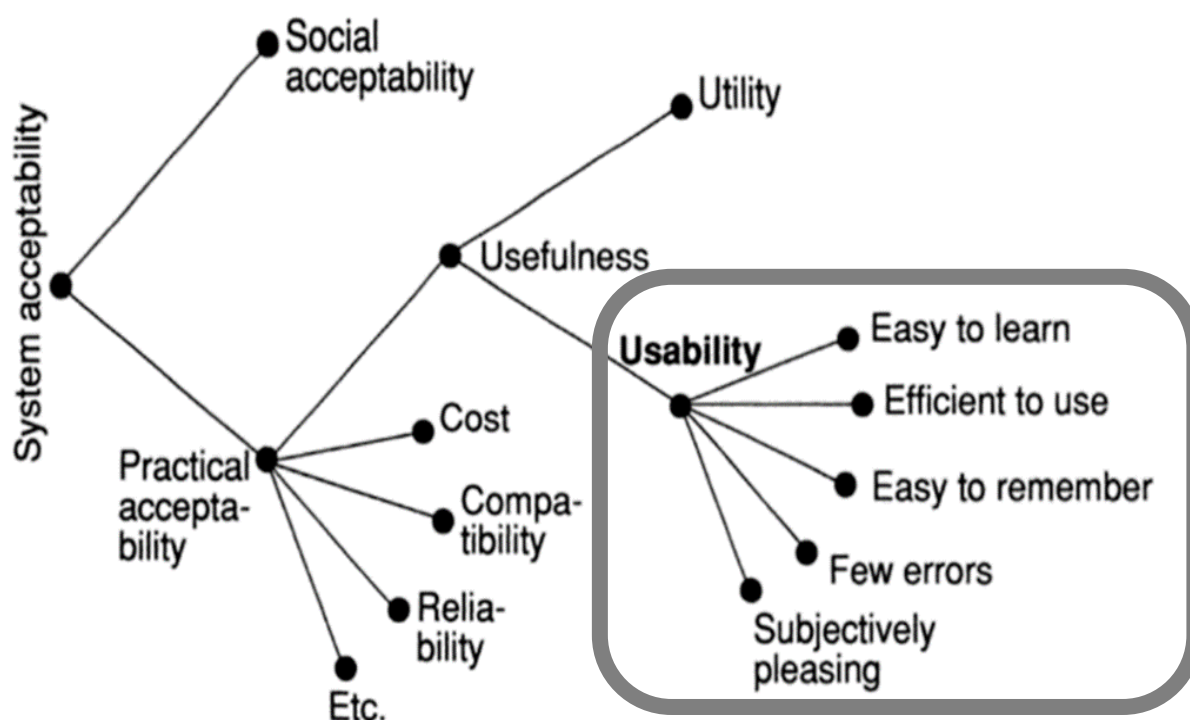
Myös Kurosen ja Isomäen (2010, 193) mukaan käytettävyys on tärkeä osa ihmisläheistä suunnittelua, koska järjestelmät saattavat jäädä hyödyttömiksi, mikäli ne eivät auta ihmisiä niiden käyttötarkoituksessa. Ihmiskeskeisessä järjestelmäkehityksessä on aina huomioitava myös käytettävyys. Käyttöliittymän käytettävyydellä tarkoitetaan, että esimerkiksi valikoista, väreistä ja ulkoasuista lähtien suunnittelu lähtee ihmiselle tyypillisestä toiminnasta siten, että käyttäjälle on selvää, miten järjestelmän kanssa ollaan vuorovaikutuksessa, kun taas järjestelmätasolla käytettävyys tarkoittaa sitä, miten tuote tukee käyttäjän työn eri vaiheita. Nämä kaksi tasoa onnistuessaan tuottavat hyvän käytettävyyden omaavan tuotteen tai palvelun.

Kuutti (2003, 13–15) avaa käytettävyyttä tuotteen ominaisuutena, jolloin tuote voi olla tietoteknisten tuotteiden lisäksi mikä vain tuote, jonka yksi ominaisuus on käytettävyys. Käytettävyys kuvaa, miten hyvin käyttäjä käyttää tuotteen toimintoja päästäkseen halumaansa lopputulokseen. Käytettävyyden voidaan todeta olevan hyvä tai huono ja pienilläkin muutoksilla käytettävyys voi parantua merkittävästi. Tieteenalana käytettävyys tutkii ja käsittelee juuri edellä mainittuja ominaisuuksia, jotka tekevät tuotteiden käytettävyydestä hyvän tai huonon. Ominaisuuksien lisäksi käytettävyys käsittelee sellaisia menetelmiä, joilla valmiin tuotteen käytettävyyttä voidaan arvioida tai menetelmiä, joilla voidaan suunnitella käytettävyydeltään hyviä tuotteita. Käytettävyyteen vaikuttaa lisäksi tuotteen rakenne ja sen ominaisuuksien valinta sekä se, että käyttäjän tarvitsemat ominaisuudet ovat selkeästi esillä. Käytettävyys on merkityksellistä tuotetta markkinoitaessa, koska käytettävyyttä ensinnäkin vaaditaan ja lisäksi käytettävyydeltään hyvä tuote tai palvelu menee paremmin kaupaksi kuin käytettävyydeltään huono. Käytettävyydelle on monia muitakin määritelmiä ja seuraavassa avaan Nielsenin käytettävyyden teoriaa.

3.2 Nielsenin teoria

Jakob Nielsen (1993, 25–30) pitää käytettävyyttä yhtenä järjestelmän hyväksyttävyyden osatekijänä. Nielsen jaottelee teoriassaan, jota avaan kuviossa 3, hyväksyttävyyden sosiiaaliseen hyväksyttävyyteen (*social acceptability*) ja käytännölliseen hyväksyttävyyteen (*practical acceptability*). Käytännölliseen hyväksyttävyyteen Nielsenin mukaan vaikut-

taa esimerkiksi kustannukset (*cost*), yhteensopivuus (*compatibility*) ja luotettavuus (*reliability*) sekä hyödyllisyys (*usefulness*). Hyödyllisyyden osa-alueina Nielsen erottelee määritelmässään käyttökelpoisuuden (*utility*) käytettävyydestä (*usability*). Käytettävyys määritellään sen mukaan, palveleeko tietojärjestelmä käyttäjää järjestelmän käyttötarkoituksessa ja kuinka helppoa ja tehokasta tietojärjestelmän käyttäminen on. Käytettävyyttä mitataan sillä, kuinka helppoa loppukäyttäjien on käyttää jotakin tiettyä järjestelmää tai käyttöliittymää.



Kuvio 3. Jakob Nielsenin malli käytettävyydestä (Nielsen 1993, 25).

Nielsenin mukaan käytettävyys koostuu viidestä ominaisuudesta, joita ovat opittavuus (*learnability*), tehokkuus (*efficiency*), muistettavuus (*memorability*), virheettömyys (*few errors*) sekä miellyttävyys (*satisfaction*).

Opittavuudella, jota Nielsen pitää tärkeimpänä osa-alueena, tarkoitetaan sitä, että käyttäjän tulee oppia tietojärjestelmän käyttö helposti ja nopeasti sekä ymmärtää ja sisäistää järjestelmän toimintalogiikka. Osana opittavuutta voidaan pitää sitä, että uuden tietojärjestelmän käyttämisen oppii nopeasti, jopa ensimmäisellä käyttökerralla, ilman pitkää pe-

rehdyttämistä. (Nielsen 1993, 26, 29.) Oppiminen on käytettävyydessä keskeisessä asemassa ja oppimista tapahtuu tietoisesti opiskelemalla tai kokemusten kautta ilman tietoista oppimista, yksilölliset erot huomioiden. Usein oppiminen tapahtuu riittävän suuren toistojen määrän kautta ja toistamalla opitut asiat ja taidot pysyvät muistissa pitkään. Tuotteiden ja palvelujen suunnittelussa tulisi jo huomioida erilaiset oppijatyypit, koska lähes kaikkien tuotteiden käyttämiseen liittyy aina uuden oppimista. (Kuutti 2003, 41–43.) Oppiminen on ympäristön kanssa vuorovaikutuksessa syntyvä kokemus, suhteellisen pysyvä muutos oppijan tiedoissa ja käytöksessä. Oppiminen voidaan nähdä tiedon tallentamisena muistiin, taitojen kehittymisenä, kokemusten kartuttamisena, asenteiden muutoksina tai uudenaikaisena ymmärtämisenä. Opittavat ja helppokäyttöiset tuotteet säästävät käyttäjiä turhalta stressaantumiselta, kun liian vaikeakäyttöiset tuotteet jäävät helposti käyttämättä. (Sinkkonen ym. 2006, 227–228.)

Tehokkuudella taas tarkoitetaan sitä, että tietojärjestelmä tukee työtä monipuolisesti ja arkikäyttäjä pystyy laaja-alaisesti käyttämään järjestelmää omassa työssään. Tietojärjestelmän käyttämisen tulee olla mahdollisimman tehokasta. Edistynyt käyttäjä, joka hallitsee hyvin järjestelmän käytön, pystyy monipuolisesti käyttämään kaikkia järjestelmän toimintoja, kun taas aloitteleva käyttäjä ei välttämättä kykene samaan tehokkuuteen. Ammattilaisille suunnatuissa tietojärjestelmissä tehokkuutta pidetään tärkeänä ominaisuutena. Käytettävyydeltään tehokas tietojärjestelmä on asiakastyössä monipuolisesti työprosesseja tukeva työväline. (Nielsen 1993, 26, 30.)

Muistettavuuden osa-alue liittyy osaltaan opittavuuteen, koska jos järjestelmä on muistettava, se on myös opittava. Tietojärjestelmän tulisi olla niin helposti muistettava, jotta pitkän tauon jälkeenkin käyttäjän on helppo palata järjestelmän pariin ilman kaiken uudelleen opettelua. Nielsen mukaan on olemassa kolme erilaista, eritasoista käyttäjää, jotka ovat arkikäyttäjä, aloittelija ja edistynyt käyttäjä. Käyttäjien välillä muistettavuus kasvaa niin, että edistynyt käyttäjä muistaa järjestelmän paremmin kuin aloittelija. (Nielsen 1993, 31–32.) Muisti voidaan jakaa pitkäkestoiseen ja lyhytkestoiseen muistiin, jotka eroavat toisistaan. Pitkäkestoinen muistin kapasiteetti on suuri ja muistissa säilyy sekä opitut tiedot että taidot, vaikka niiden muistaminen eroaa toisistaan. Tietoja omaksutaan nopeasti, mutta myös unohtaminen tapahtuu nopeasti, kun puolestaan taitojen oppiminen on usein hidasta, mutta niitä ei unohteta helposti. Lyhytkestoisen muistin kapasiteetti on

pieni ja tiedot säilyvät lyhytkestoisessa muistissa vain lyhyen aikaa ja aistiärsykkeet voivat lyhentää muistamista normaalista. (Kuutti 2003, 36–38.)

Virheettömyys puolestaan Nielsenin määritelmässä tarkoittaa sitä, että tietojärjestelmien tulee toimia alhaisella virhetasolla. Käyttäjien virhemahdollisuuden tulee olla pieni ja mikäli käyttäjä tekee järjestelmässä virheitä, heillä on mahdollisuus toipua niistä helposti. Virheet voivat olla pieniä ja merkityksettömiä, jolloin tehokkuus vain laskee tai katastrofaalisia ja suurta haittaa aiheuttavia, jolloin ne voivat jopa tuhota käyttäjän tekemän työn. Uusia järjestelmiä rakennettaessa suuret virheet tulee minimoida ja käyttäjiä jopa estää tekemästä niitä. (Nielsen 1993, 32–33.)

Viimeisenä käytettävyyden ominaisuutena määritelmässä on miellyttävyys, joka tarkoittaa subjektiivista tyytyväisyyttä tietojärjestelmiin. Yleensä käyttäjä on tyytyväinen tietojärjestelmään ja jopa pitää siitä, jos sitä on miellyttävä käyttää. Miellyttävyyttä voidaan tutkia käyttäjille tehtävillä käyttäjäkyselyillä. Nielsenin käytettävyydemääritelmän mukaan hyvän käytettävyyden omaava tietojärjestelmä on helposti opittava ja muistettava, tehokas, mutta virheetön ja miellyttävä käyttää. (Nielsen 1993, 26, 33–34.)

Nämä käytettävyyden ominaisuudet tulisi ottaa jatkossa huomioon, kun sosiaalityössä jatkuvien uudistusten vuoksi joudutaan tai jopa velvoitetaan vaihtamaan asiakastietojärjestelmiä uusiin, esimerkiksi Kanta-palveluihin liittymisen yhteydessä. Nielsenin käytettävyyden määritelmää voisi hyödyntää työvälineenä, mahdollisimman hyvän ja käyttötarkoitusta palvelevan tietojärjestelmän kehittämisessä (mt., 37). Käytettävyyttä voidaan ajatella ihmisen parempana ymmärtämisenä, tuotteen tai palvelun suunnittelun eettisenä puolena, joka auttaa suunnittelijoita ymmärtämään käyttäjien ajattelutapaa paremmin. Käytettävyyden on siis hyödyntävä keino, koska se mahdollistaa käyttäjille positiivisemmän tunnereaktion ja suuremman suorituskyvyn uuteen asiaan. (Sinkkonen ym. 2006, 272.)

Kritiikkiä Nielsenin teoria on saanut esimerkiksi siitä, että siinä ei huomioida lainkaan saavutettavuutta, jolla tarkoitetaan digitaalista esteettömyyttä (Kurt 2018). Nielsen (2024) käsittelee vuoden takaisessa artikkelissaan tätä saavutettavuutta ja esteettömyyttä. Nielsen määrittelee kaikki tietojärjestelmien käyttäjät tasavertaisina käyttäjinä, huoli-

matta siitä, onko heillä jotain toimintarajoitteita. Ratkaisuksi hän ehdottaa, että käyttöliittymiä voitaisiin jatkossa kehittää käyttäjän tarpeet huomioiden tekoälyn avulla, jolloin jokainen käyttäjä voisi yksilöllisen, tarpeitaan vastaavan käyttöliittymän.

Nielsenin teoriaa käytettävyydestä on aiemmin käytetty sekä kansallisissa, että kansainvälisissä sosiaali- tai terveydenhuoltoon liittyvissä tutkimuksissa (mm. Martikainen 2015; Ranta-Pere 2017.) Tuloksien mukaan tietojärjestelmien kehittämistyöhön tulee ottaa käyttäjät mukaan, koska huono käytettävyys kasvattaa työn kuormittavuutta, kun hyvä käytettävyys lisää työn sujuvuutta ja tukee työhyvinvointia (Martikainen 2015).

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Hyvän tutkimuksen perustana on hyvä tutkimusaihe ja aiheen valinnassa tutkijan oma kiinnostus aiheeseen on tärkeää (Hirsjärvi 2001, 56, 61). Päädyin omaan tutkimusaiheeseen, koska asiakastietojärjestelmät ja dokumentointi ovat kiinnostaneet itseäni jo vuosia ja aihe on ajankohtainen. Tutkimukseni on laadullinen tutkimus, jonka avulla Kanasen (2017, 32–33, 35) mukaan ei ole tarkoitus tehdä yleistyksiä, vaan ymmärtää ilmiötä ja saada siitä syvälinen näkemys. Tutkimustehtävänäni on työntekijän näkökulmasta tarkastella digitaalisten asiakastietojärjestelmien ja dokumentoidun asiakastiedon käytettävyyttä sosiaalityössä aiempien tutkimusten kautta. Tutkimukseni tavoitteena on koostaa mahdollisimman monipuolinen käsitys siitä, millainen käytettävyys asiakastietojärjestelmillä sekä dokumentoidulla asiakastiedolla on sosiaalityössä työntekijän näkökulmasta. Lopuksi pohdin sitä, miten niitä voisi jatkossa hyödyntää paremmin. Ajattelen, että tutkimukseni tiedonintressi on hermeneuttinen, joka pyrkii kuvailemaan ja ymmärtämään aihetta. Toivoisin tutkimukseni kautta saavani hyödyllistä lisätietoa sosiaalityöntekijöille asiakastietojärjestelmien ja asiakastiedon käytettävyydestä sosiaalityössä.

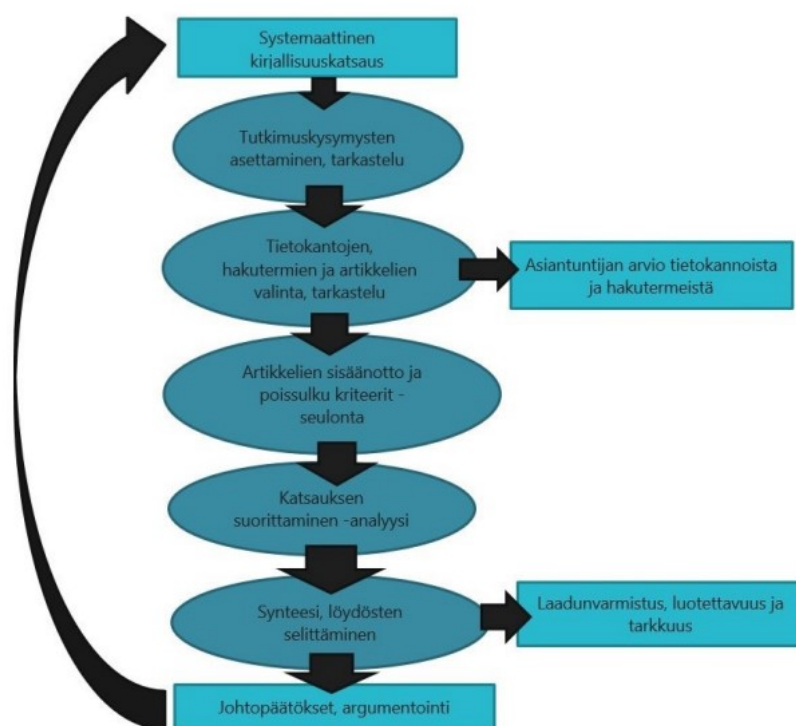
Tutkimuskysymykseni ovat

1. Millainen on asiakastietojärjestelmien käytettävyys sosiaalityössä työntekijän näkökulmasta?
2. Millaiseksi dokumentoitujen asiakastietojen käytettävyys asettuu osana asiakastietojärjestelmää?

Tutkimuskysymykset rakentuivat siitä, mihin aiempien tutkimuksien kautta halusin vastauksia. Kartoitan työntekijöiden näkökulmasta asiakastietojärjestelmien käytettävyyttä ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä. Toista tutkimuskysymystä tarkensin tutkimusprosessin aikana aineistoa lukiessani, koska dokumentoitujen asiakastietojen käytettävyydessä oli aineistosta selkeästi nähtävissä haasteita.

4.2 Aineiston keruu ja kuvaus

Tutkimukseni toteutin kirjallisuuskatsauksena, jonka avulla Salmisen (2011, 4–6) mukaan pyritään tekemään ”tutkimusta tutkimuksesta” eli siinä kootaan aiemmin tehtyjen tutkimusten tuloksia. Päädyin käyttämään tutkimusmenetelmänä kirjallisuuskatsausta hahmottaakseni aihetta ilmiönä, lisäksi aihe on jatkuvasti kehittyvä digitalisaation lisääntymisen myötä. Finkin (2010, 3) mukaan kirjallisuuskatsauksen avulla voidaan hahmottaa valitun ilmiön jo olemassa olevan tieteellisen tiedon kokonaisuus. Vilka (2023, 11) puolestaan määrittelee kirjallisuuskatsauksen alkuperäistutkimuksia tutkivaksi tutkimustavaksi, jossa on tarkoituksena olennaisen tiedon tiivistäminen ja johtopäätösten vetäminen asetettuihin tutkimuskysymyksiin.



Kuvio 4. Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen eteneminen (Salminen 2011, 11).

Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen systemaattista etenemistä kuvataan kuviossa 4. Salmisen (2011, 9) mukaan systemaattinen kirjallisuuskatsaus on tiivistelmä tutkimusaiheesta aiemmin tehtyjen tutkimusten olennaisesta sisällöstä, jossa tutkimustulokset esitetään tiiviissä muodossa. Myös Fink (2010, 5) jakaa tämän tutkimusmenetelmän vaiheisiin, joiden mukaan tutkija pyrkii etenemään. Suhosen ja kumppanien (2016, 13) mukaan

systemaattisella kirjallisuuskatsauksella pyritään olemassa olevan tutkimustiedon löytämiseen ja analyysiin. Systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa pyritään löytämään laadukkaat alkuperäistutkimukset ja yhdistämään tietoa yksittäistutkimuksista, tavoitteena tiedon tiivistäminen (Vilkkä 2023, 27–28).

Aineiston hakua aloittaessani käytin ensin aikaa käsitteisiin ja asiasanoihin perehtymiseen ja hakutermin valintaan. Tein alustavia testihakuja erilaisilla rajauksilla ja hakutermin yhdistämisellä ennen varsinaista aineiston keräämistä. Testihakujen yhteydessä tutustuin tietokantoihin ja sen perusteella valitsin omassa tutkimuksessani käyttämäni tietokannat. Testihaut antoivat itselleni viitettä siitä, miten hakutermejä kannattaa rajata liian laajan tai liian suppean lopputuloksen poissulkemiseksi. Jo testihakujen yhteydessä havaitsin, että terveydenhuoltoa koskevia tutkimuksia löytyi enemmän kuin sosiaalihuoltoa koskevia, mutta terveydenhuolto onkin edelläkävijä digitalisaatiossa sosiaalihuoltoon verrattuna.

Päädyin lopulta käyttämään hakutermejä asiakastieto, käytettävyys ja sosiaalityö ja vastaavat englanniksi *client information*, *usability* ja *social work*. Varsinaisesta aineiston keruusta jätin hakutermeistä pois tietojärjestelmän ja asiakastietojärjestelmän, koska alustavissa hakutuloksissa nousi edellä mainittuja käyttämällä useita samoja artikkeleja, jotka nousivat esiin myös lopullisilla hakutermeillä. Keräsin aineistoni käyttämällä valitsemiani asiasanoja ja niiden yhdistelmiä. Aineiston hakua ja käyttämiäni tietokantoja kuvaan taulukossa 1.

Taulukko 1. Aineiston haku

Tietokanta	Hakusanat	Hakutulokset	Valittu (lopulliseen aineistoon)
Academic Search Elite (Ebsco)	client information AND usability AND social work	89	3 (2)
Scopus	client information AND usability AND social work	22	2 (1)
Journal	asiakastieto käytettävyys sosiaalityö	1925	15 (5)
Luc-Finna	client information AND usability AND social work	7	2 (-)
Google Scholar	client information AND usability AND social work	124	15 (4)

Valkeapään (2016, 61) mukaan moni olennainen tutkimus tai artikkeli voi jäädä huomioidimatta, mikäli haku tehdään vain yhteen tietokantaan. Päädyin itse käyttämään useampia tietokantoja, jotta saisin yhtä tietokantaa laajemman aineiston. Käyttämäni tietokannat valitsin testihakujen yhteydessä tietokantoihin tutustuessani. Tutkimustiedon haku kohdistetaan olennaisiin tietokantoihin tutkimuskysymysten luonteen mukaisesti. Haku saattaa tuottaa laajan määrän tuloksia, joista pieni osa lopulta valikoituu aineistoon tarkastelun jälkeen. Aineiston hakua tehdessäni yhdessä tietokannassa tuloksia tuli määrällisesti paljon, mutta sadan ensimmäisen jälkeen tekstit eivät enää koskeneet omaa tutkimusaiheittani.

Systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa kelpoisuusstandardien määrittäminen eli katsaukseen valittavien tutkimusten mukaanotto- ja poissulkukriteerien perustelut tehdään järjestelmällisesti, jolloin aineiston valinta etenee systemaattisesti. Kriteerien määrittelyyn kannattaa panostaa, koska liian rajoitettujen kriteerien riskinä on se, ettei oleellista aineistoa tavoiteta, kun taas liian laajat kriteerit tuottavat vaikeasti vertailtavaa aineistoa. Katsausta tekevän on huomioitava, että joskus tutkimuskysymys on sellainen, että katselmuksen on hyvä sisällyttää erityyppisiä tutkimusasetelmia. Aineiston valinnan osalta keskeistä on, että tekstit valitaan käyttäen mukaanotto- ja poissulkukriteereitä, jotka on laadittu tutkimuskysymysten perusteella. (Mt., 56–59, 64.)

Aineistoni sisäänottokriteerit:

- aineisto on vertaisarvioitu tieteellinen tutkimus, artikkeli tai väitöskirjan osa
- aineisto liittyy sosiaalityöhön ja käytettävyyteen
- aineisto käsittelee asiakastietojärjestelmän tai asiakastiedon käyttöä työntekijän näkökulmasta
- aineisto on helposti saatavilla maksuttomasti
- aineisto löytyy suomen- tai englannin kielellä
- aineisto on julkaistu vuoden 2012 jälkeen
- tutkimusmenetelmällä ei ole merkitystä

Aineistoni poissulkemisen kriteerit:

- pro gradut, kandidaattitutkielmat ja muut opinnäytetyöt, pois lukien väitöskirjat
- aineisto koskee lähinnä terveydenhuoltoa

- aineisto käsittelee asiakastietojärjestelmää tai asiakastietoa muusta näkökulmasta, kuten johtamisen tai hallinnon näkökulmasta
- aineisto käsittelee vain yksittäistä asiakastietojärjestelmää
- aineisto on maksullinen tai ei ole sähköisesti saatavilla
- aineisto on julkaistu ennen vuotta 2012

Osa valitsemistani artikkeleista nousi moneen tietokantaan ja aluksi valitsin 32 tutkimusta tai artikkelia. Tämän jälkeen valintaprosessini eteni niin, että kävin läpi artikkelien otsikot ja tiivistelmät, määrittelemieni mukaanotto- ja poissulkukriteerien avulla ja niiden perusteella suljin jo osan aineistosta pois. Omat kriteerini olivat mielestäni selkeät ja käytännölliset, joten tämä vaihe oli pääsääntöisesti helppo toteuttaa, muutaman artikkelin kohdalla jouduin perehtymään tekstiin laajemmin. Valkeapään (2016, 64) mukaan tarkkuus, objektiivisuus ja toistettavuus ovat keskeisiä aineiston valinnassa. Lisäksi keskeistä olisi, että hakua olisi suorittamassa vähintään kaksi tutkijaa, mutta se ei nyt tässä omassa kat-sauksessani ollut mahdollista. Lopullisen tutkimusaineistoni esittelen taulukossa 2.

Taulukko 2. Tutkimusaineisto aakkosjärjestyksessä

LÄHDETIEDOT	TUTKIMUSKUVAUS
Huuskonen, Saira (2014) Dokumentointi ja tiedon käyttö asiakastietojärjestelmässä lastensuojelun työtehtävissä. Informaatiotutkimus 33(2). https://journal.fi/inf/article/view/46315 .	Tutkimuksessa tarkasteltiin lastensuojelun työtehtävissä toimivien sosiaalityöntekijöiden tekemää dokumentointia ja asiakastietojärjestelmien käyttöä. Tavoitteena oli selvittää, miten sosiaalityöntekijät dokumentoivat ja käyttävät tietoa asiakastietojärjestelmässä. Aineisto kerättiin puolistrukturoidulla haastatteluilla (n=33) sekä havainnoista (n=12), joihin osallistui sosiaalityöntekijöitä, johtavia sosiaalityöntekijöitä ja asiakastietojärjestelmien pääkäyttäjiä.
Kuorikoski, Tuija (2024) Client documents in social work with adults as research data: scoping review of opportunities and challenges. Nordic Social Work Research 14(4), 532–544. https://doi.org/10.1080/2156857X.2022.2130406 .	Tämän kartoittavan katsauksen (n=13) tavoitteena oli tuottaa tietoa aikuissosiaalityön asiakasdokumenttien käytöstä ja erityisesti sitä, mitä mahdollisuuksia ja haasteita asiakasdokumentteihin liittyy.
Kärki, Jarmo (2012) Asiakastietojärjestelmät ja tiedonsaanti sosiaalihuollossa. Finnish Journal of EHealth and EWelfare 4(2), 124–132. https://journal.fi/finjehew/article/view/6556 .	Artikkelissa kartoitettiin puolistrukturoidulla webropol-kyselyllä 69 kunnan ja 13 kuntyhtymän tietohallinnoilta saatujen vastausten pohjalta Suomessa käytettäviä sosiaalialan asiakastietojärjestelmiä ja ammattilaisten sähköisiä tiedonsaantimahdollisuuksia. Aineistona oli kartoitus, joka tehtiin osana SADe-ohjelmaa, jossa suunniteltiin sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisiä palveluja.

jatkuu

Taulukko 2 (jatkuu)

LÄHDETIEDOT	TUTKIMUSKUVAUS
Lagsten, Jenny & Andersson, Annika (2018) Use of information systems in social work—challenges and an agenda for future research. <i>European Journal of Social Work</i> 21(6), 850-862. https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423554 .	Artikkeli raportoi havaintoja ruotsalaisessa sosiaalityössä asiakastietojärjestelmän käytön haasteista. Kyseessä oli vuosina 2007-2016 eli yhdeksän vuotta kestänyt pitkäjäisetutkimus, jossa on käytetty sidosryhmäarviointia, haastatteluja sekä dokumenttianalyysejä ja lopuksi tuloksia on verrattu tutkimuskirjallisuuteen.
Martikainen, Susanna & Salovaara, Sisu & Ylönen, Katri & Tynkkynen, Elina & Kaipio, Johanna & Tyllinen, Mari & Lääveri, Tinja (2020) Sosiaalialan ammattilaiset halukkaita osallistumaan asiakastietojärjestelmien kehittämiseen – osallistumistavoissa kehitettävää. <i>Finnish Journal of EHealth and EWelfare</i> 12(3), 270–285. https://doi.org/10.23996/fjhw.96084 . ²	Tutkimuksessa tarkasteltiin suomalaisten sosiaalialan ammattilaisten kokemuksia asiakas- tietojärjestelmien kehitykseen osallistumisesta. Tutkimus toteutettiin valtakunnallisella verkkopohjaisella kyselylomakkeella, jossa oli 1145 vastaajaa.
Nadav, Janna & Kaihlanen, Anu-Marja & Salovaara, Samuli & Saukkonen, Petra & Virtanen, Lotta & Kujala, Sari & Keskimäki, Ilmo & Vehko, Tuulikki & Heponiemi, Tarja (2024) The association of client information system with the well-being of Finnish social welfare professionals: a cross-sectional study. <i>Nordic Social Work Research</i> , 1-14. https://doi.org/10.1080/2156857X.2024.2437636 .	Tutkimuksessa selvitettiin, miten asiakastietojärjestelmän toteutuksen vaiheet liittyvät ja ovat vuorovaikutuksessa tietojärjestelmien kehittämiseen osallistumiseen ja ohjelmistotai-mittajien kehitystyön tyytyväisyyteen. Tutkimuksessa on hyödynnetty STePS 3.0 -hankkeen aineistoa, josta on hyödynnetty 990 sosiaalialan korkeakoulutettua ammattilaista. Kyselyyn (n=12471) vastasi 990 ammattilaista, jolloin vastausprosentti oli 8.
Salovaara, Samuli & Silén, Marianne & Hautala, Sanna (2022) Ability of social welfare professionals as users of information systems (IS) and their experiences of IS support for work. <i>Finnish Journal of EHealth and EWelfare</i> 14(2), 208–225. https://doi.org/10.23996/fjhw.110119 .	Tutkimus on osa valtakunnallista sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalvelujen seuranta ja arviointi - eli StePS 3.0 -hanketta. Tutkimuksessa tarkasteltiin miten kokeneita ja osaavia sosiaalialan ammattilaiset ovat tietojärjestelmien käyttäjinä, miten tietojärjestelmät tukevat tiedonhakua sekä tukevat sosiaalialan ammattilaisten työtä. Kyselytutkimukseen vastasi 990 työikäistä sosiaalialan korkeakoulutettua ammattilaista.
Salovaara, Samuel & Ylönen, Katri (2022) Client information systems' support for case-based social work: experiences of Finnish social workers. <i>Nordic Social Work Research</i> 12(3), 364-378. https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1999847 .	Tutkimuksessa tarkasteltiin sosiaalityön käytännön suhdetta asiakastietojärjestelmien käyttöön ja miten asiakastietojärjestelmät tukevat asiakaskohtaista sosiaalityötä. Tutkimus toteutettiin kyselyllä, johon vastasi 1145 vastaajaa, mutta vastauksia analysoitiin 309 sosiaalityöntekijältä, jotka työskentelivät kunnallisella sektorilla.

jatkuu

² Samasta tutkimuksesta on laadittu myös toinen artikkeli, jossa tulokset raportoitin ammatti- ja ikäryhmittäin. En ottanut sitä aineistooni mukaan samankaltaisuuden vuoksi. Martikainen, Susanna & Salovaara, Samuli & Ylönen, Katri & Tynkkynen, Elina & Viitanen, Johanna & Tyllinen, Mari & Lääveri, Tinja (2022) Social welfare professionals willing to participate in client information system development—Results from a large cross-sectional survey. *Informatics for Health and Social Care* 47(4), 389–402. <https://doi.org/10.1080/17538157.2021.2010736>.

Taulukko 2 (jatkuu)

LÄHDETIEDOT	TUTKIMUSKUVAUS
Salovaara, Samuli & Ylönen, Katri & Silén, Marianne & Viitanen, Johanna & Lääveri, Tinja & Hautala, Sanna (2022) Social welfare professionals' experiences on client information systems in 2020. Finnish Journal of EHealth and EWelfare 14(2), 191–207. https://doi.org/10.23996/fjhw.113710 .	Tutkimuksessa tarkasteltiin sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattilaisten arvioita käyttämistään asiakastietojärjestelmistä. Tutkimusaineistona hyödynnettiin STePS 3.0 -hankkeessa kerättyä aineistoa, josta valittiin ne vastaajat (n=974), joilla oli käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä.
Toikkanen, Jenni & Salovaara, Samuel & Lindh, Jari (2023) Information systems in support of planned social work. Finnish Journal of EHealth and EWelfare 15(4), 439–456. https://doi.org/10.23996/fjhw.131044 .	Artikkelissa lähestyttiin suunnitelmallista sosiaalityötä tietojärjestelmien näkökulmasta ja tutkimuksessa tarkasteltiin tietojärjestelmien toimivuutta suunnitelmallisen sosiaalityön tukena. Tutkimusaineistona hyödynnettiin STePS 3.0 -hankkeessa kerättyä aineistoa, josta käytettiin laillistettujen sosiaalityöntekijöiden vastaukset (n=429).
Ylönen, Katri (2024) Tietojärjestelmien tarjoumat ja rajoitteet sosiaalityön dokumentoinnissa. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 32(2), 189–208. https://doi.org/10.30668/janus.130339 .	Tutkimuksessa tarkasteltiin tietojärjestelmien käyttöä sosiaalityön dokumentoinnin toteuttamisessa soveltaen tarjouman käsitettä. Artikkelissa tietojärjestelmien tarjoumia tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden havaitsemien käyttömahdollisuuksien ja rajoitteiden kautta. Aineisto on kerätty eri sosiaalipalveluissa toimivien sosiaalityöntekijöiden (n=19) haastatteluista.
Ylönen, Katri & Salovaara, Susi & Kaipio, Johanna & Tyllinen, Mari & Tynkkynen, Elina & Hautala, Sanna & Lääveri, Tinja (2020) Sosiaalialan asiakastietojärjestelmissä paljon parannettavaa: käyttäjäkokemukset 2019. Finnish Journal of EHealth and EWelfare 12(1), 30–43. https://doi.org/10.23996/fjhw.88583 .	Tutkimuksessa kartoitettiin valtakunnallisesti ensimmäistä kertaa sosiaalialan ammattilaisten käyttäjäkokemuksia asiakastietojärjestelmistä. Aineisto kerättiin vuonna 2019 sähköisellä kyselyllä ja vastaajia oli 1145. Tämä tutkimus toimi pilottina sosiaalialan ammattilaisten käyttäjäkokemuskyselylle, joka on osa STePS 3.0 -hanketta.

Lopulliseen aineistooni (taulukko 2) valitsin mukaanotto- ja poissulkukriteerien avulla systemaattisen valikoinnin tuloksena 12 artikkelia tai tutkimusta. Tämän jälkeen aloitin valittuun aineistoon perehtymisen. Tutkimusten alustavassa läpikäynnissä selvisi, että monessa artikkelissa on käytetty samaa aineistoa, eri näkökulmasta, nämä kaikki artikkelit valitsin katsaukseen mukaan.

4.3 Aineiston analyysi

Hirsjärven ja kumppanien (2009, 221) mukaan jo aloittaessa tutkimusta tähdätään aineiston analyysiin, tulosten tulkintaan sekä johtopäätösten tekemiseen, jotka ovat tutkimuksessa olennaista. Aineiston analyysi ohjaa osin koko tutkimusprosessia ja tiedonkeruuta,

koska se on tutkimusprosessin eri vaiheissa mukana olevaa toimintaa (Kananen 2017, 35). Puusan (2020, 148) sekä Kangasniemen ja Pölkin (2016, 84) mukaan laadullisessa tutkimuksessa aineistosta tulee luoda kokonaisuus, jonka avulla tulkintojen sekä johtopäätösten tekeminen tutkittavasta ilmiöstä on mahdollista. Milesin ja Hubermanin (1994) mukaan analyysin vaihe aloitetaan aineiston alkuperäisilmaisujen pelkistämiseksi, jossa aineistolle esitetään tutkimustehtävän mukaisia kysymyksiä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 114). Aineistoa pyritään analyysissä tiivistämään siten, ettei aineiston sisältämä tieto kaatoa (Eskola & Suoranta 2008, 137).

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää jokaisessa laadullisessa tutkimuksessa. Sisällönanalyysissa on kolme lähestymistapaa: aineistolähtöinen, teorialähtöinen ja teoriaohjaava. Sisällönanalyysilla pyritään luomaan selkeä, sanallinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä, pyrkimyksenä tiivis ja selkeä aineiston järjestäminen. Sisällönanalyysin avulla dokumentteja voidaan analysoida systemaattisesti sekä objektiivisesti ja dokumenteiksi sisällönanalyysissä voidaan mieltää kaikki kirjallisessa muodossa olevat tekstit. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 78, 81–82, 103.) Kangasniemen & Pölkin (2016, 80) mukaan aineiston käsittelyn lähtökohtana on vastata tarkoitustaan ja luoda mahdollisimman kattava ja totuudenmukainen kuva tutkittavasta aiheesta. Perusideana sisällönanalyysissä on alkuperäisten tutkimusten lukeminen tutkivalla otteella (Vilka 2023,122).

Aloitin ennen varsinaista analyysia aineistoon perehtymisen eli kävin huolellisesti läpi koko aineiston, lukemalla jokaisen artikkelin yksitellen tutkimuskysymykset mielessäni (Elo ym. 2022, 219). Päädyin käyttämään aineistoni analysointimenetelmänä teoriaohjaavaa sisällönanalyysia, jossa yhdistellään aineisto- ja teorialähtöisen analyysin elementtejä. Tuomen ja Sarajärven (2018, 104) mukaan tutkijan on analyysin alussa rajattava tarkkaan, mikä aineistossa kiinnostaa ja loppuosa tulee jättää pois, vaikka analyysin aikana kiinnostuisikin uusista innostavista asioista. Tutkijaa ohjaa aineiston lukemisessa ja käsittelyssä teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä se, että käsitteet ovat jo tiedossa. Aineistossani oli myös määrällisin menetelmin tehtyjä tutkimuksia, jonka vuoksi harkitsin myös kuvailevan luokittelun käyttämistä. Menetelmän lopulliseen valintaan vaikuttivat aineistoni koko sekä se, että itselläni oli pyrkimys saada aiemmin tehdyistä tutkimuksista selkeä kuvaus asiakastietojärjestelmien ja dokumentoidun asiakastiedon käytettävyydestä sosiaalisyöissä.

Teoriaohjaavassa analyysissä teoria toimii analyysin apuna, mutta ei pohjaudu suoraan teoriaan. Teoriaohjaava sisällönanalyysi sopi tutkielmani aiheeseen, koska käytin tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä Nielsenin teoriaa käytettävyydestä, jossa on viisi ulottuvuutta. Näiden ulottuvuuksien avulla pyrin löytämään tutkimuskysymyksiini vastaukset. Tyypillisesti teoriaohjaava sisällönanalyysi aloitetaan aineistolähtöisen analyysin vaiheiden kautta, joita ovat pelkistäminen, ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luominen. Omassa tutkielmassani teoria toimii aineiston tukena ja tarkoitukseni oli löytää erilaisia teoreettisia kytköksiä, eikä testata niitä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108–112.)

Teemoittamisessa aineistoa pelkistetään etsimällä tekstistä tutkimuksen kannalta oleellimmat asiat tai tutkija voi lähteä teemoittamaan aineistoaan myös omien kysymystensä kautta (Aaltola & Valli 2010, 55). Aineiston pelkistäminen on välttämätöntä, jotta hajainen ja olennainen tieto saadaan kasaan. Analyysin vaiheita voidaan ajatella erillisinä, mutta käytännössä niitä käytetään rinnakkain ja aineistosta tehdään jatkuvasti tulkintoja, jotka ohjaavat koko prosessia. (Puusa 2020, 149.) Tutkimusaineisto muuttuu ja siitä jää jotakin pois tutkijan aloittaessa työstämään aineistoa ja mahdollisten luokittelujen myötä siihen tulee jotakin lisää, näistä muutoksista tutkijan kannattaa pitää kirjaa. Alkuperäiseen aineistoon ei kannata tehdä merkintöjä, mikäli kyseessä on ainoa kappale. (Ronkainen ym. 2011, 121.) Itse tallensin oman aineistoni tietokoneelle ja varmuuden vuoksi myös muistitikulle sekä tulostin aineistoni kokonaisuudessaan. Omasta mielestäni paperilla olevia aineistoja on miellyttävämpi lukea ja samalla voi jo halutessaan tehdä merkintöjä tai alleviivauksia aineiston työstämisen vaiheista.

Analyysivaiheessa tutkimuksesta on tarkoituksena löytää tutkimuskysymysten kannalta olennainen aines, jonka jälkeen on mahdollista tehdä selkeämpiä tulkintoja. Tutkijan tulee riittävästi työstää aineistoaan sitä lukemalla ja jäsentämällä, eikä tehdä tulkintoja liian varhain. (Eskola & Suoranta 2008, 150–151.) Nielsenin käytettävyysteorian ominaisuudet ohjasivat itselläni analyysin tekemistä ja ajatteluani ohjasivat vuoroin aineisto ja teoria (Elo ym. 2022, 223). Haastetta aiheutui siitä, että jotkut ilmaukset olisi mahdollista sijoittaa useamman ominaisuuden alle. Syvällisemmän aineistoon perehtymisen jälkeen aloitin aineiston redusoinnin eli pelkistämisen ja valitsin aineistosta asiakastietojärjestelmiin ja dokumentoidun asiakastiedon käytettävyyteen liittyviä oleellisia alkuperäisilmauksia, jotka alleviivasin. Tämän jälkeen pelkistin aineistoa kirjoittamalla alkuperäisilmaukset tiiviimpään muotoon. Seuraavaksi aloitin aineiston klusteroinnin eli ryhmittelin

samaa asiaa tarkoittavat ilmaukset ja käsitteet omiksi alaluokikseen. Käytin aineiston luokittelussa apuna värejä hahmottaakseni käsitteitä selkeämmin. Alaluokkia yhdistämällä jatkoin aineiston tiivistämistä niin, että lopulta muodostui viisi pääluokkaa, jotka asettuivat Nielsenin käyttävyysteorian ominaisuuksiin. Esitän kuviossa 5. esimerkin aineiston pelkistämisestä.

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Pääluokka
Vaikea kuvata asiakastietojärjestelmän käyttöä konkreettisesti kuten navigointipolkuja, koska moni asia on itsestään selvää vai vaikea muistaa.	Vaikea kuvata logiikkaa Käyttäminen itsestään selvää Muistettavuus vaikeaa	Logiikan haasteellisuus Automaattinen toiminta Muistin tuki	Muistettavuus
Tuttu ja turvallinen, jokaiseen työpäivään kuuluva työväline.	Tuttu työväline Turvallinen työväline Jokapäiväinen työväline	Työntekoa tukeva Monipuolinen Aktiivinen työväline	Tehokkuus
Rakenteisten lomakkeiden käyttö aiheuttaa vaikeuksia.	Käytön vaikeudet Asiakirjojen toimimattomuus	Logiikan haasteellisuus Monimutkaiset asiakasasiakirjat	Opittavuus
Asiakastietojärjestelmän käyttö lisää stressiä, joka suoranaisesti vaikuttaa työntekijän näkökulmasta asiakastietojärjestelmän tai asiakassuunnitelmien käytettävyyteen.	Työhyvinvoinnin rooli asiakastietojärjestelmien käytössä Asiakastietojärjestelmän käyttö stressaavaa Asiakastiedon käytettävyyden	Työhyvinvointi Asiakastiedon hyödynnettävyys	Miellyttävyys
Järjestelmätoimittaja on kiinnostunut palautteesta ja hoitaa korjaukset tai muutostarpeet riittävän ripeästi.	Palaute nähdään tärkeänä Palaute edistää asioita Hidas korjaus- tai muutosaikataulu	Palautteen antaminen Käyttäjäpalautteen tärkeys Virheettömyyden varmistaminen	Virheettömyys

Kuvio 5. Esimerkki aineiston redusoinnista ja ala- ja pääluokkien muodostamisesta.

Kirjallisuuskatsauksessa sisällönanalyysia käytetään lähinnä aineiston järjestämisen apuvälineenä, koska varsinaiset tulokset hahmottuvat vasta, kun analyysissa saatuja luokkia tarkastellaan lähteisiin tukeutuen. Riskinä on, että tutkija ei kykene tekemään tutkimuksesta mielekkäitä johtopäätöksiä vaan esittelee analyysissa järjestetyn aineiston tutkimuksen tuloksina. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117, 123, 140.)

ALALUOKAT	PÄÄLUOKAT
koulutuksen tärkeys koulutuksen puute ajantasainen asiakastieto monimutkaiset asiakirjat asiakastietojärjestelmän logiikka	opittavuus
työntekoa tukeva monipuolinen aktiivinen työväline	tehokkuus
muistin tukena toimiminen automaattinen toiminta logiikan haasteellisuus	muistettavuus
virheettömyyden varmistaminen palautteen antaminen käyttäjäpalautteen tärkeys	virheettömyys
työhyvinvointi asiakastiedon hyödynnettävyys	miellyttävyys

Kuvio 6. Kooste ala- ja pääluokista.

Asiakastietojärjestelmien käytettävyys paikantui aineistosta hyvin Nielsenin käytettävyysteorian ominaisuuksiin, jonka vuoksi käytin ominaisuuksia pääluokkina, jotka koostin kuvioon 6.

4.4 Tutkimusetiikka ja tutkijan positio

Jokaisessa tutkimuksen vaiheessa tulee huomioida ja perustella tutkimuseettiset kysymykset. Eettisyydellä tarkoitetaan tutkimuksen teossa sitä, että tutkija noudattaa koko tutkimusprosessin ajan eettisiä periaatteita. Tutkimuksessa käytettyjen menetelmien on täytettävä sellaiset kriteerit, että ne voisivat olla ohjenuorina hyvin tehdyille tutkimukselle. (Juuti & Puusa 2020, 175.) Hyvään tutkimuskäytäntöön kuuluu lisäksi omien valintojen kriittinen tarkastelu, tutkimusohjeiden tuntemus sekä luotettavuuskriteerien omaksuminen (Aaltio & Puusa 2020, 177).

Tutkimusta tehdessään tutkijan on tarkasteltava käsitteitä uskottavuus, luotettavuus ja eettisyys. Uskottavuutta voidaan miettiä sillä, miten yleisö hyväksyy tutkimuksen tulokset sekä uskoo siihen, että tutkimus on tehty laadukkaasti ja asianmukaisesti. Luotettavuus puolestaan viittaa siihen, että tutkija perusteluin vakuuttaa lukijan ammattitaidostaan. Eettisyys taas painottaa koko tutkimuksen ajan tutkijan tekemiä eettisiä periaatteita. (Juuti & Puusa 2020, 175.) Tutkimuksen teossa tulisi pyrkiä objektiivisuuteen, mutta täydelliseen objektiivisuuteen on lähes mahdotonta päästä, koska tutkijan oman oletukset saattavat vaikuttaa tutkimustuloksiin. (Aaltio & Puusa 2011, 153–155.)

Hyviä tieteellisen käytännön peruseriaatteita on tarkasteltu lisäksi jaotteleamalla ne luotettavuuteen, rehellisyyteen, arvostukseen ja vastuunkantoon, jotka pitää huomioida kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Luotettavuudella varmistetaan tieteellisen toiminnan laadukasta toteutusta suunnittelussa, menetelmissä, analyysissä ja voimavarojen käytössä. Rehellisyys tarkoittaa tieteellisen toiminnan suunnittelua, toteutusta ja arviointia sekä yksityiskohtia salaamatta raportoinnin ja viestinnän avoimuutta, oikeudenmukaisuutta ja puolueettomuutta. Tutkimuksen tekijän tulee osoittaa arvostusta kollegoita, tieteellisen toiminnan osapuolia, yhteiskuntaa, ekosysteemejä, ympäristöä ja kulttuuriperintöä kohtaan. Tutkija kantaa vastuun koko tieteellisen toiminnan elinkaaresta, joka ulottuu ideasta hallintoihin, koulutukseen ja aina tulosten julkaisemiseen vaikutuksineen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 11–12; 2024.)

Olen pyrkinyt kuvaamaan tutkimukseni teon vaiheita kattavasti koko tutkimusprosessin ajan, aina aineiston kokoamisesta analysointiin ja tulosten esittämiseen asti luotettavuuden osoittamiseksi. Noudatin koko tutkimusprosessin ajan hyvää tieteellistä käytäntöä ja otin asianmukaisella tavalla huomioon muiden tutkijoiden työn ja saavutukset, joka lisää tutkimuksen luotettavuuden arviointia (Hirsjärvi ym. 2009, 23–24). Tutkimusraporttia voidaan pitää luotettavuuden osa-alueena ja raportointia voidaan luonnehtia laadullisen tutkimuksen perustaksi, koska viimeistelemätön raportointi voi pilata hyvin toteutetun tutkimustyön ja päinvastoin, hyvä ja taitava kirjoittaja kykenee raportoinnilla pelastamaan hieman heikomminkin toteutetun tutkimuksen (Aaltola & Valli 2010, 83).

Aaltio & Puusan (2020, 181) mukaan tutkittava aihe ja tutkimuskysymykset pohjautuvat monesti tutkijan kiinnostukseen aihetta kohtaan ja omiin kokemuksiin ilmiöstä. Oma kiinnostukseni aiheeseen on herännyt työkokemukseni kautta asiakastietojärjestelmiä käyttäessäni ja dokumentoidessani asiakastietoa. Ennen hyvinvointialueita, toimin kuntatasolla asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjänä ja sen vuoksi itselläni on kokemusta asiakastietojärjestelmien toimintalogiikasta ja taustatoiminnoista tavallista rivikäyttäjää enemmän. Olen suorittanut kirjaamisvalmennuskoulutuksen Kansa-koulu -hankkeessa ja toimin omassa työyhteisössäni kirjaamisasiantuntijana lastensuojelun palvelutehtävässä. Laadullisessa tutkimuksessa sallitaan tutkijan henkilökohtaisen kokemuksen vaikutus, koska tutkija on tutkimukseen tiiviisti sitoutunut ja lähellä tutkimuksen aihepiiriä. Tutkijan tulee suhtautua kriittisesti omaan kokemustietoonsa aiheesta ja kyetä yhdistelemään kokemuksiaan uusiin havaintoihin. Tämä saattaa kohdentaa tutkijan huomion sellaisiin asioihin, jotka saattaisivat muutoin vaikuttaa merkityksettömiltä. (Mt., 182.)

Omien olettamuksieni ja oman tutkijan positioni reflektointi oli tärkeää tutkimuksen luotettavuuden kannalta, koska tutkimusaihe on itselleni tuttua työkokemukseni kautta. Yhtenä eettisenä kysymyksenä pidin sitä, että pyrin itse objektiivisesti ja puolueettomasti arvioimaan ja analysoimaan aihetta sekä tutkimusaineistoa ilman omia ennakkoasenteita ja oletuksia. Tein tutkielmani kirjallisuuskatsauksena, jo valmiisiin teksteihin perehtyen, joten tutkimuslupaa minun ei tarvinnut hakea. Kunnioitin valmista aineistoa, enkä plagioinut aiempia tutkimustuloksia sekä noudatin muutenkin hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkittavan ilmiön ymmärryksestä oli mielestäni hyötyä erityisesti aineiston analysointivaiheessa. Ymmärrys toimintaympäristöstä ja käytettävästä kielestä antaa aineistoa käsiteltäessä syvemmän näkemyksen ja tulkinnan mahdollisuuden (Juuti & Puusa 2020, 11).

5 Dokumentoitujen asiakastietojen käytettävyys

Dokumentoitujen asiakastietojen käytettävyyden osalta aineistosta saatu informaatio ei asettunut Nielsenin (1993) käytettävyysteorian ominaisuuksiin. Tämän vuoksi käsittelin asiakastietojen käytettävyyden omana tuloslukunaan, pyrkien saamaan vastauksen toiseen tutkimuskysymykseeni: Millaiseksi dokumentoitujen asiakastietojen käytettävyys asettuu osana asiakastietojärjestelmää?

Asiakastietojärjestelmiä on uudistettu sosiaali- ja terveystalveissa tapahtuneiden hallinnollisten muutosten seurauksena. Digitalisaation myötä työntekijöiden digitaalisten taitojen ja tietojen merkitys korostuu ja työntekijöiltä vaaditaan uudenlaista osaamista (Jauhiainen ym. 2020, 102). Työntekijöiden tietoteknisen osaamisen ja digitaalisten taitojen puutteiden on havaittu olevan yhteydessä negatiivisiin asenteisiin asiakastietojärjestelmiä ja niiden käyttämistä kohtaan (Ajami & Bagheri-Tadi 2013, 132). Asiakastietojärjestelmien käyttöön vaadittava osaaminen on myös suoraan yhteydessä asiakastiedon hyödynnettävyyteen, koska toimiva asiakastietojärjestelmä ei ole hyödyllinen, mikäli sitä ei osata käyttää (Salovaara 2021, 142–143).

Tutkimusaineistoni mukaan sosiaalityössä asiakastietojärjestelmät ovat nykyisin tuttuja ja turvallisia, jokapäiväisiä työvälineitä ja näin ollen kiinteä osa asiakastietojen dokumentointia eli kirjaamista. Työntekijät pitävät itseään kokeneina asiakastietojärjestelmän käyttäjinä, mutta nostavat esiin tietojärjestelmän monimutkaisuuden ja haasteellisuuden asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamisessa. (Huuskonen 2014a, 3; Salovaara & Silén & Hautala 2022, 208; Salovaara & Ylönen 2022, 364; Toikkanen ym. 2023, 445; Ylönen ym. 2020, 30.)

Vaikka tiedon hahmottaminen nähdään haastavana ja puutteita tietojärjestelmässä esiintyy, yli puolet Toikkasen ja kumppanien (2023,445) tutkimukseen vastanneista laillistetuista sosiaalityöntekijöistä sekä Ylösen ja kumppanien (2020, 30) tutkimukseen vastanneista sosiaalialan ammattilaisista kuvaa tietojärjestelmien tukevan tiedon laatua sekä dokumentoinnin toimivan asiakastietojärjestelmässä hyvin. Samanlaista kahtiajakoa ilmenee myös Salovaaran ja Ylösen (2022, 374) artikkelissa, jossa tiedon hyödyntämisessä on

haasteita siitä huolimatta, että tekninen asiakastietojärjestelmään kirjaaminen koetaan sujuvana. Aineiston mukaan narratiivinen kirjaaminen ei välttämättä tuo asiakkaan kokonaistilannetta esiin ja olennainen asiakastieto saattaa kadota pitkien asiakaskertomusmerkintöjen sekaan (Huuskonen 2014a, 4). Tämä saattaa tuoda konkreettisia ongelmia erityisesti akuuteissa asiakastilanteissa, kun tarvittavaa tietoa ei löydy nopeasti.

Toikkasen ja kumppanien (2023, 445) artikkelissa, kolmannes sosiaalityöntekijöistä arvioi asiakastietojärjestelmien tarjoaman tuen dokumentaatiolle hyväksi, kun taas yli puolet kokee tuen dokumentaatiolle huonoksi. Artikkelin mukaan asiakastietojärjestelmän suurimpana ongelmana sosiaalityöntekijät kokevat sen, että asiakastietojärjestelmästä ei saa kerralla käsitystä asiakkaan kokonaistilanteesta. Tähän samaan tulokseen on tultu jo aikaisemmissa tutkimuksissa (White ym. 2010; De Witte ym. 2016). Toinen työntekoa hankaloittava ongelma on saman tiedon kirjaaminen moneen paikkaan tai jopa useampaan tietojärjestelmään (Kuorikoski 2024, 540; Toikkanen ym. 2023, 445; Kärki 2012, 130). Toikkasen ja kumppanien (2023, 445) tutkimuksesta nostan yhden sosiaalityöntekijän kuvauksen kahdenkertaisen dokumentoinnin työllistävyydestä:

"Erikseen kirjaaminen molempiin järjestelmiin vie paljon työaikaa ja voimavaroja - myöskin inhimillisiä unohduksia käy ja tarpeellinen tieto voi olla vain toisessa järjestelmässä. On myös osin epäselvää, mitä mihinkin kirjataan..."

Kärjen (2012, 128–129) artikkelin mukaan kaikissa sosiaalipalveluissa ei ole vielä käytössä dokumentointiin asiakastietojärjestelmää. Työntekijöillä ei ole aina käytössään omaa, henkilökohtaista työasemaa, vaan samaa työasemaa käytetään yhdessä kollegoiden kanssa. Nykyäänkin, esimerkiksi lastensuojelulaitoksissa tai muissa ympärivuorokautisissa asumispalveluyksiköissä on käytössä yhteiskäyttöiset laitteet.

Kuorikosken (2024, 540) artikkelin mukaan aikuisten sosiaalityössä dokumentaation laatu vaihtelee ja kirjaamiseen liittyvät ongelmat estävät asiakasasiakirjojen hyödyntämisen käytännössä sekä tutkimuksessa ja kehittämisessä. Kirjaamiskäytännöt ovat riittämättömiä ja tiedon tuottamisessa on haasteita, koska asiakastietojärjestelmä ei pysty täyttämään sosiaalityön suhteen informaatiotehtäväänsä. Tämä saman ilmiön ovat todenneet jo Shaw kumppaneineen (2009) ja Björngren Cuadra (2019) aiemmissa tutkimuksissaan.

Salovaaran, Silénin ja Hautalan (2022, 215–219) sekä Ylösen (2024, 195) artikkelien mukaan asiakastietojärjestelmiä hyödynnetään tiedonhaussa kattavasti. Valtaosa työntekijöistä hyödyntää päivittäin asiakastietojärjestelmää asiakastietojen hakemisessa ja vain erittäin pieni osa työntekijöistä ei hae tietoja koskaan tietojärjestelmästä. Yllättävää ja jopa huolestuttavaa on se, että päivittäin lähes viidesosa Salovaaran, Silénin ja Hautalan (2022, 215) tutkimukseen vastaavista korkeakoulutetuista sosiaalialan ammattilaisista hakee asiakastietoja vielä papereista tai sähköpostilla, jolloin tietoturvallisuus voi vaarantua. Asiakastietoa työntekijöiden mukaan pitää etsiä myös muualta, kun esimerkiksi tietojärjestelmään kohdistuneiden uudistusten vuoksi asiakastietoja joutui käytännössä etsimään vanhoista asiakastietojärjestelmistä (Huuskonen 2014a, 4).

Kärjen (2012, 129–130) artikkelin mukaan asiakastyön tueksi saatetaan tarvita omien asiakasrekisterien lisäksi tietoa myös muualta ja tämän vuoksi organisaatiot ovat järjestäneet osalle työntekijöistä rajattuja tiedonsaantimahdollisuuksia muista tietovarannoista, kuten Kansaneläkelaitos, Verohallinto tai Digi- ja väestötietovirasto. Sähköinen tiedonjako tietojärjestelmien välillä on vielä vähäistä ja tiedonvaihto tapahtuu lähinnä katseluyhteyden tasolla. Osalla sosiaalipalvelujen työntekijöistä on työnsä luonteen vuoksi pääsy terveydenhuollon asiakastietoihin, joten heillä on mahdollisuus käyttää asiakastyönsä tueksi myös potilastietoja. Nämä palvelutehtävät ovat usein työvoimavaltaisia aloja, kuten vanhusten laitospalvelu tai kotipalvelu, jonka vuoksi työntekijöiden on tärkeää muistaa, että asiakastietojen käsittely ilman asiayhteyttä asiakkaaseen pitää perustella erikseen (Lehmuskoski ym. 2024, 19).

Ylösen (2024, 201) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät pitävät asiakastiedon dokumentoinnin ajantasaisuutta tärkeänä ja jokainen sosiaalityöntekijä pyrkii itse varaamaan aikaa kalenteristaan dokumentoinnille, mikäli sitä ei viivytyksettä, esimerkiksi asiakastapaamisen jälkeen ollut vielä ehtinyt tehdä. Dokumentointi nähdään toisinaan toissijaisena työnä, jonka koetaan kasaantuvan ja ajantasaisuus heikkenevän, jota kuvaa yhden sosiaalityöntekijän vastaus:

"(...) viivettä tulee, että varsinkin tässä, kun ei ole työparityötä, että yksin on niissä, niin mä en saa niistä kirjauksista siinä, että hyvä ku mä saan sinne jotakin... ja sit mä ajattelen, että mä sitten jälkeenpäin katson, että teen sen kunnolla ja näin (...) sitten siihen tulee se kohta, kun se saattaa jäädä, ja sitten se viimeistely jää tekemättä."

Dokumentoinnissa ajantasaisuudessa pysymiseen vaikuttaa käytännölliset seikat, esimerkiksi toimistojen ulkopuolissa asiakastapaamisissa, kuten kotikäyntien yhteydessä. Tietokoneen avautuminen ja järjestelmään yhteyden saaminen kestää pitkään, jolloin sosiaalityöntekijät kokevat, että osa kirjattavasta tiedosta menee tämän vuoksi ohi tai jää työntekijän muistin varaan. (Ylönen 2024, 198.) Dokumentoidun asiakastiedon ajantasaisuus näkyy myös työntekijävaihdosten tai poissaolojen yhteydessä, kun toinen työntekijä joutuu asiakastietojärjestelmään tallennetun asiakastiedon varassa hoitamaan itselleen ennestään tuntemattomia asiakastilanteita (Huuskonen 2014a, 3; Ylönen 2024, 196).

Räsänen (2014) tutki väitöskirjassaan tietojärjestelmien käyttöä sosiaalipäivystyksessä, joka poikkeaa muusta sosiaalityöstä työn luonteen vuoksi. Sosiaalipäivystyksessä on usein tilanteita, joissa päätöksiä tehdään nopeasti ja pääasiassa tallennetun taustatiedon varassa. Asiakastietojärjestelmiin tallennetun, ajantasaisen asiakastiedon merkitys korostuu, kun muita tiedonlähteitä ei ehdi työn kiireisen luonteen vuoksi käyttää. Työntekijät näkevät dokumentoinnin ja asiakaskirjojen laatimisen merkityksellisinä sekä oman, että asiakkaan oikeusturvan kannalta. Työntekijällä on velvollisuus kirjata asiakastietoja, kun puolestaan asiakkaalla on oikeus saada itselleen hänestä tehdyt kirjaukset (Kääriäinen 2022; Laaksonen ym. 2011).

Dokumentointi on keskeinen osa viranomaistyötä ja laadukas rakenteinen kirjaaminen edellyttää, että asiakasasiakirjojen rakenteet ohjaavat kirjaamista, työntekijä on saanut kattavan perehdytyksen sekä kirjaamiseen on resursoitu riittävästi aikaa (Hujanen ym. 2021, 365). Kirjattu asiakastieto ei tavallisesti ole kirjaimellisesti toistoa tapahtuneesta, vaan kirjaukset ovat aina tiivistettyjä ja valikoituja kuvauksia tilanteista, jotka usein kirjoitetaan tapahtuneesta käsin sekä ajallisesti että tilallisesti myöhemmin (Taylor 2008, 39). Työntekijä joutuu alituisesti tekemään sekä tietoisia että tiedostamattomia valintoja ja päätöksiä siitä, mitä ja miten kirjaa tai jättää kirjaamatta. Tämä tiedon valikointi alkaa jo asiakkaan kohtaamisesta ja lopulta päättyy kirjauksiksi asiakastietojärjestelmään. Parhaimmillaan dokumentointia tukevat asiakastietojärjestelmät toimivat työntekijöillä muistin tukena asiakasprosessien hallinnassa. (Huuskonen 2014a, 3; Ylönen 2024, 195; myös Räsänen 2014, 75–78.)

6 Asiakastietojärjestelmien käytettävyys sosiaalityössä

6.1 Opittavuus

Asiakastietojärjestelmien käytettävyyttä tarkasteltaessa, opittavuudella tarkoitetaan sitä, miten helposti ja nopeasti käyttäjä oppii asiakastietojärjestelmän käytön sekä sisäistää sen toimintalogiikan (Nielsen 1993, 26). Nostan tutkimuksessani aineistosta opittavuuteen kuuluvaksi koulutuksen tärkeyden ja puutteen, ajantasaisen asiakastiedon, monimutkaiset asiakasasiakirjat sekä osittain asiakastietojärjestelmän logiikan haasteellisuuden, jotka ovat aineiston analyysin alaluokkia.

Sosiaalityöntekijät omaksuvat pääsääntöisesti asiakastietojärjestelmien käytön hyvin, ainakin niissä tilanteissa, että he käyttävät samaa tietojärjestelmää suhteellisen pitkään. (Salovaara, Silen & Hautala 2022, 218). Tämä ei ole tavanomaista jatkuvien digitaalisten muutosten keskellä. Osa työntekijöistä pitää asiakastietojärjestelmiä hankalina käyttää ja ne haastavat sosiaalityöntekijän ammatillista arviointikykyä sekä rajoittavat ammattitaitoa. Lisäksi asiakastietojärjestelmien käyttämisen koetaan vievän aikaa tärkeältä asiakastyöltä. Asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen koetaan vaikeaksi ja tietojärjestelmien valmiit jäsentelyt koetaan rajoittaviksi sekä lomakkeissa kysytyt asiat toisinaan turhiksi. (Lagsten & Andersson 2018, 855; myös Hall ym. 2010, 403–405; Salovaara 2017, 60–61.) Salovaaran ja Ylösen (2022, 370–371) artikkelissa osa sosiaalityöntekijöistä kokee asiakastietojärjestelmän myönteisenä ja kuvaa järjestelmää loogisena ja käytön helpona oppia. Ylösen (2024, 199) aineistosta nousee päinvastainen havainto opittavuuteen liittyen. Sosiaalityöntekijä on käyttänyt samaa asiakastietojärjestelmää jo yli viisi vuotta, mutta joutuu edelleen turvautumaan ohjeisiin.

Kanta-palveluihin liittyvien uudistuksien vuoksi muutokset asiakastietojärjestelmässä ovat tulleet jatkuviksi. Lähes jokaisessa asiakastietojärjestelmän päivityksessä, yksi tai useampi asiakirjarakenne muuttuu eli opeteltavana on jälleen uusia työvälineitä, joihin on tehty Terveystietojärjestelmän ja hyvinvoinnin laitoksen toimesta muutoksia. Rakenteisten asiakasasiakirjojen haasteellisuus ja toisaalta tyytyväisyys kuvastuu Ylösen (2024, 196, 200) tutkimuksen kahden sosiaalityöntekijän vastauksissa:

"...asiakassuunnitelmakin on tuottanut niin paljon tuskaa täällä yleisesti. En puhu pelkääntään omasta kokemuksesta, vaan ehkä laajemminkin mitä olen kuullut...se on aika iso opettelu, ja sitten kun on niin paljon semmoista kaikkea yllättävää tietoa, mikä ei välttämättä mene valmiin otsikon alle. Miten me opitaan sitten se, että mihin kohtaan se kirjoitetaan?"

"(...) se on siinä mielessä kätevä, että niissä on tosi paljon vaihtoehtoja, mutta sieltä pystyy itse haarukoida ja valikoida pois tiettyjä, mitkä ei kuulu, että jos ei vaikka henkilöllä ole lapsia, niin siitä voi poistaa ne turhat laatikot, että siitä saa oikeasti napakan, semmoisen mikä on sitten helppo sille seuraavalle (...) että sitten nopeasti myös löytää sen."

Opittavuuden parantamiseksi tietojärjestelmä uudistuksen yhteydessä, työntekijät voisivat hyötyä vaiheittaisesta käyttöönotosta, nykyistä paremmasta johdon tuesta käyttöönoton aikana sekä selkeästä ja avoimesta viestinnästä uuden järjestelmän eduista ja mahdollisista haasteista (Nadav ym. 2024, 11). Työntekijöiden mukaan olennaista on, että edellisten tietojärjestelmämuutosten toteutus on kunnossa ennen seuraavaa muutosta (Kuorikoski 2024, 541). Salovaaran, Silenin & Hautalan (2022, 218) sekä Lagsten & Anderssonin (2018, 851) tutkimusten mukaan uudistusten yhteydessä, tietojärjestelmien käyttöönottoon liittyvien riskien ehkäisemisessä keskeisenä tekijänä on varmistaa riittävä koulutus ja osaaminen työntekijöille.

Tietojärjestelmien käyttämisessä on pitkälti kyse muistamisesta ja oppimisesta ja tietojärjestelmien suunnittelussa on tärkeää huomioida työskentelysektori, jossa tietojärjestelmää käytetään (Kuutti 2003, 32). Aiemman tutkimustiedon (Gillingham 2014; Zhang & Gutierrez 2007) mukaan tietojärjestelmät voivat olla opittavia ja käyttäjän omat asenteet ovat yhteydessä siihen, oppiiko työntekijä tietojärjestelmän käytön. Opittavuutta mietittäessä tärkeää on huomioida työntekijöiden henkilökohtainen osaamisen taso oppimisen suhteen sekä se, että onko työntekijällä motivaatiota oppia ja opetella tietojärjestelmän käyttöä (Ylönen 2024, 199). Työntekijöiden osallistuminen kehitystyöhön voisi tulevaisuudessa johtaa käytettävyydeltään hyviin ja samalla opittaviin tietojärjestelmiin.

6.2 Tehokkuus

Tehokkuudella asiakastietojärjestelmien käytettävyyttä tarkasteltaessa, tarkoitetaan järjestelmien tehokasta käyttöä sekä sitä, miten korkeaan tuottavuuteen järjestelmää käyttävän työntekijän on mahdollista päästä (Nielsen 1993, 30). Nostin tutkimukseni aineistosta tehokkuuteen kuuluvaksi työntekoa tukevan, monipuolisen ja aktiivisen työvälineen, jotka olivat aineiston analyysin alaluokkia.

Salovaaran, Silenin & Hautalan (2022, 216–217) tutkimukseen vastanneista sosiaalialan ammattilaisista lähes puolet vastaajista kokee asiakastietojärjestelmän tukevan omien asiakkaiden ja työtehtävien hallintaa hyvin. Asiakkaan kanssa työskentelevien tahojen hahmottamista tai palvelukokonaisuuksien koordinoimista asiakastietojärjestelmä ei vastaajien mukaan tue. Työntekijät odottavat asiakastietojärjestelmiltä tukea käytännön työn tekemiselle, mutta toisaalta tietojärjestelmän odotetaan olevan mahdollisimman yksinkertainen ja helppokäyttöinen. Nämä seikat voisi työntekijöiden mukaan vähentää työntekijöiden keskuudessa vallitsevaa puhetta siitä, että kirjaamiselle ei olisi aikaa. Sosiaalityöntekijät kokevat olevansa työkyvyttömiä, jos eivät pysty syystä tai toisesta kirjaamaan. (Huuskonen 2014a, 4.) Ylösen (2024, 200) aineistosta nousi esiin myös sosiaalityöntekijöiden omat ratkaisut, joihin ei tietojärjestelmä pystynyt vastaamaan. Sosiaalityöntekijöillä on edelleen käytössään ajattelun tueksi esimerkiksi lehtiöitä, joita he pitävät hahmotusta parantavana työvälineenä.

Toikkasen ja kumppaneiden (2023, 445) artikkelissa koettiin, että käytettävä asiakastietojärjestelmä tuntuu jäykältä eikä ohjaa käytännön työtä. Sosiaalityöntekijät eivät koe kirjauksia tehtävän niin, miten uuden sosiaalihuoltolain tai Kanta-palveluihin liittyvän yhteisen kirjaamisen osalta odotetaan tehtävän. Työntekijät kokevat lisäksi, että järjestelmäntoimittaja toteuttaa vain THL:n vaatimusten mukaisia muutoksia, eikä ota huomioon työntekijöiden tarpeita (Salovaara & Ylönen 2022, 371). Salovaara ja kumppanit (2022, 198) sekä Ylönen ja kumppanit (2020, 38) käyttivät artikkeleissaan rutiinitehtävien hoitamista yhtenä käyttövyysmittarina, koska rutiinitehtävät ovat suoraan yhteydessä työn tehokkuuteen. Useassa palvelutehtävässä ja ympäristössä käytössä oleva Sosiaali-Effica ja Lifecare saivat paljon negatiivista palautetta. Aineiston mukaan työntekijät eivät koe asiakastietojärjestelmiä tehokkaina, eikä niitä käytetä laaja-alaisesti asiakasprosesseissa.

Ollakseen tehokas, asiakastietojärjestelmä ei voi heikentää tai hidastaa työntekoa, vaan työntekijöiden pitää voida käyttää tehokasta asiakastietojärjestelmää mahdollisimman kattavasti ja monipuolisesti, jolloin tietojärjestelmästä muodostuu työntekoa konkreettisesti tukeva (Nielsen 1993, 30).

6.3 Muistettavuus

Muistettavuus asiakastietojärjestelmien käytettävyyden ominaisuutena tarkoittaa sitä, että työntekijän on helppo muistaa järjestelmän käyttö, pitkänkin tauon jälkeen (Nielsen 1993, 31–32). Nostin tutkimukseni aineistosta muistettavuuteen kuuluvaksi analyysin nostin alaluokat muistin tukena toimimisen, automaattisen toiminnan sekä osaltaan asiakastietojärjestelmän logiikan haasteellisuuden.

Työntekijät pitävät asiakastietojärjestelmää muistettavuuden osalta hyvänä, koska asiakasmäärät ovat isoja, eikä yksittäisen asiakkaan edellistä tapaamista voi muistaa ilman asiakastiedon tallentamista. Asiakastietojärjestelmän aloitusnäkyä pidetään hyvänä muistin tukena, koska siitä pystyy suoraan näkemään omat tekemättömät tai keskeneräiset työt, joita ilman tietojärjestelmää olisi vaikea muistaa. (Huuskonen 2014a, 3; Ylönen 2024, 195). Haasteita käytännön työhön aiheutuu siitä, että asiakastietojärjestelmässä ei ole mahdollista nimetä asiakasasiakirjoja millään tavalla, jonka vuoksi jokainen asiakasdokumentti on avattava erikseen, jotta dokumentin sisältö selviää (Salovaara & Ylönen 2022, 371).

Puutteellisen dokumentoinnin, jolloin tallennettua asiakastietoa ei ole, nähtiin pahimmillaan johtavan siihen, että lisäresurssien tarvetta ei nähdä, koska kasvavaa työmäärää ei voida todentaa ylemmille tahoille (Kuorikoski 2024, 540). Asiakastietojärjestelmän automaattisia toimintoja työntekijät pitävät liian vähäisinä. Asiakkaan esimerkiksi siirtyessä toiselle työntekijälle, tietojärjestelmä ei automaattisesti vaihda uuden työntekijän nimeä yhdellä kertaa, vaan nykyisen työntekijän pitää käydä vaihtamassa käsittelijä jokaiseen palveluun erikseen. Työntekijät näkevät ongelmallisena sen, että epähuomioissa joihinkin palveluihin jää muutos tekemättä, jolloin asiakas jää tietojärjestelmässä vanhan työntekijän nimiin. (Ylönen 2024, 199.)

Nielsenin (1993, 30-31) mukaan eri tasoisten asiakastietojärjestelmän käyttäjien on helppo palata pitkänkin tauon jälkeen tietojärjestelmän pariin ilman uudelleen opettelua, mikäli järjestelmä on helposti muistettava. Tämä muistettavuus ei aineistosta nouse esiin, vaan päinvastoin, työntekijät tarvitsevat ohjeita vielä pitkänkin käyttämisen jälkeen (Ylönen 2024, 199). Tämä näkökulma tulisi ottaa jo huomioon asiakastietojärjestelmien suunnittelun yhteydessä.

6.4 Virheettömyys

Asiakastietojärjestelmien käytettävyyden ominaisuutena virheettömyyttä voidaan kuvata sillä, että järjestelmän käyttö on sellaista, että työntekijä tekee mahdollisimman vähän sellaisia virheitä, jotka eivät johda haluttuun lopputulokseen. Lisäksi virheistä tulisi saada selkeät ilmoitukset ja päästä helposti jatkamaan eteenpäin. (Nielsen 1993, 31–32.) Nostin tutkimukseni aineistosta virheettömyyteen kuuluvaksi alaluokat virheettömyyden varmistaminen, palautteen antaminen ja käyttäjäpalautteen tärkeys.

Martikaisen ja kumppaneiden (2020, 273–274) tutkimukseen vastanneista sosiaalialan ammattilaisista (n=1145), yli 50 % vastaajista tietää, minne tietojärjestelmistä voi lähettää palautetta. Vastaajista lähes neljäsosa kokee, että tietojärjestelmätoimittajat ovat kiinnostuneita heidän antamastaan palautteesta, mutta vain joka viides on sitä mieltä, että korjaus- ja muutosehdotukset toteutuvat toivotulla tavalla ja aikataululla. Ylösen (2024, 198) tutkimukseen vastannut sosiaalityöntekijä kuvaa asiakastietojärjestelmän epävarmuutta:

"Mä oon oikeasti puhelimella kuvannut niitä tekstejä, että silloin kun se rupee surraamaan, niin mä en saa kopioitua sitä tekstiä mihinkään, että mä oon joko kopioinut tekstin ja lähettänyt itselle sähköpostilla, ei mitään tietoturvallista, tai mä oon ottanut kuvia niistä teksteistä siinä pelossa, että se häviää. Koska jos mä en ole välitallentanut, niin niitä hävisi sitten."

Asiakastietojärjestelmät eivät tue työntekijöiden mielestä tarkoituksenmukaisella tavalla virheiden korjaamista (Salovaara ym. 2022, 200). Työntekijät eivät myöskään aina ymmärrä tietojärjestelmätoimittajan, säännöllisiä "huoltorutiineja", koska ne aiheuttavat sen, että asiakastietojärjestelmää ei tuolloin pysty käyttämään (Lagsten & Andersson 2018, 6). Sosiaalityöntekijät kokevat tuolloin olevansa työkyvyttömiä (Huuskonen 2014a, 4).

Työntekijät eivät koe antamansa käyttäjäpalautteen johtavan muutoksiin ja sen vuoksi työntekijöillä oli mielikuva siitä, että asiakastietojärjestelmää ei kehitetä tai it-tuen kanssa puhutaan täysin eri ”kieltä” (Martikainen 2020, 278).

6.5 Miellyttävyyys

Työntekijän näkökulmasta katsottuna, miellyttävyyys ominaisuutena on tärkeää asiakastietojärjestelmän käytettävyyden kannalta. Käytettävyydeltään miellyttävä asiakastietojärjestelmä on työntekijälle mieluinen ja hän kokee subjektiivista tyytyväisyyttä käyttäessään tietojärjestelmää. (Nielsen 1993, 33–34.) Nostin aineiston analyysistä miellyttävyyteen kuuluvaksi alaluokat työhyvinvointi sekä asiakastiedon hyödynnettävyys.

Salovaaran ja Ylösen (2022, 370–371) tutkimuksessa pieni osa sosiaalityöntekijöistä (n=309) kokee asiakastietojärjestelmän myönteisenä ja kuvaa tietojärjestelmää loogisena, helppona oppia ja helppona muokata sekä pitävät asiakastietojärjestelmää käyttäjäystävällisenä. Suurin osa vastaajien kommenteista on erittäin kriittisiä ja liittyivät käytettävyyden haasteisiin. Työntekijät pitävät asiakastietojärjestelmää kömpelönä, jäykkänä, hitaana ja vaikeakäyttöisenä eli miellyttävyyys ominaisuutena ei ole nähtävissä. Sosiaalityöntekijät kokevat haasteena sen, että asiakastietojärjestelmään ei pysty dokumentoimaan muiden perheenjäsenten jakamia tietoja lapsesta ja perheestä, joka nähdään välttämättömänä asiakasprosessin kokonaisuuden kannalta. Samojen tietojen dokumentoiminen kaikille perheenjäsenille näyttäytyy liian työläänä. Tyytymättömyyttä sosiaalityöntekijöille aiheuttavat lisäksi asiakastietojärjestelmien kirjoituskenttien sekä avautuvien näyttöikkunoiden pieni koko.

Uusien asiakastietojärjestelmien käyttöönotto lisää työntekijöiden stressiä, joka suoranaisesti vaikuttaa työntekijän näkökulmasta asiakastietojärjestelmän miellyttävään käyttöön. Käyttöönoton yhteydessä on varmistettava riittävä tuki, aika ja resurssit koulutuksiin sekä kiinnitettävä huomiota työntekijöiden hyvinvointiin. (Nadav ym. 2024, 1.)

Yhtenä miellyttävyyttä heikentävänä asiana nähdään yhteisen ”kielen” puute. Työntekijät ja asiakasasiakirjoja määrittävät tahot (THL) puhuvat samoista asioista, mutta työntekijät

kokevat, että kaikki asiat eivät sovi käytännön työn maailmaan, eivätkä ole asiakasystävällisiä. (Ylönen 2024, 202.) Osa sosiaalialan ammattilaisesta kokee, että työmotivaation on vienyt jatkuvat muutokset ja asiakastietojärjestelmien toimimattomuus (Martikainen 2020, 278).

Käytettävyys on osa ihmisläheistä suunnittelua ja käytettävyydellä voidaan tarkoittaa jopa sitä, että tietojärjestelmä on visuaalisesti suunniteltu, esimerkiksi valikoista, väreistä ja ulkoasuista lähtien ihmiselle siten, että käyttäjälle on selvää, miten järjestelmän kanssa ollaan vuorovaikutuksessa ja sitä on miellyttävä käyttää (Kuronen & Isomäki 2010, 193). Aineistosta nousi esiin toive, että asiakastietojärjestelmään saataisiin visualisointia ja graafisia työkaluja asiakkaan kokonaistilanteen ja historian hahmottamiseksi (Salovaara & Ylönen 2022, 372). Toisaalta työntekijät kokevat asiakastietojärjestelmien käytettävyydessä haasteina huonosta näytön suunnitellusta johtuvia ongelmia, kuten harhaanjohtavat nimet toiminnoissa, epäjohdonmukaiset toiminnallisuudet ja suunnittelun sekä liian laajat valikkopalkit (Lagsten & Andersson 2018, 855). Työntekijöiden toiveena onkin, että asiakastietojärjestelmä voisi tulevaisuudessa mahdollistaa asiakkaan elämäntilanteen ja verkostojen hahmottamisen helposti (Salovaara & Ylönen 2022, 374).

Aineiston kahdessa tutkimuksessa sosiaalialan ammattilaiset arvioivat käytettyjä asiakastietojärjestelmiä tuotemerkeittäin. Kouluarvosanat vaihtelevat käytettävyyden osalta eri tuotemerkkien välillä niin, että keskiarvo on korkeimmillaankin vain alle kahdeksan ja huonoimmillaan hieman yli kuusi. Parhaimmat arviot käytettävyydestä saavat Nappula ja Pro Consona, joista vain Pro Consonaa käytetään laajasti sosiaalihuollossa. Tarkemmin rajatumman ja pienemmän käyttäjäkunnan tarpeisiin vastaavan asiakastietojärjestelmän suunnittelu ja personointi on helpompaa ja tietojärjestelmän käyttämisen oppiminen nopeampaa verrattuna valtavan käyttäjäpotentiaalin ja toiminnallisuuksiltaan monipuolisemman tietojärjestelmän. (Salovaara ym. 2022, 191, 197; Ylönen ym. 2020, 38.) Nykyisillä hyvinvointialueilla tätä ei ole huomioitu, vaan tilanne on lähes päinvastainen, sillä jokaisessa sosiaalipalvelussa käytetään yhtä ja samaa järjestelmää.

7 Johtopäätökset ja pohdinta

Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on hahmottaa tutkittavien käsityksiä ja kokemuksia sekä lisätä ymmärrystä ja saada hyödyllistä tietoa tutkittavasta ilmiöstä (Aaltio & Puusa 2020, 188). Tutkimustehtävänäni oli työntekijän näkökulmasta tarkastella digitaalisten asiakastietojärjestelmien ja dokumentoidun asiakastiedon käytettävyyttä sosiaalityössä aiemman tutkimustiedon kautta. Tutkimukseni tarkentui kahdeksi tutkimuskysymykseksi, joista ensimmäinen oli, millainen on asiakastietojärjestelmien käytettävyys sosiaalityössä työntekijän näkökulmasta. Toiseksi tutkimuskysymykseksi prosessin edetessä hahmottui, millaiseksi dokumentoitujen asiakastietojen käytettävyys asettuu osana asiakastietojärjestelmää.

Tulin tutkimukseni pohjalta siihen johtopäätökseen, että asiakastietojärjestelmät ovat välttämätön ja käytännöllinen työväline sosiaalityössä, mutta asiakastietojärjestelmien käytettävyydessä ja dokumentoitujen asiakastietojen hyödynnettävyydessä on edelleen haasteita. Toivon tutkimukseni antavan sosiaalityöntekijöille lisätietoa asiakastietojärjestelmien ja dokumentoitujen asiakastietojen käytettävyydestä ja hyödynnettävyydestä. Lisäksi kannustan omassa työyhteisössäni kollegoja antamaan palautetta järjestelmätoimittajille kehittämisen parantamiseksi. Tutkimustulokseni olivat yhteneväisiä aiemman tutkimustiedon kanssa, jonka vuoksi koen saaneeni tutkimuskysymyksiini vastaukset. Tämä tutkimusprosessi oli itselleni opettavainen ja antoisa sekä työläs ja stressaava, koska hoidin opiskelun kokopäivätyön rinnalla. Työpäivän jälkeen oli vaikeaa asettua gradun pariin, vaikka aihe onkin itseäni kiinnostava. Nykyisin kunnioitan aiempaa enemmän työhöni tutkimuksia tekeviä henkilöitä.

Sähköisten asiakastietojärjestelmien käyttäminen on vakiintunut sosiaalialan ammattilaisten keskuudessa osaksi sosiaalialan työtä. Kansallisesti sosiaalialan ammattilaisten kirjaamisen taitojen kehittämiseen on panostettu kouluttamalla kirjaamisvalmentajia sekä tarjoamalla ammattilaisille kirjaamiseen liittyvää täydennyskoulutusta. Sosiaalialan ammattilaiset olivat vielä vuonna 2019 käyttäjäkokemusten mukaan tyytymättömiä käyttämiinsä asiakastietojärjestelmiin ja ammattilaiset odottavat uusien tietojärjestelmien tuovan aiempaa parempia mahdollisuuksia asiakastiedon hyödyntämiseksi (Salovaara ym. 2022, 194). Haasteista huolimatta, asiakastietojärjestelmiä pidetään teknisesti toimivina

ja vakaina (Ylönen ym. 2020, 30). On kuitenkin muistettava, että käytettävyydeltään laadukkaat asiakastietojärjestelmät auttavat sosiaalityön ammattilaisia työtehtävien sujuvassa, tehokkaassa ja virheettömässä suorittamisessa (Nielsen 1993, 71–78).

Tällä hetkellä sosiaalialan tietojärjestelmien suunnittelussa ei ole aiempien tutkimusten mukaan riittävästi huomioitu loppukäyttäjiä (Burton & Van Den Brock 2009; Shaw ym. 2009; Ylönen ym. 2020). Tutkielmani tulokset ovat yhteneväisiä aiempien tutkimusten kanssa. Asiakastietojärjestelmät eivät tue riittävästi sosiaalialan ammattilaisia ja kehittämistä tarvitaan edelleen.

Tulosten mukaan sosiaalialan ammattilaiset pitävät sähköisiä asiakastietojärjestelmiä tarpeellisina ja välttämättöminä työvälineinä. Samalla kuitenkin työntekijöiden asenteet asiakastietojärjestelmiä kohtaan ovat monesti kielteisiä, koska tietojärjestelmien käyttö koetaan haastavana ja ongelmallisena. Asiakastietojärjestelmät eivät ole käytettävyydeltään hyviä, koska ne eivät kaikkien työntekijöiden mukaan täytä jokaista Nielsenin (1993) käytettävyyden ominaisuuksista eli asiakastietojärjestelmiä eivät koeta helposti opittaviksi, muistettaviksi tai tehokkaiksi, eivätkä ne ole virheettömiä tai miellyttäviä käyttää. Mielestäni sosiaalialan ammattilaiset ovat tänä päivänä lähes työkyvyttömiä ilman toimivaa asiakastietojärjestelmää jo pelkästään dokumentointivelvollisuuden vuoksi. Omassa työyhteisössäni kuulen tätä keskustelua joka kuukausi asiakastietojärjestelmän kuukausipäivityksen yhteydessä.

Aineistossa esitettiin useita aiheita, joista tarvitaan lisää tutkimustietoa. Jo yli kymmenen vuotta sitten, Kärjen (2012, 130) mielestä katse piti kääntää ohjelmistojen käytettävyyteen sekä kerättävän asiakastiedon hyödynnettävyyteen. Asiakastietojen käytettävyyttä onkin viimeisen vuosikymmenen aikana tutkittu lisää (mm. Satama 2013; De Witte ym. 2016; Ranta-Pere 2017; Lagsten & Andersson 2018; Ylönen ym. 2020; Tynkkynen 2023). Kuorikoski (2024, 541) nostaa esiin ruohonjuuritason osallistumisen asiakastietojärjestelmien suunnitteluun ja Martikainen kumppaneineen (2020, 280) ehdottaa pitkäaikaista käyttäjäpalautetta sekä erityisesti kokeneiden sosiaalialan ammattilaisten osallistumista suunnittelutyöhön. Salovaaran, Silenin & Hautalan (2022, 218) mukaan suurien eroavaisuuksien vuoksi, tarvitaan tarkempaa tutkimusta siitä, miten tietojärjestelmät voi-

vat tukea asiakastyötä paremmin. Työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia tarvitaan järjestelmien kehittämiseen, jotta sosiaalialan työn luonne ja erilaisiin työtehtäviin liittyvät tarpeet tulee huomioitua. Asiakastietojärjestelmiä tulee jatkossa kehittää työtä tukeviksi, ei vain asiakastiedon tallentamista varten (Salovaara & Ylönen 2022, 374). Käyttäjien kokemuksia tutkimalla voidaan saada arvokasta tietoa asiakastietojärjestelmän kehittämistyön tueksi (Ylönen ym. 2023, 30). Luottamus tietojärjestelmien tiedon laatuun luo hyvän lähtökohdan tietojärjestelmien sisältämän tiedon hyödyntämiselle jatkossa. (Toikkanen ym. 2023, 449.)

Suurena haasteena pidän sitä, että, miten teknologisten muutosten kielteisiä vaikutuksia saadaan vähennettyä. Tästä tarvitaan jatkossa tutkimustietoa. Olen lisäksi pohtinut, että tarvitaanko sosiaalihuollossa työnantajien toimesta lisäkoulutusta riittävän digitaalisen osaamisen ylläpitämiseksi vai miten kielteisiä asenteita saadaan käännettyä myönteisemmiksi. Tutkimukseni aineistossa Nadav kumppaneineen (2024, 10) nostaa esiin samaa asiaa sosiaalityön koulutuksen uudistamisen yhteydessä.

Asiakastietojärjestelmää päivittäin työssäni käyttävänä, olen havainnut, että tietojärjestelmien kehittämisessä on välttämätöntä lisätä kokeneiden ammattilaisten panosta käytännön työtä aidosti tukevien asiakasjärjestelmien kehittämiseksi. Jokaisessa työtiimissä tai yksikössä, tulisi olla nimettynä vastuuhenkilö asiakastietojärjestelmien uudistuksia ja muutoksia ajatellen. Hänen vastuullaan olisi pitää muut työyksikön jäsenet ajan tasalla sellaisista tietojärjestelmästä tai rakenteisiin asiakirjoihin tehdyistä muutoksista tai uudistuksista, jotka koskevat juuri sen tiimin tai yksikön työtehtäviä konkreettisesti.

Kansallisissa hankkeissa on viime vuosina kehitetty sosiaalityön asiakastietojärjestelmiä ja sote-uudistuksen sekä teknologian jatkuvan lisääntymisen myötä kehitystyö jatkuu ja muutokset ovat työntekijöille arkipäivää. Kehitystyöllä tavoitellaan esimerkiksi kirjaimiskäytäntöjen yhtenäistämistä, koska asiakastietojärjestelmät ovat työkaluja asiakastiedon käsittelyssä ja näin ollen kiinteä osa asiakastietojen dokumentointia. Asiakastietojärjestelmien kehittämistyöhön on tulevaisuudessa välttämätöntä ottaa mukaan käytännön työtä tekeviä sosiaalialan ammattilaisia, mikäli käytettävyyttä todella halutaan parantaa. Martikaisen ja kumppaneiden (2020, 278) artikkelin mukaan työntekijät ovat halukkaita osallistumaan tietojärjestelmien kehitystyöhön raportoimalla ongelmista tai esittelemällä omaa työtään ja siihen liittyviä tarpeita omalle organisaatiolle sekä osallistumalla suoriin

kehittämisspäiviin järjestelmäntuottajan kanssa. Lisäksi osa työntekijöistä on valmis testaamaan ja kommentoimaan käyttöön otettavia lomakkeita etukäteen. Tämä on hyvä alku, mutta jatkossa tarvitaan vahvempia keinoja käytettävyyden parantamiseksi. Mikäli tietojärjestelmien kehittäjät ottavat aiempaa enemmän ja laajemmin työntekijöiden näkökulmaa ja kokemustietoa mukaan kehitystyöhön ja työntekijät saavat riittävän koulutuksen tietojärjestelmien käyttöön, asiakastietojärjestelmien käytettävyys tulee parantumaan ja tietojärjestelmät tukevat tulevaisuudessa työn tekemistä tehokkaammin.

Omaa kiinnostustani tutkimaan aihetta kohtaan lisäsi se, että vuoden 2024 lopulla Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaalipalvelut liittyivät Kanta2 -vaiheeseen ja samalla aiemmin käytössä ollut SosiaaliEfficia päivitettiin nykyaikaisempaan, saman tietojärjestelmätoimittajan LifeCare tietojärjestelmään. Olin itse mukana muutoksessa konkreettisesti osallistumalla sisältö- ja koulutusryhmiin sekä kouluttamalla lapsiperhepalveluiden ja lastensuojelun työntekijöitä uuden järjestelmän käyttöönotossa. Yhteiskunnallisesti aiheeni ajankohtaisuutta lisää sosiaalipalvelujen kirjaukset, jotka ovat vaiheittain siirtymässä OmaKantaan. Tuolloin jokainen sosiaalipalvelujen asiakas pääsee itse lukemaan sosiaalipalveluissa tehdyt kirjaukset nopealla aikataululla. Muutosvaiheessa asiakkaiden yhteydenotot ja kirjausten korjauspyynnöt tulevat luultavasti lisääntymään, mutta jatkossa asiakirjapyynnöt varmasti vähenevät, kun asiakkaat pääsevät itse lukemaan heistä kirjatut tiedot ja samalla sosiaalityön läpinäkyvyys lisääntyy.

Kanta-palvelujen käyttöönotolla toivotaan uusia mahdollisuuksia sekä organisaatorajat ylittävään, että asiakkaiden suuntaan tapahtuvaan tiedonsiirtoon (Lehmuskoski ym. 2024, 14). Jatkossa tulee keskittyä sosiaalityön tiedon näkyväksi tekemiseen, joka edellyttää tiedon avointa reflektointia puheella, sanoilla ja teksteillä. Tiedon näkyväksi saattaminen korostaa tiedon jakamisen välineitä sosiaalityössä. Kaikkein sosiaalityön ammattilaisten saatavilla tulisi olla käytännöistä syntyvistä tarpeista kehitetyt tiedonhallinnan järjestelmät tukemassa työn tekemisen prosesseja, unohtamatta työn suunnitteluun hyödynnettävän tiedon luomista. (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2006, 458.)

Tulevaisuudessa, kun teknologia edelleen kehittyy, uudenlainen dokumentointi myös lisääntyy. Kannettava tietokone ei enää ole riittävä dokumentoinnin väline ja mobiilikir-

jaamisen toivotaan laajentuvan niin, että tiedonsiirto asiakastietojärjestelmiin olisi sujuvaa. Uskoisin sosiaalialallakin tekoälyn käyttämisen laajenevan nykyisestä, vaikka se tulee aiheuttamaan paljon esimerkiksi eettisiä kysymyksiä. Lopuksi voin siis todeta, että asiakastietojärjestelmiä kehitetään jatkuvasti ja kehitystahti tuntuu vain kiihtyvän digitalisaation lisääntyessä. Kansallisesti ajateltuna asiakastietojärjestelmät ja asiakastiedon dokumentointi ovat erittäin ajankohtaisia, koska sosiaalihuollon palvelunantajien tulee liittyä Kanta-palvelujen käyttäjiksi reilun vuoden päästä, jonka jälkeen kaikki sosiaalihuollon asiakasasiakaskirjat tallennetaan Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon.

Lähteet

- Aaltio, Iris & Puusa, Anu (2011) Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat -perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: Johtamistaidon opisto, 153–166.
- Aaltola, Juhani & Valli, Raine (2010) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. 3. uudistettu ja täydennetty painos. 1. painos 2001. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Ajami, Sima & Bagheri-Tadi, Tayyeb (2013) Barriers for Adopting Electronic Health Records (EHRs) by Physicians. *Acta Inform Med.* 21(2), 129–134. doi: [10.5455/aim.2013.21.129-134](https://doi.org/10.5455/aim.2013.21.129-134). Viitattu 9.3.2025.
- Arajärvi, Miina (2019) Sosiaalihuollon tiedonhallinnan uusi aikakausi. <https://www.talentia.fi/talentia-lehti/sosiaalihuollon-tiedonhallinnan-uusi-aikakausi/>. Viitattu 2.2.2025.
- Barrera-Algarín, Evaristo & Sarasola-Sánchez-Serrano, José Luís & Sarasola-Fernández, Alberto (2023) Social work in the face of emerging technologies: A technological acceptance study in 13 countries. *International Social Work* 66(4), 1149–1166. <https://doi.org/10.1177/00208728211041672>. Viitattu 8.2.2025.
- Björngren Cuadra, Carin (2019) Technology-dependent Documentation and Social Redundancy: A scenario-based Analysis of an IT Failure in the Social Services. Paper presented at Nordic Welfare Research Conference: Towards Resilient Nordic Welfare States, Helsinki, Finland. <https://urn.kb.se/resolve?urn=urn%3Anbn%3Ase%3Amau%3Adiva-10761>. Viitattu 9.3.2025.
- Burns, Yvonne J. & Modderman, Corina & Congues, Janet & Spelten, Evelien (2023) Identifying Practical Knowledge for Introducing Information Systems in Community Social Care Agencies: A Scoping Review. *Journal of Technology in Human Services* 41(1), 65–95. <https://doi.org/10.1080/15228835.2023.2172126>. Viitattu 8.2.2025.
- Burton, Judith & Van Den Broek, Diane (2009) Accountable and countable: Information management systems and the bureaucratization of social work. *The British Journal of Social Work* 39(7), 1326–1342. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcn027>. Viitattu 8.2.2025.
- De Witte, Jasper & Declercq, Anja & Hermans, Koen (2016) Street-Level Strategies of Child Welfare Social Workers in Flanders: The Use of Electronic Client Records in Practice. *The British Journal of Social Work* 46(5), 1249–1265. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcv076>. Viitattu 8.2.2025.
- Elo, Satu & Kajula, Outi & Tohmola, Annina & Kääriäinen, Maria (2022) Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. *Hoitotiede* 34(4), 215–225.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2008) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.
- Fink, Arlene (2010) Conducting research literature review: from the Internet to paper. 3. uudistettu painos. 1. painos 1998. Sage Publications. California: Thousand Oaks.
- Gillingham, Philip (2014) Electronic Information Systems and Social Work: Who are We Designing For? *Practice* 26(5), 313–326. <https://doi.org/10.1080/09503153.2014.958454>.
- Hall, Christopher & Parton, Nigel & Peckover, Sue & White, Sue (2010) Child-Centric Information and Communication Technology (ICT) and the Fragmentation of Child Welfare Practice in England. *Journal of Social Policy* 39(3), 393–413. <https://doi.org/10.1017/S0047279410000012>. Viitattu 8.3.2025.

- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sarjavaara, Paula (2009). Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. 1. painos 1996. Helsinki: Tammi.
- Hollo, Aino (2023) Asiakastietojärjestelmien vaikutukset sosiaalityöntekijöiden työhön. Pro gradu -tutkielma. Kokkola: Jyväskylän yliopisto. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-202306093664>.
- Hudson, Julie Drury (1997) A model of professional knowledge for social work practice. *Australian Social Work* 50(3), 35–44. <https://doi.org/10.1080/03124079708414096>.
- Hujanen, Kaisa & Kinnunen, Ulla-Mari & Ailio, Erja & Koivumäki, Leena (2021) The high quality structural documentation of social work described by social workers. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare* 13(4), 360–371. <https://doi.org/10.23996/fjhw.109933>. Viitattu 15.3.2025.
- Huuskonen, Saira (2014a) Dokumentointi ja tiedon käyttö asiakastietojärjestelmässä lastensuojelun työtehtävissä. *Informaatiotutkimus* 33(2). <https://journal.fi/inf/article/view/46315>.
- Huuskonen, Saira (2014b) Recording and Use of Information in a Client Information System in Child Protection Work. *Acta Electronica Universitatis Tamperensis* 1387. Tampere: Tampere University Press. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9368-3>.
- Huuskonen Saira & Vakkari Pertti (2010) Client information system as an everyday information tool in child protection work. *Department of information studies and interactive media* 3–12. <https://doi.org/10.1145/1840784.1840788>. Viitattu 15.10.2024.
- ISO 9241-11 (2018) Ergonomics of human-system interaction - Part 11: Usability: Definitions and concepts. 2. painos. 1. painos 1998. Online Browsing Platform (OBP). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en>. Viitattu 25.2.2025.
- Jauhiainen, Annikki & Sihvo, Päivi & Hämäläinen, Susanne & Hietanen, Aija & Nykänen, Jaana & Hämäläinen, Jaana & Franssila, Päivi & Tikkanen, Kaija (2020) eAmmattilaisten osaaminen käyttöön sosiaali- ja terveydenhuoltoon. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 12(2), 93–104. <https://doi.org/10.23996/fjhw.85401>. Viitattu 9.3.2025.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. *Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* 17(4), 296–312. <https://journal.fi/janus/article/view/50532>. Viitattu 2.2.2025.
- Juuti, Pauli & Puusa, Anu (2020) Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Helsinki: Gaudeamus, 173–176.
- Kananen, Jorma (2017) Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananoja, Aulikki & Penttinen, Anni (1977) *Yksilökohtainen sosiaalityö: teoria ja käytäntö*. Helsinki: Wsoy.
- Kangasniemi, Mari & Pölkki, Tarja (2016) Aineiston käsittely: kirjallisuuskatsauksen ydin. Teoksessa Stolt Minna, Axelin Anna & Suhonen Riitta (toim.) *Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja A73*. Turku: Turun yliopisto, 80–93.
- Kirjaamisfoorumi (n.d.) Sosiaalihuollon kirjaaminen kehitty - onko työyhteisönne valmis. <https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi>. Viitattu 3.1.2025.
- Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (2017) Sosiaalityö digitalisaatiossa. *Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita* 58. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Komonen, Maija (2024) Kanta-palvelut käyttöön. *Talentia* 6, 22–24.

- Kosonen, Nea & Lehto, Jussi & Nissilä, Jaana & Sandström, Ida-Lotta & Suhonen, Marko (2024) *Opas sosiaalihuollon tiedonhallinnan toimivaan yhteistyöhön. Hyvinvointialueet ja palveluntuottajat kumppaneina*, versio 1.1. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Kuorikoski, Tuija (2024) Client documents in social work with adults as research data: scoping review of opportunities and challenges. *Nordic Social Work Research* 14(4), 532–544. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2022.2130406>.
- Kuronen, Marjo & Isomäki, Hannakaisa (2010) Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? - ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Juva: Bookwell, 185–210.
- Kurt, Serhat (2018) Moving toward a universally accessible web: Web accessibility and education. *Assistive Technology* 31(4), 199–208. <http://dx.doi.org/10.1080/10400435.2017.1414086>.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa (1999) *Sosiaalihuollon tietotekniikka*. Teoksessa Saranto, Kaija & Korpela, Mikko (toim.) *Tietotekniikka ja tiedonhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Helsinki: Wsoy, 226–240.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa (2016) *Tiedon hallinta sosiaalihuollossa: Tiedonhallinnan paradigma opetuksen ja tutkimuksen perustana*. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies, no 134. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-2279-3>. Viitattu 2.2.2025.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa & Kääriäinen, Aino (2006) Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan -puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. *Janus* 13(4), 452–460. <https://journal.fi/janus/article/view/50340>. Viitattu 5.2.2025.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa & Lehmuskoski, Antero (2010) Asiakastiedon kuvausmenetelmät sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Juva: Bookwell, 47–77.
- Kuutti, Wille (2003) *Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi*. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kärki, Jarmo (2012) Asiakastietojärjestelmät ja tiedonsaanti sosiaalihuollossa. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare* 4(2), 124–132. <https://journal.fi/finjehew/article/view/6556>.
- Kärkkäinen, Elina & Virtanen, Lotta & Kainiemi, Emma & Heponiemi, Tarja & Vehko, Tuulikki (2024) Digitalisaatio ja sen strateginen johtaminen sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisessä. Tilannekuva reilu vuosi hyvinvointialueiden toiminnan aloittamisen jälkeen. Työpaperi 45. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/149551/URN_ISBN_978-952-408-343-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 6.12.2024.
- Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. *Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia* 1. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Kääriäinen, Aino (2005) Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki: Palmenia-kustannus, 159–171.
- Kääriäinen, Aino (2016) *Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan*. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Päivi & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 189–197.

- Kääriäinen, Aino (2022) Dokumentointi osana asiakasturvallisuutta. *Janus* 30 (4), 392–406. <https://doi.org/10.30668/janus.114678>. Viitattu 25.10.2024.
- Kääriäinen, Aino (2024) Tekstit sosiaalityössä. Asiakirjat, kirjoittaminen ja tiedonmuodostus. Helsinki: Gaudeamus.
- Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu (2011) Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon kirjaamiseen ja käyttöön. Raportti 54. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Lagsten, Jenny & Andersson, Annika (2018) Use of information systems in social work—challenges and an agenda for future research. *European Journal of Social Work* 21(6), 850–862. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423554>. Viitattu 8.2.2025.
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>. Viitattu 31.1.2025.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 14.4.2023/703. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230703>. Viitattu 19.12.2024.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070159>. Viitattu 2.2.2025.
- Lapin Yliopisto (n.d.) <https://www.ulapland.fi/FI/Yksikot/Yhteiskuntatieteiden-tiedekunta/Opinnot/Sosiaalityo/eSosiaalityon-maasterikoulutus>. Viitattu 4.11.2024.
- Lehmuskoski, Antero (2017) Tiedonhallinta sosiaalityössä. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. 4. uudistettu painos. 1. painos 2007. Helsinki: Tietosanoma, 417–437.
- Lehmuskoski, Antero & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2008) Sosiaalialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, raportteja 30. <http://julkari.fi/bitstream/handle/10024/76344/R30-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>. Viitattu 2.11.2024.
- Lehmuskoski, Antero & Palm, Niina & Korhonen, Katja & Suhonen, Marko (2024) *Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille*. Versio 4.1. Ensimmäinen versio 1.0 syyskuussa 2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 15.3.2025.
- Lindström, Amanda & Murto, Liisa & Uuskallio, Assi (2025) *Asiakastietojen käsittely sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Helsinki: Edilex kustannus.
- Martikainen, Susanna (2015) *Towards better usability: usability and end-user participation in healthcare information technology systems development*. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Forestry and Natural Sciences 201. Kuopio: Itä-Suomen Yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-1981-6>. Viitattu 2.2.2025.
- Martikainen, Susanna & Salovaara, Sisu & Ylönen, Katri & Tynkkynen, Elina & Kaipio, Johanna & Tyllinen, Mari & Lääveri, Tinja (2020) Sosiaalialan ammatillaiset hauskaita osallistumaan asiakastietojärjestelmien kehittämiseen – osallistumistavoissa kehitettävää. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare* 12(3), 270–285. <https://doi.org/10.23996/fjhw.96084>.
- Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael (1994) *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. 2nd edition. California: Sage Publications. https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=U4IU_wJ5QEC&oi=fnd&pg=PR12&dq=miles+huberman+194&ots=kGWB-DTS_R&sig=eKSaQ59U9rDCpZlYgy0ob_UrHtc&redir_esc=y#v=onepage&q=miles%20huberman%20194&f=false.

- Nadav, Janna & Kaihlanen, Anu-Marja & Salovaara, Samuli & Saukkonen, Petra & Virtanen, Lotta & Kujala, Sari & Keskimäki, Ilmo & Vehko, Tuulikki & Heponiemi, Tarja (2024) The association of client information system with the well-being of Finnish social welfare professionals: a cross-sectional study. *Nordic Social Work Research*, 1–14. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2024.2437636>.
- Nielsen, Jakob (1993) *Usability in Engineering*. Boston: Academic press. <https://books.google.com/vc/books?id=95As2OF67f0C&printsec=frontcover&rview=1#v=onepage&q&f=false>. Viitattu 5.2.2025.
- Nielsen, Jakob (2024) Accessibility Has Failed: Try Generative UI = Individualized UX. <https://jakobnielsenphd.substack.com/p/accessibility-generative-ui>.
- Niskala, Asta (2008) Salatusta suhteesta kahden kimppaan: Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. *Acta Electronica Universitatis Lapponiensis* 41. Rovaniemi: Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-20111141044>. Viitattu 5.2.2025.
- Parker-Oliver, Debra & Demiris, George (2006) Social Work Informatics: A New Specialty. *Social Work* 51(2), 127–134.
- Payne, Malcolm (2001) Knowledge bases and knowledge biases in social work. *Journal of Social Work* 1(2), 133–146.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi Sirpa (2010) Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi Sirpa (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 9–20.
- Puusa, Anu (2020) Näkökulmia laadullisen aineiston analyysiin. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Tallinna: Gaudeamus Oy, 145–156.
- Raunio, Kyösti (2000) Jälkipositivismi, konstruktionismi ja monet tiet sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. *Janus* 8(4), 321–339.
- Ranta-Pere, Tiia (2017) Tietojärjestelmien käytettävyys sosiaalihuollon henkilöstön kokemana. Pro gradu -tutkielma. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20170853>. Viitattu 25.10.2025.
- Ronkainen, Suvi & Pehkonen, Leila & Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen, Eija (2011) *Tutkimuksen voimasanat*. Helsinki: Wsoy.
- Räsänen, Jenni-Mari (2014) Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä: Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. *Acta Electronica Universitatis Tampereensis* 1416. Tampere: Tampere University Press. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9447-5>. Viitattu 9.3.2025.
- Salminen, Ari (2011) Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasa: Vaasan yliopiston julkaisuja 2011. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-349-3>. Viitattu 21.10.2024.
- Salovaara, Samuel (2024) Tietojärjestelmät osana sosiaalityön tiedonmuodostusta. *Acta electronica Universitatis Lapponiensis* 383. Rovaniemi: Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-436-2>. Viitattu 9.3.2025.
- Salovaara, Samuli & Silén, Marianne & Hautala, Sanna (2022) Ability of social welfare professionals as users of information systems (IS) and their experiences of IS support for work. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare* 14(2), 208–225. <https://doi.org/10.23996/fjhw.110119>.
- Salovaara, Samuel & Ylönen, Katri (2022) Client information systems' support for case-based social work: experiences of Finnish social workers. *Nordic Social Work Research* 12(3), 364–378. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1999847>.
- Salovaara, Samuli & Ylönen, Katri & Silén, Marianne & Viitanen, Johanna & Lääveri, Tinja & Hautala, Sanna (2022) Social welfare professionals' experiences on client

- information systems in 2020. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare* 14(2), 191–207. <https://doi.org/10.23996/fjhw.113710>.
- Salovaara, Susanna (2017) Tietojärjestelmät osana sosiaalityön tiedonmuodostusta. Teoksessa Kivistö, Mari & Pääkkönen, Kirsi (toim.): *Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita* 58. Lapin yliopisto. Rovaniemi, 59–72.
- Salovaara Susi (2021) Sosiaalityön tiedollisten tarpeiden huomioiminen tietojärjestelmä Apotissa. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 13(2), 133–146. <https://doi.org/10.23996/fjhw.100692>. Viitattu 9.3.2025.
- Saranto, Kaija & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2012) Tiedonhallinnon koulutusohjelma arvioitavana -kokemuksia kansainvälisestä akkreditoinnista. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 4(2), 140–144. <http://journal.fi/finjehew/article/view/6558>. Viitattu 3.12.2024.
- Satama, Riikka (2013) Käytettävyys sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä: nykytilan haasteet ja kuinka järjestelmiä tulisi kehittää. Pro gradu -tutkielma. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20131056>. Viitattu 25.10.2024.
- Shaw, Ian & Bell, Margaret & Sinclair, Ian & Sloper, Patricia & Mitchell, Wendy & Dyson, Paul & Clayden, Jasmine & Rafferty, Jackie (2009) An Exemplary Scheme? An Evaluation of the Integrated Children's System. *The British Journal of Social Work* 39(4), 613–626. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp040>. Viitattu 9.3.2025.
- Sinkkonen, Irmeli & Kuoppala, Hannu & Parkkinen, Jarmo & Vastamäki, Raino (2006) *Käytettävyiden psykologia*. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssi (n.d.) <https://www.eoppiva.fi/koulutukset/sosiaalihuollon-kirjaamisen-peruskurssi/>. Viitattu 2.2.2025.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2008) Sosiaalialan tietoteknologiahanke; Johtoryhmä -sivusto. <https://stm.fi/hanke?tunnus=STM016:00/2008>. Viitattu 2.2.2025.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2005) Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa; Johtoryhmä -sivusto. <https://stm.fi/hanke?tunnus=STM056:00/2005>. Viitattu 2.2.2025.
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 28.6.2024/457. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2024/20240457>. Viitattu 25.2.2025.
- Suhonen Riitta, Axelin Anna & Stolt, Minna (2016) Erilaiset kirjallisuuskatsaukset. Teoksessa Stolt Minna, Axelin Anna & Suhonen Riitta (toim.) *Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja* A73. Turku: Turun yliopisto, 7–22.
- Taylor, Carolyn (2008) Trafficking in Facts: Writing Practices in Social Work. *Qualitative Social Work* 7(1), 25–42. <https://doi.org/10.1177/1473325007086414>. Viitattu 9.3.2025.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2024) Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/maaraykset-ja-maaritelyt/maaraykset>. Viitattu 25.2.2025.
- Toikkanen, Jenni & Salovaara, Samuel & Lindh, Jari (2023) Information systems in support of planned social work. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare* 15(4), 439–456. <https://doi.org/10.23996/fjhw.131044>.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. 1. painos 2002. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2023) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-

- ohje 2023. Julkaisuja 2/2023. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf. Viitattu 19.1.2025.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2024) Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). <https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>. Viitattu 19.1.2025.
- Tynkkynen, Elina (2023) Sosiaalialan ammattilaisten käyttäjäkokemukset asiakastietojärjestelmien käytettävyydestä ja tuesta tapauskohtaisen tiedon muodostamiselle. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-202310105669>. Viitattu 25.10.2024.
- Valkeapää, Kirsi (2016) Tutkimusaineiston valinta systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa. Teoksessa Stolt Minna, Axelin Anna & Suhonen Riitta (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja A73. Turku: Turun yliopisto, 56–66.
- Varonen, Emilia (2020) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien käytettävyys Suomessa. Kandidaatintutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-202012177202>. Viitattu 25.10.2024.
- Viitanen, Johanna & Nieminen, Marko (2009) Terveydenhuollon tietojärjestelmien käytettävyys. Finnish Journal of EHealth and EWelfare 1(3), 130–136. <https://journal.fi/finjehew/article/view/2471>. Viitattu 25.10.2024.
- Vilkkä, Hanna (2023) Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. E-kirja. Helsinki: Art House Oy.
- White, Sue & Wastell, David & Broadhurst, Karen & Hall, Chris (2010) When policy o'erleaps itself: Te 'tragic tale' of the Integrated Children's System. Critical Social Policy 30(3), 405–429. <https://doi.org/10.1177/0261018310367675>. Viitattu 8.2.2025.
- Ylönen, Katri (2024) Tietojärjestelmien tarjoumat ja rajoitteet sosiaalityön dokumentoinnissa. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 32(2), 189–208. <https://doi.org/10.30668/janus.130339>.
- Ylönen, Katri & Salovaara, Susi & Kaipio, Johanna & Tyllinen, Mari & Tynkkynen, Elina & Hautala, Sanna & Lääveri, Tinja (2020) Sosiaalialan asiakastietojärjestelmissä paljon parannettavaa: käyttäjäkokemukset 2019. Finnish Journal of EHealth and EWelfare 12(1), 30–43. <https://doi.org/10.23996/fjhw.88583>.
- Zhang, Wei & Gutierrez, Oscar (2007) Information Technology Acceptance in the Social Service Sector Context: An Exploration. Social Work 52(3), 221–231. <https://doi.org/10.1093/sw/52.3.221>.
- Åkerström, Malin & Jacobsson, Katarina (2019) "Producing People" in Documents and Meetings in Human Service Organizations. Social Inclusion 7(1), 180–184. <https://doi.org/10.17645/si.v7i1.1993>. Viitattu 11.1.2025.