

Maria Lehtimäki
**PÄIVÄKOTIEN HENKILÖKUNNAN KOKEMUKSIA SÄHKÖISISTÄ
PÄIVÄHOITOPALVELUISTA**
CASE: Oulun kaupunki
Pro gradu -tutkielma
Hallintotiede
Kevät 2014

Tonille, Helmsille ja Hissalle

Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Päiväkotien henkilökunnan kokemuksia sähköisistä päivähoitopalveluista, Case: Oulun kaupunki

Tekijä: Maria Lehtimäki

Oppiaine: Hallintotiede

Työn laji: Pro Gradu työ_X_ , Sivulaudaturtyö_ , Lisenssiaatintyö_

Sivumäärä: 80+2

Vuosi: Kevät 2014

Tiivistelmä:

Tutkimuksen kohteena olivat lastenhoitajien ja lastentarhanopettajien näkemykset päivähoitotyön sähköistymisestä. Tutkimuksen teoreettisessa osassa selvitettiin sähköisten palveluiden tuomaa muutosta työhön hyvinvointipalveluissa työn muutoksen ja sähköisen hallinnon näkökulmasta. Empiirisessä osassa tutkittiin sähköisistä palveluista aiheutuvaa päivähoitotyön muutosta Oulun kaupungin päiväkodeissa. Tutkimushaastatteluihin osallistui kuusi päiväkodin työntekijää. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastatteluja sekä niiden analysoinnissa aineistolähtöistä ja teoriaohjaavaa sisällönanalyysia.

Tutkimus osoitti, että Oulun kaupungissa päivähoitotyön sähköistyminen on lähtenyt aluksi suhteellisen hitaasti liikkeelle ja sitten nopealla aikataululla erilaisia ohjelmia ja uusia työmenetelmiä on tullut paljon lisää. Koulutus on ollut informanttien mielestä pääosin pintapuolista ja sitä on ollut liian vähän. Käytännön työhön sähköisyys on informanttien mielestä tuonut sekä helpotusta että lisää tehtäviä. Kun laitteet toimivat hyvin, työ sujuu ja aikaa riittää tarpeeksi läsnäoloon lapsiryhmässä. Haastatteluissa työntekijät toivat selkeästi esille sen, että Omaoulu -sivustoa ja Daisy -palvelua tulisi kehittää edelleen, jotta niiden toimintavarmuus paranisi. Omaoulua tulisi lähinnä yksinkertaistaa ja sen tietoturvallisuutta edelleen parantaa.

Tutkimuksen johtopäätöksenä voidaan todeta, että parempaan laatuun ja vaikuttavuuteen päästäisiin päivähoitotyössä sähköisten työmenetelmien avulla, mikäli henkilöstön koulutukseen panostettaisiin enemmän. Henkilökunnan on osattava käyttää laitteita hyvin, jotta he voivat ohjata tarvittaessa myös vanhempia niiden käytössä. Erityisen tärkeää olisi, että työntekijät saisivat riittävästi informaatiota ja heidän mielipiteitään uusien työmenetelmien toimivuudesta kuunneltaisiin. Arviointia ja toimivuutta voisi kartoittaa entistä laajemmin. Järjestelmien ja ohjelmien kehittäjillä tulisi olla parempi kuva päivähoitotyön käytännöistä. Perehtymällä arjen rutiineihin ja havainnoimalla päivittäistä toimintaa saataisiin tarkempaa tietoa siitä, miten uudet toimintatavat on omaksuttu ja miten ne toimivat käytännön työssä. Tärkeää olisi myös ottaa käyttäjät, eli päiväkotien henkilökunta, mukaan jo kehitystyön alkuvaiheessa. Ideat uusista sähköisistä työmenetelmistä ja tarve työnkehittämiseen tulisi lähteä toiminnan sisältä, päivähoitotyötä tekeviltä henkilöiltä.

Avainsanat: työn muutos, hyvinvointipalvelut, päivähoitotyö, varhaiskasvatus, sähköinen hallinto, sähköiset palvelut, päivähoitotyön sähköisyys

Muita tietoja: Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi_X_

Title of Thesis: Experiences of the e-Services from day care employee's point of view, Case: City of Oulu

Author: Maria Lehtimäki

Degree program/subject: Administration

The type of the work: Pro Gradu thesis_X_, Laudatur thesis_

Number of the pages: 80+2

Year: Spring 2014

Abstract:

The study focused on nurses' and kindergarten teachers' views of the e-Services of the early childhood education. In the theoretical part of the study, a change caused by electrification of work was studied from e-government point of view. In the empirical part the same topic was studied from early childhood education work point of view in the city of Oulu. Research interviews were conducted with six day care center employees. The used research method was the theme interview. Analyze method of the data was theory- driven content analysis.

The study showed that in the city of Oulu early childhood education electrification has started slowly at first and then in a quick schedule a variety of programs and new working methods have been introduced. Informants thought that training for the new working methods has been mainly superficial and it has been too little. The change has brought to the practical work as well relief as additional responsibilities. When the devices are working well, people can work and have enough time to be in the presence of the child group. In the interviews with employees, it was clearly stated that the Omaoulu portal and the Daisy service should be further developed in order to improve their reliability. Omaoulu should be simplified and information security needs to be improved.

Conclusion of the study was that it is possible to reach better quality and effectiveness of the early childhood education with new electronic working methods. This requires that more investments would be made in staff training. Staff must be able to use the devices so well that they can, if necessary, also guide parents. It is especially important that employees receive adequate information and their opinions are listened when new working methods are introduced. Assessment and performance of the new working methods could be more extensive. System and software developers should have a better picture of the early childhood education practices. Studying the routines of the everyday life and observing the daily activities would provide more detailed information on how the new procedures have been adopted and how they work in practice. It would be important to get end users involved in the early stages of the development. Initiatives of the new electronic working methods and the need for job development activities should come from inside, individuals who work in day care.

Keywords: day care, e-government, e-services, early childhood education

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	8
1.1 Tutkimuksen taustaa	8
1.2 Päivähoitotyön nykypäivän haasteita	10
1.3 Palveluiden sähköistäminen	11
1.4 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävä.....	13
1.5 Tutkimuksen eteneminen.....	16
2 TYÖN MUUTOS HYVINVOINTIPALVELUISSA	17
2.1 Työn muutos ja muutoksen haasteet.....	17
2.2 Hyvinvointipalveluiden tuottaminen ja toiminnan rakenteelliset muutokset.....	19
2.3 Henkilöstön toiminta muuttuvissa hyvinvointipalveluissa.....	22
2.4 Päivähoitotyön käytännöt ja muutosvalmiudet.....	24
3 SÄHKÖISYYS MUUTOKSEN AIHEUTTAJANA.....	29
3.1 Hyvä sähköinen hallinto muutoksen taustalla	29
3.2 Sähköisten palveluiden ja sähköisen asioinnin kehittäminen.....	32
3.3 Hyvinvointipalveluiden tuottaminen sähköisesti	35
3.4 Sähköisyys päivähoitotyössä	37
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	40
4.1 Tutkimuskohteen esittäminen.....	40
4.2 Tutkimusmenetelmät	42
4.3 Tutkimusaineiston hankinta.....	44
4.4 Aineiston analyysimenetelmä.....	45
4.4 Eettiset näkökohdat	50
5 TUTKIMUSTULOKSET.....	52
5.1 Yleistä.....	52
5.2 Sähköisyys päivähoitotyössä	52
5.2.1 Tietokoneiden saapuminen päiväkoteihin.....	52
5.2.2 Koulutus uusien sähköisten työmenetelmien käyttämiseen.....	54
5.2.3 Sähköistymisen vaikutuksia käytännön päivähoitotyöhön	55
5.3 Henkilöstön mahdollisuudet vaikuttaa päivähoitotyön sähköistämiseen	57
5.3.1 Sähköisten työmenetelmien kehittäminen ja kehitystyöhön osallistuminen	57
5.3.2 Sähköisten työmenetelmien toimivuuden arviointi ja palaute.....	58

5.4 Päivähoitotyön sähköistämisen tulevaisuus	60
5.4.1 Päivähoitotyön sähköisyydestä ilmenneitä hyötyjä	60
5.4.2 Päivähoitotyön sähköistymisen haasteita.....	62
5.4.3 Kehitysehdotuksia.....	64
5.5 Yhteenvetoa	66
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	67
LÄHTEET	73

Liite 1: Saatekirje

Liite 2: Teemahaastattelujen runko

Kuvio 1. Päivähoitotyön sähköistäminen

Kuvio 2. Palveluiden avainkäsitteet ja teknologian asema jakelukanavissa

Kuvio 3. Analyysin alkuasetelma

Kuvio 4. Analyysin eteneminen

Taulukko 1. Päivähoitotyön sähköistämisen hyödyt, haasteet ja kehitysehdotukset

LYHENTEET

ICT = Tieto-/informaatio- ja viestintä teknologia

IT = Informaatioteknologia

EIPA = European Institute of Public Affairs

STAKES = Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen taustaa

Teknologia muuttaa elämäämme monella tavalla. Tavat, joilla julkisia palveluja tarjotaan ja se miten niitä ohjataan, ovat muuttuneet viimeisten vuosikymmenten aikana huimasti. Sosiaalinen verkostomme laajenee yhä kiihtyvällä vauhdilla. Mahdollisuus hoitaa asioita usean eri kanavan kautta on lisännyt valinnan vapautta ja saatavilla on entistä yksilöllisempiä palveluja. Hallintomallia on läpi Euroopan pyritty muuttamaan avoimempaan ja läpinäkyvämpään suuntaan. Tavoitteena on tuottaa kansalaisille käyttäjäkeskeisempiä palveluita ja osallistaa heitä päätöksen tekoon, jotta voitaisiin saavuttaa todellinen demokratia. (European Commission 2009, 1–2.)

Suomessa julkisen sektorin tehtävänä on tarjota kansalaisille sellaisia hyvinvointipalveluja, jotka ovat helposti ja tasapuolisesti saatavissa. Kunnat ovat ensisijaisesti vastuussa hyvinvointipalveluiden järjestämisestä. Kunta- ja palvelurakennemuutos on aiheuttanut rakenteellisia ja toiminnallisia muutoksia hyvinvointipalveluiden toteuttamiseen. (Hämäläinen & Reponen & Winblad ym. 2013, 16–17.) Lähtökohtana palveluiden kehittämisessä on niiden ominaisuuden ymmärtäminen. Palvelu on aina sellainen prosessi tai tapahtuma, jossa asiakas on mukana. Asiakkaan osallistuminen ja osallisuus vaikuttaa palvelun onnistumiseen. Palvelu on toimijan ja asiakkaan välistä tiivistä vuorovaikutusta. (Hautamäki 2011, 17.) Palvelu tuo ihmisiä lähemmäksi toisiaan ja aktivoi ihmisiä vuorovaikutukselliseen kanssakäymiseen.

Hyvinvointipalveluiden kehittäminen on viimeaikoina ollut kuitenkin erityisen haasteellista. Palveluinnovaatioilla on pyritty vastaamaan niukkenevien resurssien ja kasvavien tarpeiden ristiriitaan. (Hautamäki 2011, 16.) Palveluja on täytynyt tuottaa uuden hallinnon mukaisesti ja julkisiin palveluihin on pitänyt soveltaa muun muassa kilpailullisuutta, tulostavoitteita ja laatustrategioita. Lisäksi asiakaslähtöisyyttä on korostettu entistä enemmän niin ohjauksessa, suunnittelussa kuin kehittämisessäkin. (Kytö & Aatola & Tuorila 2003, 5.) Palveluiden tuottavuutta ja vaikuttavuutta on parannettu voimaannuttamalla kansalaisia, lisäämällä ennaltaehkäiseviä toimia ja etsimällä uusia palveluiden tuotantotapoja. (Hautamäki 2011, 16).

Muutos on merkittävä investointi ja sen läpivieminen kuluttaa energiaa ja vaatii ponnistuksia. Henkilöstö on muutoksessa avainasemassa, siksi muutoksen toteuttamista on hyvä tarkastella henkilöstön näkökulmasta. (Stenvall & Virtanen 2007, 57.) Nykypäivänä muutos ei ole selkeää eikä selväpiirteistä. Toiminnan kehittäminen pohjautuu erilaisiin hypoteeseihin, eli parhaisiin mahdollisiin arvauksiin tulevasta. Päätöksiä joudutaan siis tekemään nopeasti ja lisääntyvän epävarmuuden vallitessa sekä yhä hallitsemattommaksi käyvän tietomäärän avulla. Muutosprosessissa olisikin erityisen tärkeää tunnistaa muutoshaasteet ja muutostarpeet. (Schaupp & Koli & Kurki & Ala-Laurinaho 2013, 29.) Muutos on prosessi, eli sellainen toimintojen sarja, joka koostuu erilaisista tehtävistä. Ennakoitavuus ja suunnitelmallisuus riippuvat muutoksen sisällöstä ja kontekstista. Muutosprosessi ei ole lineaarinen tapahtumaketju, jossa edetään johdonmukaisesti alkupisteestä päätöspisteeseen, vaan sen aikana on katsottava eteen- ja taaksepäin sekä myös sivulle. (Stenvall & Virtanen 2007, 57.)

Työntekijöiden näkökulmasta muutos on ammatillisen uudistumisen ja kehittymisen mahdollisuus, mutta myös luopumista jostakin aiemmasta. Yhteisten uusien toimintatapojen lisäksi uudenlaiset tilanteet tuottavat työyhteisössä uusia oivalluksia, synnyttävät kipinän uuden oppimiseen ja työkäytäntöjen kehittämiseen sekä lisäävät työmotivaatiota. On huomioitavaa, että työntekijöiden oma ammatillinen kehittyminen ja koko organisaation muutos rikastuttavat toisiaan. (Schaupp ym. 2013, 65–66.) Jatkuvalla toimintojen uudistamisella ja kehittämisellä pyritään parantamaan tuottavuutta ja lisäämään tehokkuutta organisaatioissa. (Tikkamäki 2006, 41).

Työntekijöiden hyödyntäminen muutosten ja uudistusten voimavarana onnistuu parhaiten silloin, kun työnkehittämisen suunnittelu tehdään yhteistyössä heidän kanssaan aivan alusta asti. Käytännön tuntemus ja tietotaito on tärkeä huomioida jo muutoshankkeiden alkumetreillä, mikäli halutaan onnistua uudistusten läpiviennissä. Toimintatapojen muuttaminen ja uusien käytänteiden juurruttaminen työhön lähtee työntekijän oivalluksesta. Ymmärrys muutoksen tarpeesta on ainoa keino, jolla saadaan uudet ideat toimimaan käytännössä. Usein muutokset julkisissa organisaatioissa kaatuvat suunnitelmallisuuden puutteeseen ja voimavarojen tuhlaamiseen, kun työntekijän roolia ei pidetä tarpeeksi tärkeänä. Muun muassa Stenvall & Virtanen (2012, 191) ovat tuoneet esille julkisten organisaatioiden tehottomuuden hyödyntää työntekijöitään kehittämistoiminnassa ja siihen kiinnittämisessä. Kehittäminen ja uudistaminen ei, esimerkiksi hyvinvointipalveluissa, ole ollut kovin osallistavaa eikä työntekijöitä sitovaa. Kun mahdollistetaan työntekijälähtöinen kehittäminen, niin esteet voivat muuttua voimavaroiksi.

Työssä oppiminen kuuluu oleellisena osana muutoshankkeisiin. Organisaation jäsenet osallistetaan ja heille annetaan mahdollisuus olla mukana muutoshankkeen läpiviennissä. Työyhteisön motivointi ja avoin keskustelu muutokseen liittyvistä asioista on erityisen tärkeää. Reflektiivistä työtettä pyritään kehittämään, jotta organisaation jäsenet kykenisivät tunnistamaan oppimansa merkityksen ja hyödyntämään uutta tietoa käytännön työssään. (Stenvall & Virtanen 2007, 41.) Muutokset tulisikin nähdä ennen kaikkea mahdollisuutena kehittyä ammatillisesti ja työyhteisönä, ei uhkana. Työhyvinvointia voidaan edistää työtä kehittämällä, mikäli nämä tilaisuudet muuttaa toimintatapoja osataan yhteisesti hyödyntää. (Schaupp ym. 2013, 32.)

1.2 Päivähoitotyön nykypäivän haasteita

Viime aikoina päivähoitotyö on käynyt läpi suuria muutoksia. Uudistuksissa on korostettu pääasiassa toiminnan yhdenmukaistamista, työntekijöiden pätevyyttä ja vastuullisuutta. Päiväkotityöntekijöiden hyvinvointi ja työssä jaksaminen on jäänyt kuitenkin hyvin vähälle huomiolle. (Hall-Kenyon & Bullough ym. 2013, 153.) Päivähoidossa työntekijöiden hyvinvoinnilla on suurta vaikutusta myös lasten ja perheiden hyvinvointiin. Motivoitunut, empaattinen ja kannustava kasvattaja jaksaa jakaa hyvää oloa ympärilleen ja kohdata myös haasteet, joita hoito- ja kasvatustyö tuovat mukanaan. Varhaiskasvatuksessa työntekijältä edellytetään kasvatuksellisen toimintaympäristön omaksumista sekä kasvatuskulttuuriin kuuluvien ajattelutapojen ja käytäntöjen ymmärtämistä. Oppiminen ja työnkehittäminen ovat sidoksissa siihen ympäristöön, jossa tietoa opitaan ja käytetään. Kasvatusyhteisö voi toiminnallaan joko tarjota mahdollisuuksia tai rajoittaa ja ehkäistä uusien toimintamuotojen rakentumista. Toimintaympäristöstä nousee esille erilaisia haasteita ja mahdollisuuksia, joihin työntekijöiden omat tavoitteet ja päämäärät kytkeytyvät. (Kupila 2012, 301–302.)

Varhaiskasvatus on yhteiskunnan järjestämää, valvomaa ja tukemaa kokonaisvaltaista kasvatuksellista vuorovaikutusta. Se koostuu hoidon, kasvatuksen ja opetuksen kokonaisuudesta ja se pyrkii edistämään lasten kasvua, kehitystä ja oppimista. Varhaiskasvatus on suunnitelmallista ja tavoitteellista yhteistoimintaa, jonka laatu pyritään takaamaan kasvatusyhteisön ja jokaisen yksittäisen toimijan vahvalla ammatillisella osaamisella ja tietoisuudella. Varhaiskasvatuksen henkilöstön tehtävänä on havainnoida lapsen kehitystä. Näistä havainnoista kerätty tieto huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja yhdessä vanhempien kanssa

tehtävissä varhaiskasvatussuunnitelmissa. Henkilöstö huolehtii, että toiminnan suunnitelma, lapsen varhaiskasvatussuunnitelma ja esiopetuksen suunnitelma muodostavat toimivan kokonaisuuden. Varhaiskasvatus on monimuotoista toimintaa ja yhteistyötä eri tahojen kanssa. Laajamittainen yhteistyö ja yhteisesti sovitut toimintaperiaatteet luovat perustan laadukkaalle ja vaikuttavalle varhaiskasvatukselle. (STAKES 2005, 11-12, 15-16.)

Työelämän monitahoisuus edellyttää kasvatustyön asiantuntijalta yhä enemmän valmiuksia toimia yhteistyössä ja työyhteisönä niin, että kollektiivisesti otetaan vastuuta lasten hyvinvoinnin edistämisestä ja tukemisesta. Yhteisöllisyyden ja yhteistyön kehittäminen on oleellista, jotta voitaisiin uudistaa ja kehittää ammatillisten käytäntöjen lisäksi myös koko varhaiskasvatuksen ammattialaa. (Kupila 2012, 311.) Yksilön kehittyminen ja uusien näkökulmien avaaminen yhdessä edistää koko työyhteisön kehittymistä ja uusien toimintatapojen omaksumista. Heikka ym. (2012, 60–61) pitävätkin kasvatustyössä erityisen tärkeänä juuri työntekijän oman ammatillisen osaamisen jatkuvaa päivittämistä sekä oman toiminnan toistuvaa arviointia.

1.3 Palveluiden sähköistäminen

Palveluiden sähköistyminen edellyttää organisaatioilta kestäviä ja pitkäaikaisia ratkaisuja sekä sitoutumista uudistamis- ja kehityshankkeisiin. Käyttäjien aktivoiminen, osallistaminen ja sitouttaminen kehitystyöhön parantaa palvelun laatua ja vaikuttavuutta. (Inkinen 2013, 100.) Tieto- ja viestintäteknologian hyödyntäminen julkisissa palveluissa kehittää käytännön työtä varsinkin silloin, kun myös henkilökunta on osallistettu mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Informaatioteknologiaan panostaminen pohjautuu ajatukseen parantaa hallinnon laatua sekä palveluiden tarjoamisen että kansalaisten osallistamisen muodoissa. Tämän myötä kansalaisten oikeudet ja velvollisuudet tulisivat huomioiduksi tehokkaammin. Kansalaiset hyötyvät siitä, että palvelut ovat muuttuneet läpinäkyvimmiksi. Avoimuus lisää palvelun laatua ja antaa kansalaisille mahdollisuuden vaikuttaa. (Buckley 2003, 455.)

Tietoyhteiskunnassa sähköinen hallinto voidaan nähdä eräänlaisena näkökulmana hallinnon kehittämiseen ja kehittymiseen. Julkishallinnossa sähköisellä hallinnolla tarkoitetaan informaatio- ja viestintäteknologian käyttöä muun muassa erilaisten palveluiden tuottamisessa. Hallinnon kehittämisen myötä julkinen sektori on joutunut muuttamaan toimintatapojaan ja rakenteitaan jo parin vuosikymmenen ajan. Edelleen jatkuva hallinnollinen murros vaikuttaa

myös hyvän hallintotavan tarkastelemiseen, sillä hyvän hallinnon sisältöön tulee jatkuvasti uusia elementtejä ja samalla se asettaa vaatimuksia myös hallinnon uudistamiselle. (Voutilainen, T. 2009, 40–41, 44.) Taloudellisen ahdingon vuoksi Euroopan hallituksilla on paineita tehdä muutoksia julkisen sektorin palveluiden rakenteisiin ja toimintatapoihin. Kulut on pidettävä kurissa ja tehokkuutta sekä vaikuttavuutta on lisättävä. Tästä huolimatta palveluiden laatu on pidettävä edelleen korkealla. (European Institute of Public Affairs 2011, 7–8.)

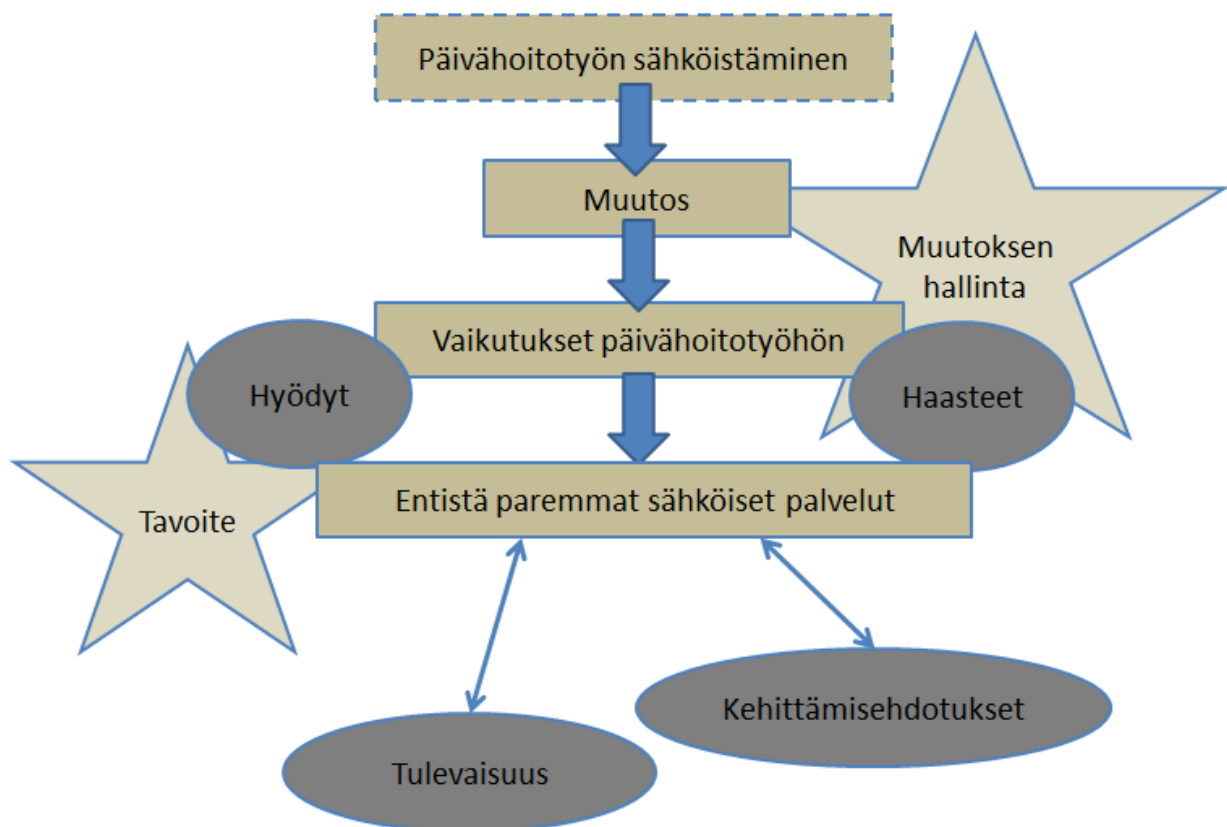
Tietoyhteiskunnalliset muutospainet ovat aiheuttaneet toimintamallien uudistamista julkisorganisaatioiden sisäisissä prosesseissa ja käytännön palvelutuotannossa. Hyvinvointi palveluiden tuottamistavat ovat kaiken aikaa vilkkaan keskustelun ja mielenkiinnon kohteena suomalaisessa yhteiskunnassa. (Syväjärvi 2005, 115–116.) Tieto- ja viestintäteknologian myötä julkisten palveluiden kehittäminen on saanut mielenkiintoisia piirteitä. Uusi ajattelutapa palveluiden järjestämisestä mahdollistaa palvelun kattavuuden, saatavuuden ja vaikuttavuuden lisääntymisen. Tietotekniikan omaksuminen ja hyödyntäminen on ollut julkisissa palveluissa kuitenkin verrattain hidasta. Suurimpana ongelmana on näyttänyt olevan tietoteknisten järjestelmien yhteensovittaminen. ICT:n tuomien mahdollisuuksien täysimääräinen hyödyntäminen vaatii sellaisia systeemiä innovaatioita, joissa julkisia organisaatio- ja prosessi uudistuksia täydentävät sosiaaliset innovaatiot. (Kallio & Valkama 2011, 42.) Lisäksi myös tiivis yhteistyö eri tahojen välillä, asiakkaat ja käyttäjät mukaan lukien, on ensiarvoisen tärkeää, jotta kehitystyö onnistuisi parhaalla mahdollisella tavalla.

Julkisten palveluiden monimuotoisuus luo haasteita uuden teknologian käytölle eri prosesseissa. Potentiaalia hyödyntää teknologiaa löytyy monissa tehtävissä mutta on myös huomioitava se, että usein itse perustehtävää ei voida täysin korvata koneilla. (Buckley 2003, 459.) Välitöntä kasvotusten tapahtuvaa vuorovaikutusta asiakkaan ja asiantuntijan välillä tarvitaan muun muassa lastenhoito- ja sairaanhoitotyössä. ICT on parhaassa tapauksessa hyvä lisä työtehtävien sujuvuuden kannalta mutta se ei saa hankaloittaa perustehtävien hoitoa. Teknologian käyttöönotto ei voi myöskään tapahtua perustoimintojen kustannuksella. Vaikka hyvinvointipalveluissa kokoajan investoidaan enemmän ja enemmän informaatioteknologiaan niin suurena haasteena ovat silti järjestelmien käytettävyyden ja implementointi käytännön työhön. ICT -järjestelmien kehityksen vaikuttavuus hyvinvointipalveluissa on vaarassa jäädä vähäiseksi lisääntyneiden vaatimusten takia. (Kivinen & Lammintakanen 2013, 91.)

1.4 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävä

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata lastenhoitajien ja lastentarhanopettajien kokemuksia päivähoitotyön sähköistämisestä. Tavoitteena on tuottaa yksityiskohtaista tietoa sähköisyyden päivähoitotyöhön tuomasta työn muutoksesta ja siihen liittyvistä tekijöistä. Tutkimustehtävänä on selvittää millaista muutosta sähköisyys tuo lastenhoitajien ja lastentarhanopettajien työhön.

Tavoitteena on selvittää sähköistymisen aiheuttamaa muutosta käytännön päivähoitotyöhön. Sähköistymisen vaikutuksia käytännön työhön voidaan tarkastella niiden tuomien haasteiden ja hyötyjen avulla. Kehittämissuhteet auttavat löytämään ratkaisuja suurimpien haasteiden selvittämiseen. Niiden avulla voidaan tavoitella entistä parempia, vaikuttavampia ja tehokkaampia sähköisiä päivähoitopalveluja. Perustyötä eli lasten kasvatusta, kehitystä ja opetusta tukevaa toimintaa ei pidä kuitenkaan unohtaa. (ks. kuvio1).



Kuvio 1. Päivähoitotyön sähköistäminen

Tutkimuskysymykset:

Miten päivähoitopalveluiden sähköisyys on vaikuttanut käytännön päivähoitotyöhön?

Miten työn muutokset ilmenevät päivähoitotyössä työntekijöiden mukaan?

Mitkä tekijät edistävät tai rajoittavat päivähoitotyön sähköistämistä?

Päivähoitotyön sähköistämisen vaikutuksia on selvitetty työntekijöiden näkökulmasta Oulun kaupungin päiväkodeissa. Kaupungin päiväkodeissa työntekijöiden päivittäisessä käytössä on useita eri ICT -pohjaisia työkaluja ja ohjelmia. Ohjelmien pääasiallisena tarkoituksena on helpottaa tiedonkulkua ja viestintää kollegoiden, vanhempien ja useiden muiden yhteistyötahojen kanssa. Lisäksi teknologiaa on käytetty hyväksi muun muassa työntekijöiden ja asiakkaiden läsnäoloseurantaan, opetussuunnitelmien ja lapsihavainnointien tekemiseen sekä työvuorolistojen laatimiseen.

Päivähoitotyön sähköistämisen tavoitteena Oulun kaupungissa on varmistaa kaikille lapsiperheille yhtäläiset palvelut, mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumatonta asiointia sekä lisätä palveluiden vaikuttavuutta. (Lamberg 3.10.2012.) Tavoitteiden toteutumista on pyritty edistämään kehittämällä useita erilaisia sähköisiä työmenetelmiä ja asiointipalveluita. Oulun kaupungin päivähoitopalveluiden yksiköissä on muun muassa vuoden 2010 jälkeen otettu porrastetusti käyttöön mobiili läsnäoloseurantajärjestelmä Daisy -palvelu, jonka avulla tiedot lasten ja työntekijöiden läsnäolosta kirjautuvat suoraan tietojärjestelmään. (While on the move, Daisy -esite 2012.) Lisäksi Omaoulu -sivusto on toiminut vuodesta 2011 lähtien Oulun kaupungin kunnallisissa päiväkodeissa lähinnä tiedotuskanavana kodin ja päiväkodin välillä. Omaoulusta löytyy keskitetysti kaikki sähköiset päivähoitopalvelut. (Oulun kaupunki, asioi verkossa info 2012.)

Omaoulu -sivustoa ja Daisy -palvelua käyttävät sekä työntekijät, että päivähoiton asiakkaat. Työntekijöillä on päivittäisessä käytössä myös Effic -ohjelma, johon kirjataan muun muassa lasten läsnäolot ja vanhempien kanssa käydyt keskustelut varhaiskasvatus- tai esiopetussuunnitelmista. Lisäksi työntekijät käyttävät myös ESS -ohjelmaa, johon merkitään poissaolot ja haetaan lomiamia sekä koulutuksia. Oulun kaupungin työntekijöille on kehitetty myös internet sivusto Akkuna, joka toimii tiedotuskanavana eri hallinnon aloilla. Akkunan kautta voidaan käyttää muun muassa sähköpostia ja ESS -ohjelmaa. Nämä edellä mainitut sähköiset työmenetelmät ovat kaikkien ryhmissä työskentelevien henkilöiden päivittäisessä käytössä. Esikouluikäisten lasten esiopetussuunnitelmat on tehty syksystä 2013 lähtien Wilma-

järjestelmässä, jota käytetään myös tiedotuskanavana kodin ja päiväkodin välillä. Lastentarhanopettajat, jotka toimivat yksikkönsä tiimivastaavina, käyttävät edellä mainittujen järjestelmien lisäksi ainakin matkalaskuohjelmaa M2 ja työvuorolistojen tekemiseen yhdessä johtajan kanssa Titania -ohjelmaa.

Tapauksena tässä tutkimuksessa on ollut Oulun kaupungin päivähoitopalvelut ja niiden sähköistämisen myötä aiheutunut työn muutos. Aineiston keruumenetelmänä tutkimuksessa on käytetty teemahaastattelua sen joustavuuden ja monipuolisuuden vuoksi. Informantteina ovat toimineet eri päiväkodeista lastentarhanopettajat ja lastenhoitajat, joiden näkemyksiä sähköistyvästä päivähoitotyöstä on pyritty kuvailemaan. Puusan (2011, 76) mielestä metodisesti haastattelun etuna onkin se, että haastateltavaksi voidaan valita henkilöitä, joilla tiedetään olevan kokemusta tutkittavasta ilmiöstä tai tietoa aiheesta. Tutkimuksessa on tarkasteltu päivähoitotyön kehittämistä sähköistämisen avulla työntekijöiden näkökulmasta. Päivähoitotyön käytäntö haastaa palveluiden sähköistämisen tavoitteet ja päämäärät. Työn laatu, tuloksellisuus ja tehokkuus limittyvät mutta keskiössä tulisi kuitenkin olla ihmisten hyvinvoinnin edistäminen. Työhyvinvointi, motivoituneisuus ja innokkuus kehittää työtä lisäävät väistämättä työn laatua ja sen myötä vaikuttavuutta. Päivähoitotyö perustuu jatkuvaan vuorovaikutukseen asiakkaiden, kollegoiden ja eri yhteistyötahojen kanssa. Vuorovaikutuksellisuuden lisäksi päivähoitotyön arkeen kuuluu nykypäivänä yhä enemmän myös sähköisten työmenetelmien käyttöä.

Teemahaastattelun pääteemat ja kysymykset pohjautuivat teoretietoon päivähoitotyöstä sekä julkisten palveluiden sähköistymisestä. Taustalla ovat vaikuttaneet myös päivähoitotyön sähköistymiseen sisältyvät työn muutoksen elementit sekä työn kehittämisen näkökulma. Teemahaastattelussa aihepiirit on etukäteen määrätty, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys ovat avoimia. Haastattelijan tulee varmistaa, että kaikki teema-alueet tulee käytyä läpi haastateltavan kanssa, vaikka järjestys ja laajuus vaihtelevatkin haastattelusta toiseen. Valmiita kysymyksiä ei ole, vaan haastattelijalla on tukilista käsiteltävistä asioista. (Eskola & Vastamäki 2010, 28–29.) Puusa (2011, 73) mieltää haastattelun olevan tietoisuuden ja ajattelun sisältöihin kohdistuva. Haastattelun tavoitteena on kerätä sellainen aineisto, jonka avulla on mahdollista tehdä tutkittavaa ilmiötä koskevia uskottavia päätelmiä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan tehtävänä on tulkita toisten tulkintoja. Haastattelun avulla kerätty aineisto on valikoitujen informanttien tekemiä tulkintoja asioista, tapahtumista ja ilmiöistä.

1.5 Tutkimuksen eteneminen

Tutkimus etenee teoreettisen viitekehyksen ja keskeisten teemojen kuvausten kautta empiiriseen osuuteen. Luvussa kaksi käsitellään työn muutosta hyvinvointipalveluissa henkilöstön näkökulmasta ja peilataan niitä päivähoitotyön käytäntöihin sekä muutosvalmiuksiin. Kolmannessa luvussa syvennetään teoreettista viitekehystä käymällä läpi sähköisyyden aiheuttamaa muutosta hyvän sähköisen hallinnon periaatteiden pohjalta. Lisäksi luvussa käsitellään myös hyvinvointipalveluiden tuottamista sähköisesti sekä päivähoitotyön sähköistämistä. Luvussa neljä kuvataan tutkimuksessa käytettyjä tutkimusmenetelmiä ja tarkastellaan tutkimusasetelmaa sekä tutkimukseen liittyviä eettisiä näkökohtia. Viidennessä luvussa esitellään tutkimustulokset ja lopuksi luvussa kuusi esitellään johtopäätökset sekä käydään läpi jatkotutkimusehdotuksia.

2 TYÖN MUUTOS HYVINVOINTIPALVELUISSA

2.1 Työn muutos ja muutoksen haasteet

Muutos on merkittävä investointi ja sen läpivieminen vie energiaa ja vaatii ponnistuksia. Muutoksen johtamisen kannalta on aina paikallaan pohtia, kannattaako muutokseen edes ryhtyä? Henkilöstö on muutoksessa avainasemassa, siksi muutoksen toteuttamista on hyvä tarkastella henkilöstön näkökulmasta. Muutoksen tekijät kohtaavat lähes aina muutosvastarintaa, joka ei ole ollenkaan huono asia vaan pikemminkin muutosjohtajien voimavara. Muutoksien läpivieminen on pohditumpaa ja muutokset paremmin perusteltuja kun niitä joutuu miettimään eri näkökulmista ja selvittämään henkilökunnalle perusteellisemmin. (Stenvall & Virtanen 2007, 57.)

Nykypäivänä muutos ei ole selkeää eikä selväpiirteistä. Toiminnan kehittäminen pohjautuu erilaisiin hypoteeseihin eli parhaisiin mahdollisiin arvauksiin tulevasta. Tarkkoja faktoja asioista ei ole saatavilla. Päätöksiä joudutaan siis tekemään nopeasti ja lisääntyvän epävarmuuden vallitessa sekä yhä hallitsemattomammaksi käyvän tietomäärän avulla. Muutosprosessissa olisikin erityisen tärkeää tunnistaa muutoshaasteet ja muutostarpeet. Ratkaisuvaihtoehtojen jatkuva uudelleen arviointi sekä muutostarpeen konkreettinen sisällöllinen tutkiminen ovat muutosprosessin ydin toimintaa, eikä niitä voi ohittaa vain alkuvaiheessa tapahtuvan tilannearvioinnin myötä. (Schaupp ym. 2013, 29.)

Muutos on prosessi eli sellainen toimintojen sarja, joka koostuu erilaisista tehtävistä. Ennakoitavuus ja suunnitelmallisuus riippuvat muutoksen sisällöstä ja kontekstista. Muutosprosessi ei ole lineaarinen tapahtumaketju, jossa edetään johdonmukaisesti alkupisteestä päätöspisteeseen. Muutosprosessin aikana on katsottava eteen- ja taaksepäin sekä myös sivulle. (Stenvall & Virtanen 2007, 57.) Laitisen (2013, 131) mukaan muutos on dynaaminen ja itse arvoaan luova prosessi. Muutosta ennen, muutoksen aikana ja sen jälkeen muodostetaan koko ajan tulkintoja, ymmärrystä ja käsityksiä siitä mitä on tapahtunut, miksi näin on ja miten asioiden pitäisi olla. Ymmärryksen luomisen prosessi on kaiken kaikkiaan dynaaminen ja vuorovaikutteinen ja se koskee kaikkia niitä henkilöitä, jotka muutokseen ovat osallistuneet.

Muutokset yhteiskunnassa ja sen rakenteissa ovat vaikuttaneet ja tulevat vaikuttamaan sosiaali- ja terveysalaan voimakkaasti (Metsämuuronen 2000, 9). Merkittävänä muutosten synnyttäjänä on viimevuosikymmeninä ollut ICT:n nopea kehitysvauhti ja sen murtautuminen osaksi useita elämäntilanteita. Globalisoitumisen ja organisaatorakenteiden uudistamisen vaikutukset näkyvät muun muassa työnkuvan muutoksena ja ammattiosaamisen uudistamisena, yhteiskunnallisten markkina- ja talousalueiden kansainvälistymisenä sekä työvoiman aktiivisena liikkumisena. Tekniikan yleistyminen on johtanut taitovaatimusten muuttamiseen monissa ammateissa. Toiminnan jatkuva kehittäminen koetaan nyky-yhteiskunnassa välttämättömyytenä (Tikkamäki 2006, 40–41).

Sosiaali- ja terveyspalvelut ovat jatkuvassa muutostilassa ja uusia innovaatioita kehitetään helpottamaan työn sujuvuutta. Asiakkaita ja työntekijöitä aktivoidaan tietoteknisten työvälineiden käyttöön, jotta palveluista tulisi entistä vaikuttavampia ja tehokkaampia. Ihmisten perustarpeet eivät ole muuttuneet tai muuttumassa mutta tavat, joilla peruspalveluja halutaan, muuttuvat (Metsämuuronen 2000, 9). Asiakkaan omatoimisuutta ja aktiivisuutta lisätään uusien toimintatapojen myötä. Laitisen (2013, 133) mukaan muun muassa yhteisöllisyys on kehityksen myötä muuttanut muotoaan aiempina vuosikymmeninä totutusta toiminnasta kohti suurta tuntematonta. Paikka, aika ja tila ovat uuden teknologian myötä saaneet aivan uudenlaisia merkityksiä. Ihmiset voivat olla tiiviissä vuorovaikutuksessa keskenään, vaikka he eivät fyysisesti olisikaan toistensa lähellä. Tietoa ja informaatiota voidaan vaihtaa tehokkaasti ilman, että ollaan kasvotusten keskustelemassa asioista samassa tilassa.

Julkisessa hallinnossa on kiinnitetty yhä enemmän huomiota osaamiseen ja sen tietoiseen kehittämiseen muutosprosesseissa. Erityisen tärkeänä tulisi pitää muutosjohtamisen ja henkilöstön muutoskompetenssien huomioimista osaamisen kehittämisessä. Onnistunut muutos on usean toimijan yhteistyön tulos ja prosessissa tarvitaan aina niin muutosjohtajan kuin henkilöstön pätevyyttä. (Stenvall & Virtanen 2007, 109 - 110.) Muutos on ammatillisen uudistumisen ja kehittymisen mahdollisuus, mutta myös luopumista jostakin aiemmasta. Yhteisten uusien toimintatapojen lisäksi uudenlaiset tilanteet tuottavat työyhteisössä uusia oivalluksia, synnyttävät kipinän uuden oppimiseen ja työkäytäntöjen kehittämiseen sekä lisäävät työmotivaatiota. On huomioitavaa, että työntekijöiden oma ammatillinen kehittyminen ja koko organisaation muutos rikastuttavat toisiaan. (Schaupp ym. 2013, 65–66.) Jatkuvalla toimintojen uudistamisella ja kehittämisellä pyritään parantamaan tuottavuutta ja lisäämään tehokkuutta organisaatioissa (Tikkamäki 2006, 41).

Schaupp ym. (2013, 32 ja 36) tuovat esille muutoksen vaikutuksia työhyvinvointiin. Vaikutukset ovat hyvin pitkälti kaksijakoisia. Toisessa äärelaidassa ovat ne työyhteisöt, joissa muutokset ovat aiheuttaneet lähinnä kuormitusta työhön, työuupumusta ja työn mielekkyyden katoamista. Toisissa työyhteisöissä on taas ollut havaittavissa uudenlaista onnistumista, innovaatioita ja loistosuorituksia. Työhyvinvoinnin kannalta suurta merkitystä on työssä hiljalleen tapahtuvalla kehityksellä, joka on pääosin tiedostamatonta, ja nousee esille vasta syvällisemmän pohdinnan ja arvioinnin ansiosta. Palvelualoilla asiakkaiden ja asiakastarpeiden vähittäistä muutosta on tapahtunut. Vähitellen myös tietotekniikka on muuttanut perustavanlaatuisesti päivittäistä työtä. Muutoksilla, jotka uudistavat työn kohteita ja haastavat työn tekemisen tapoja, on vaikutusta työntekijöiden työhyvinvointiin ja työn mielekkyyteen. Työn kehittäminen ja uudistaminen tulisi nähdä ennen kaikkea tilaisuutena kehittää yhteisiä toimintatapoja ja löytää työstä uusia motivaation lähteitä.

2.2 Hyvinvointipalveluiden tuottaminen ja toiminnan rakenteelliset muutokset

Suomessa julkisen sektorin tehtävänä on tarjota kansalaisille sellaisia hyvinvointipalveluja, jotka ovat helposti ja tasapuolisesti saatavissa. Kunnat ovat ensisijaisesti vastuussa hyvinvointipalveluiden järjestämisestä. Kunta- ja palvelurakennemuutos on aiheuttanut rakenteellisia ja toiminnallisia muutoksia hyvinvointipalveluiden toteuttamiseen. (Hämäläinen & Reponen & Winblad ym. 2013, 16–17.) Kunnat ovat olleet palvelutuotannon rakennemuutoksessa hyvin suurten haasteiden edessä. Palveluja on täytynyt tuottaa uuden hallinnon mukaisesti ja julkisiin palveluihin on pitänyt soveltaa muun muassa kilpailullisuutta, tulostavoitteita ja laatustrategioita. Lisäksi asiakaslähtöisyyttä on korostettu entistä enemmän niin ohjauksessa, suunnittelussa kuin kehittämisessäkin. (Kytö & Aatola & Tuorila 2003, 5.) Lähipalveluita on väistämättä jouduttu keskittämään ja siirtämään syrjäkyliltä kuntakeskuksiin. Se onkin vaikuttanut heikentävästi joidenkin väestöryhmien palveluiden tasavertaiseen saatavuuteen.

Lähtökohtana palveluiden kehittämisessä on niiden ominaisuutensa ymmärtäminen. Teolliset tuotteet ovat käsin kosketeltavia ja helposti todennettavia, mutta palvelu on aina prosessi tai tapahtuma, jossa asiakas on mukana. Asiakkaan osallistuminen ja osallisuus vaikuttaa palvelun onnistumiseen. Palvelu on toimijan ja asiakkaan välistä tiivistä vuorovaikutusta. (Hautamäki 2011, 17.) Tuotteilla on selvät rajat, mutta palvelu on paljon monimuotoisempaa. Palvelu voi muun muassa avautua, kytkeytyä muihin palveluihin ja muuttaa muotoaan. Palvelu on potentiaalisesti laajenevaa ja se murtaa ihmisten välisiä hierarkioita sekä kaventaa heitä erottavia tekijöitä. (Harisalo 2013, 36.) Palvelu tuo ihmisiä lähemmäksi toisiaan ja aktivoi ihmisiä vuorovaikutukselliseen kanssakäymiseen.

Palveluiden merkityksen ymmärtäminen ja niiden kehityspotentiaalinsa huomioiminen uudenlaisten ajatustapojen ja välineiden myötä edistää erilaisten palveluiden kehittämistyötä (Harisalo 2013, 36). Hyvä lähtökohta on, että kunnioitetaan perinteisiä toimintatapoja ja poimitaan käyttöön hyväksi havaitut toimintamallit. Perinteisten toimintojen rinnalla on kuitenkin jatkuvasti kehitettävä myös uusia työmenetelmiä. Harisalon (2013, 37) mukaan avoin vuorovaikutus asiakkaiden, henkilöstön ja erilaisten sidosryhmien kanssa mahdollistaa palveluiden kasvun ja kehityksen. Palveluiden vaikuttavuus voi lisääntyä, kun vastavuoroisuutta palvelun tuottajien, käyttäjien ja yhteistyökumppaneiden välillä ylläpidetään.

Julkisen sektorin toimintamallien uudistaminen on tähdännyt toiminnan laadun parantamiseen niin kansalaisille kuin elinkeinoelämällekin. Tieto- ja viestintäteknologia on tuonut uusia mahdollisuuksia julkisten palveluiden tuottamiseen. Se on lisännyt myös kansalaisten vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksia. Yhteistyötä valtion- ja kunnallishallinnon sekä yritysten ja kolmannen sektorin kanssa on täytyntä tiivistää, jotta prosessien uudistamista on voitu viedä eteenpäin. Asiakkaiden tarpeista lähtevä palveluprosessien uudistaminen on pyritty pitämään keskeisenä, jotta kustannustehokkuuden ja vaikuttavuuden suhde on pystytty hyödyntämään parhaalla mahdollisella tavalla. (Koivula, P. 2008, 77–78.)

Hyvinvointipalveluiden kehittäminen on viimeaikoina ollut erityisen haasteellista. Palveluinnovaatioilla on pyritty vastaamaan niukkenevien resurssien ja kasvavien tarpeiden ristiriitaan. Palveluiden tuottavuutta ja vaikuttavuutta on parannettu voimaannuttamalla kansalaisia, lisäämällä ennaltaehkäiseviä toimia ja etsimällä uusia palveluiden tuotantotapoja. (Hautamäki 2011, 16.) Suomessa hyvinvointipalvelusysteemi on ollut monimutkainen, päällekkäinen ja hajautettu, koska kunnat ovat saaneet tiettyjen raamien pohjalta toteuttaa

palveluita suhteellisen vapaasti. Erilaisia toimintatapoja ja rakenteita on muodostunut kuntien välillä. Hajautettua systeemiä on muun muassa kunta- ja palvelurakenneuudistuksen myötä ollut pakko selkeyttää ja yhtenäistää. Tieto- ja viestintäteknologian kehityksen pohjalta on ilmennyt uusia mahdollisuuksia luoda entistä yhtenäisempiä ja selkeämpiä palvelurakenteita. ICT:n käyttäminen palveluiden tuottamisessa on haastanut perinteiset toimintatavat. (Hämäläinen ym. 2013, 16–17.)

Palveluorganisaatioissa tulisi kehittää henkilökunnan kykyä omaksua ulkopuolelta tulleita ideoita. Nämä uudet innovaatiot pitäisi pystyä myös toteuttamaan käytännössä. Organisaation työntekijät ovat siis merkittävänä voimavarana kehittämistyön etenemisessä. Julkisen hallinnon organisaatioissa kyky uudistaa omaa toimintaa on hyvin vaihtelevaa. Osa organisaatioista on panostanut merkittävästi työn kehittämiseen, osa on passiivisia ja kehittävät toimintaansa vasta pakon edessä. Kaikkein haasteellisimmiksi ovat osoittautuneet ne organisaatiot, jotka eivät edes tunnista muutostarpeita tai hahmota muutoksen hallinnan mekanismeja saatikka hyväksy oman toimintansa arviointia. (Stenvall & Virtanen 2012, 78–79.) Harisalo (2013, 14–15) nostaa esille palvelutieteen tarkoituksia ja tavoitteita määritellään uudenlaisia näkökulmia hyvinvointipalveluiden kehittämiseen. Harisalon mukaan palveluita pitäisi ymmärtää nykyistä lähestymistapaa huomattavasti laajemmasta näkökulmasta. Tällöin muutos tuotannollisessa ajattelussa tulisi olemaan merkittävä. Palveluiden tuotannossa olisi todennäköisesti paljon järkevämpää noudattaa erilaista ajattelutapaa, logiikkaa ja organisointia kuin fyysisten tuotteiden tuotannossa. Palveluissa luontevampaa olisi ajatella asiakkaiden kautta johtamista, tuotannon järjestämistä ja organisointia.

Organisaatorakenteet ja toimintaympäristö ilmentävät organisaation kykyä sekä valmiutta muutokseen. Ihmisten väliset vuorovaikutussuhteet ja organisaatioiden sisäinen dynamiikka nousevat näiden ohessa uudistusten yhteydessä myös entistä useammin esille. (Laitinen & Stenvall 2012, 93.) Harisalo (2013, 14) täydentäisi tehokkuutta tuotannon arvioinnin kriteerinä inhimillisellä vuorovaikutuksella, dialogilla ja moniäänisyydellä. Palveluiden kehittämisen myötä avautuu kaikille osapuolille uusia merkityssisältöjä ja mahdollisuuksia uudennaiselle ajattelutavalle. Kaiken kaikkiaan palveluita tulisi kehittää yhteneväisten tavoitteiden ja arvojen pohjalta, jolloin päämääränä olisi laajamittaisen hyvinvoinnin edistäminen. Stenvallin ja Virtasen (2012, 75) mukaan hyvinvointipalveluiden uudistaminen toteutuisi parhaiten kehittämisen ja innovaatioiden kautta. Muutoksen johtaminen edistäisi kehittämistyötä ja mahdollistaisi kehittämistoiminnan myönteisyyden edistämistä. Erinäisistä rajoituksista ja muutosvastarinnasta

huolimatta toiminnan kehittäminen kannattaa, koska se on tietoista pyrkimystä tehdä asioita paremmin.

Keskeisiä kilpailutekijöitä ovat tehokkuus, osaaminen ja innovatiivisuuden jatkuva kehittäminen. Organisaatioiden on oltava jatkuvasti kehittyviä ja kykeneviä muuttumaan ja uudistumaan. (Laitinen & Stenvall 2012, 93.) Yhä useammat palvelut ovat niin sanottuja hybridejä, joissa yhdistyy henkilökohtainen palvelu ja tietoverkot. Tämän kehityksen myötä palvelun laatu on tullut entistä riippuvaisemmaksi koko palvelujärjestelmän toiminnasta. Palveluketjun tulee siis hoitaa tehtävänsä erinomaisesti, oli sitten kyse ihmisten välisestä kontaktista tai teknologiaa hyödyntävästä prosessista. (Hautamäki 2011, 20.)

2.3 Henkilöstön toiminta muuttuvissa hyvinvointipalveluissa

Toiminnan kehittämisessä ja uudistamisessa henkilöstöllä on erityisen tärkeä rooli. Työntekijät ovat muuttuvissa palveluissa sekä kohteen, että mahdollistajan asemassa. Muutoksen kohteena henkilöstö vastaanottaa uudistusten ja kehityshankkeiden vaikutukset toimintaansa. Työn kehittäminen ja uusien käytänteiden omaksuminen riippuu siitä kuinka hyvin se pystytään jalkauttamaan henkilöstön toimintaan. Kehittämisen ja uudistamisen mahdollistajana työntekijä on silloin kun hänen ideansa, näkemyksensä ja ajatuksensa organisaation toiminnan kehittämisessä huomioidaan. Työntekijöiden käytännön kokemusta ja tietämystä arvostamalla saadaan kehittämistyötä vietyä eteenpäin. Työntekijöillä on ensikäden tietoa uudistamisen tarpeesta ja siitä millaisella uudistuksella on organisaatiossa menestymisen mahdollisuuksia. (Stenvall & Virtanen 2011, 191.)

Työntekijöiden hyödyntäminen muutosten ja uudistusten voimavarana onnistuu parhaiten silloin, kun työnkehittämisen suunnittelu tehdään yhteistyössä heidän kanssaan aivan alusta asti. Käytännön tuntemus ja tietotaito on tärkeä huomioida jo muutoshankkeiden alkumetreillä, mikäli halutaan onnistua uudistusten läpiviennissä. Toimintatapojen muuttaminen ja uusien käytänteiden juurruttaminen käytännön työhön lähtee työntekijän oivalluksesta. Ymmärrys muutoksen tarpeesta on ainoa keino, jolla saadaan uudet ideat toimimaan käytännössä. Usein muutokset julkisissa organisaatioissa kaatuvat suunnitelmallisuuden puutteeseen ja voimavarojen tuhlaamiseen, kun työntekijän roolia ei pidetä tarpeeksi tärkeänä. Muun muassa Stenvall & Virtanen (2011, 191) ovat tuoneet esille julkisten organisaatioiden tehottomuuden hyödyntää

työntekijöitään kehittämistoiminnassa ja siihen kiinnittämisessä. Kehittäminen ja uudistaminen eivät esimerkiksi hyvinvointipalveluissa ole olleet kovin osallistavia, eivätkä työntekijöitä sitovia. Kun mahdollistetaan työntekijälähtöinen kehittäminen, esteet voivat muuttua voimavaroiksi.

Muutos tuo mukanaan uusia haasteita työntekijöille ja organisaatioille. Tiedon räjähdysmäinen kasvu, jatkuva työssä oppiminen ja ammattitaidon kehittäminen nyky-yhteiskunnan vaatimusten tasolle on lisännyt myös työn vaativuutta. Avoin suhtautuminen ja sopeutuminen työelämän jatkuvaan muutokseen sekä uuden tiedon nopea omaksuminen kuuluvat nykypäivänä aktiivisen työntekijän normaaliin työnkuvaan. (Tikkamäki 2006, 61–62.) Myös organisaatioissa työntekijälähtöistä kehittämistä tulisi pyrkiä arkipäiväistämään ja tuomaan lähemmäs jokaisen työntekijän työtä ja arkea. Organisaatioissa on jatkuvasti pyrittävä toimimaan niin, että työntekijät ymmärtäisivät kehittämisen ja uudistamisen hyödyt sekä merkityksen omassa toiminnassaan. Työn kehittämisen periaate tulisi myös olla osa työntekijöiden normaalia työtä ja käytäntöä. (Stenvall & Virtanen 2012, 192–193.)

Työssä oppiminen kuuluu oleellisena osana muutoshankkeisiin. Organisaation jäsenet osallistetaan ja heille annetaan mahdollisuus olla mukana muutoshankkeen läpiviennissä. Työyhteisön motivointi ja avoin keskustelu muutokseen liittyvistä asioista on erityisen tärkeää. Reflektiivistä työtettä pyritään kehittämään, jotta organisaation jäsenet kykenisivät tunnistamaan oppimansa merkityksen ja hyödyntämään uutta tietoa käytännön työssään. (Stenvall & Virtanen 2007, 41.) Muutokset tulisikin nähdä ennen kaikkea mahdollisuutena kehittyä ammatillisesti ja työyhteisönä, eikä uhkana. Työhyvinvointia voidaan edistää työtä kehittämällä, mikäli nämä tilaisuudet muuttaa toimintatapoja osataan yhteisesti hyödyntää. (Schaupp ym. 2013, 32.)

Työelämän nopeat muutokset edellyttävätkin työntekijältä kykyä ja valmiutta jatkuvasti päivittää osaamistaan. Osaamistaan ei kehitä kukaan yksin vaan yhdessä työyhteisön kanssa luodaan uutta tietoa ja tuetaan yhteisön kaikkien jäsenten kehittymistä. Työyhteisön oppimiselle keskeistä ovat yksilölliset ja yhteiset jaetut sosiaaliset prosessit. Jaettu ymmärrys ja tietämys asioista sekä jaettu asiantuntijuus ovat tärkeitä elementtejä muun muassa varhaiskasvatustyössä, sillä arjen kokemuksista oppiminen, ongelmatilanteiden pohtiminen yhdessä ja kasvatuskäytäntöjen arviointi edistävät toimintojen kehittämistä ja muuttamista. (Kupila 2012, 300.)

Työntekijälähtöinen kehittäminen perustuu tiedon ja osaamisen lisäksi myös aineettomiin tekijöihin. Taustalla vaikuttavat muun muassa joustavuuden, avoimen vuorovaikutuksen, motivaation ja osallisuuden periaatteet. Toiminnan kehittämisen tukena ovat erityisesti kannustaminen, osaamisen kehittäminen, tiedon integrointi ja osallistamisen keinot. (Stenvall & Virtanen 2012, 197.) Henkilösuhteet ja niin kutsuttu sosiaalinen pääoma ovat fyysisen ja henkisen pääoman rinnalla nousseet merkittäväksi voimavaraksi organisaatioissa. Henkilösuhteiden kautta organisaatiot saavat välttämättömiä tietoja ja lisää resursseja toiminnalleen. Vuorovaikutussuhteissa välitetään eteenpäin osaamista ja opitaan. (Halinen & Salmi 2001, 208.) Kun organisaatioissa panostetaan henkilösuhteisiin ja avoimeen vuorovaikutukseen toimijoiden, asiakkaiden ja yhteistyötahojen välillä voidaan työntekijälähtöisessä kehittämisessä onnistua. Kehitys on tuolloin jatkuvaa ja innovatiivista toimintaa arvostavaa. Henkilöstölle on annettava mahdollisuus osallistua, heitä tulee osallistaa ja aktivoida, mutta myös velvoittaa kehitystyöhön.

Muun muassa varhaiskasvatuksessa työntekijältä edellytetään kasvatuksellisen toimintaympäristön omaksumista sekä kasvatuskulttuuriin kuuluvien ajattelutapojen ja käytäntöjen ymmärtämistä. Oppiminen ja työnkehittäminen ovat sidoksissa siihen ympäristöön, jossa tietoa opitaan ja käytetään. Parhaimmillaan työyhteisö voi olla sellainen oppimista ja ammatillista kehittymistä tukeva yhteisö, jossa työntekijä kokee itsensä tasavertaiseksi toisten kanssa ja jossa hän voi turvallisesti keskustella ja reflektoida. Kasvatusyhteisö voi toiminnallaan joko tarjota mahdollisuuksia tai rajoittaa ja ehkäistä uusien toimintamuotojen rakentumista. Toimintaympäristöstä nousee esille erilaisia haasteita ja mahdollisuuksia, joihin työntekijöiden omat tavoitteet ja päämäärät kytkeytyvät. (Kupila 2012, 301–302.)

2.4 Päivähoitotyön käytännöt ja muutokset

Varhaiskasvatus on yhteiskunnan järjestämää, valvomaa ja tukemaa kokonaisvaltaista kasvatuksellista vuorovaikutusta. Se koostuu hoidon, kasvatuksen ja opetuksen kokonaisuudesta ja se pyrkii edistämään lasten kasvua, kehitystä ja oppimista. Varhaiskasvatus on suunnitelmallista ja tavoitteellista yhteistoimintaa, jonka laatu pyritään takaamaan kasvatusyhteisön ja jokaisen yksittäisen toimijan vahvalla ammatillisella osaamisella ja tietoisuudella. Varhaiskasvatuspalveluita tuottavat kunnat, järjestöt, yksityiset palveluntuottajat ja seurakunnat. (STAKES 2005, 11–12.) Hoppo ja Määttä (2011) pitävät varhaiskasvatustyössä

kasvattajan käytännön tietotaitoa erityisen tärkeänä. Käytännönläheisyys punnitaan jatkuvassa vuorovaikutuksessa ja päivittäisessä kanssakäymisessä asiakkaiden sekä muiden asiantuntijatahojen välillä. Kasvattajan on oltava jatkuvasti tilanteen tasalla ja kyettävä myös kehittämään toimintaansa. Kasvattajan yksilölliset toimintatavat ja ammatillisuus kehittyvät käytännön kokemuksen myötä.

Pohjan kaikelle toiminnalle varhaiskasvatuksessa luo hyvä hoito. Hyvä hoito toteutuu silloin, kun lapsen perustarpeista on huolehdittu. Varhaiskasvatuksessa pyritään hyvän hoidon, kasvatuksen ja opetuksen kokonaisuudella edistämään lapsen myönteistä minäkäsitystä, ajattelun kehittymistä ja vuorovaikutustaitoja. Lapsen päivä päiväkodissa koostuu hoito- ja vuorovaikutustilanteista sekä leikistä ja muusta lapselle ominaisesta toiminnasta. Nämä päivittäin toistuvat arjen tilanteet ovat lapselle tärkeitä kasvun- ja oppimisen tilanteita. Kasvattajan tehtävä on tuoda lapsen päivän eri vaiheisiin tämä opetuksen ja kasvatuksen ulottuvuus. (STAKES 2005, 15–16.) Kasvatustyössä työntekijältä edellytetään teoreettisen tiedon ja oman pedagogisen ajattelun jatkuvaa päivittämistä ja arviointia. Kun edetään valtakunnallisen tason suunnitelmista yksikkö- ja ryhmätasolle niin suunnittelussa pyritään yhä tarkempiin ja konkreettisempiin kuvauksiin tavoitteista, sisällöistä ja keinoista. Oppimiskokemuksista tulisi rakentaa kokonaisvaltaisia, eri sisältöjä yhdistäviä teemallisia kokonaisuuksia. Ryhmätason suunnitelmissa yhdistetään yleisen tason suunnitelmatieto kunkin lapsen yksilöllisen kehityksen ja oppimisen jatkumoa koskevaan arviointitietoon. Keskeisintä tässä on eri tahojen yhteistyöhön perustuva lapsikohtainen arviointi, dokumentointi ja tavoitteiden asettelu. (Heikka & Hujala & Turja & Fonsén 2012, 60–61.)

Varhaiskasvatuksen henkilöstön tehtävänä on havainnoida lapsen kehitystä. Havainnoinnista kerätty tieto huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja yhdessä vanhempien kanssa tehtävissä varhaiskasvatussuunnitelmissa. Henkilöstö huolehtii, että toiminnan suunnitelma, lapsen varhaiskasvatussuunnitelma ja esiopetuksen suunnitelma muodostavat toimivan kokonaisuuden. Varhaiskasvatus on monimuotoista toimintaa ja yhteistyötä eri tahojen kanssa. Yhteistyötä tehdään muun muassa sosiaali- ja terveystoimen, seurakuntien, järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien kanssa. Laajamittainen yhteistyö ja yhteisesti sovitut toimintaperiaatteet luovat perustan laadukkaalle ja vaikuttavalle varhaiskasvatukselle. Varhainen puuttuminen riskitilanteissa on yhteistyötahojen yhteinen tavoite. (STAKES 2005, 7–10.) Havainnointi on erityisen tärkeää, jotta voitaisiin ymmärtää lapsen kehitystä ja oppimista. Havainnoinnin pohjalta voidaan suunnitella toimintaa ja asettaa tavoitteita ryhmä- ja yksilötasolla. Suunnitelmien

toteuttaminen ja niiden uudelleen arviointia tulee toteuttaa tiiviissä yhteistyössä niin työtiimin sisällä kuin vanhempien ja lasten kanssa. (Bruce 2011, 207–209.)

Haasteita suunnitteluun tuovat muun muassa lasten yksilöllisten tavoitteiden ja eri perheiden toiveiden yhteensovittaminen niin, että niitä voitaisiin toteuttaa samanaikaisesti tietyn toiminnan ja toimintapuitteiden sisällä. Pienryhmätoiminnan avulla on pyritty vastaamaan näihin haasteisiin. Pienryhmissä lasten yksilöllisyyden huomioiminen on helpompaa, koska toiminnan sisältämiä tavoitteita ja menetelmiä voidaan edelleen eriyttää monella eri tavalla pienryhmän sisällä. Pienryhmätoiminnan jatkuva arviointi lapsiryhmän oppimisen näkökulmasta koetaan tärkeänä toiminnan kehittämisen kannalta. Yksilöllisyyden huomioiminen edellyttää kasvatushenkilöstön kykyä joustaa tilanteen mukaan. Lisäksi toiminnan suunnittelemiseen, toteuttamiseen ja arviointiin tulisi ottaa myös lapset mukaan. (Heikka ym. 2012, 55.) Hall-Kenyonin ym. (2013, 153–154) mukaan keskustelua varhaiskasvatuksessa on viimeaikoina käyty juuri siitä, että lasten ja vanhempien tarpeet eivät ole tulleet täysin huomioiduksi. Vastuun lisäämisen ja yhdenmukaistamisen myötä työn haasteellisuus on lisääntynyt. Yhteneväisyys saattaa helposti johtaa keskitettyyn kontrolliin ja määräyksiin, joka selkeästi hankaloittaa yksilöllisyyden ja asiakaslähtöisyyden toteutumista. Bruce (2011, 217) onkin tähdentänyt, että suunnitelman laatiminen tulisi olla jatkuva prosessi, jossa toimintaa pitää arvioida jatkuvasti peilaten tavoitteisiin ja päämääriin, jotka toimintasuunnitelmassa on asetettu. Arviointia on tehtävä laajamittaisesti niin yksilö kuin ryhmätasolla, työtiimin sisällä sekä perheiden kanssa yhdessä. Suunnitelmien teossa on huomioitava joustavuus ja yksilöllisyys mutta on myös kyettävä reagoimaan herkästi muutosten tarpeeseen. Jatkuva arviointi ja erilaisten näkökulmien huomioiminen sekä sensitiivisyys havaita tarpeita toiminnan muuttamiselle ovat keskeisiä työn kehittämisen kannalta. Arviointi on varhaiskasvatuksessa keskeinen toimintamuoto. Kasvattajat ja vanhemmat hankkivat eri keinoin tietoa lapsesta ja hänen ympäristöstään unohtamatta oman toimintansa havainnointia ja arviointia. Tiedonhankinta varhaiskasvatuksessa on pitkälti juuri havainnointia. Havainnointiin voidaan käyttää valmiita lomakkeita tai sitä voidaan tehdä vapaamuotoisemmin, mutta siihen sisältyy myös suurelta osin suoraa kommunikointia lasten kanssa. Arvioinnin avulla havaitaan lapsen mahdollinen lisätuen tarve ja kyetään auttamaan lapsia, joilla on oppimisvaikeuksia. On havaittu, että lapsen oma osallistuminen arviointiprosessiin on monella tapaa tärkeää hänen oppimiselleen ja kehitymiselleen. Nykypäivän kasvatustyössä lapsi nähdään siis aktiivisena vaikuttajana. (Heikka ym. 2012, 57.)

Laadunarviointi osoittaa varhaiskasvatuksen tavoitteiden ja toteuttamisen tärkeyden myös työkehittämisen kannalta. Päivähoidon ammatillinen työ määrittyy laadunarvioinnin myötä. Se jäsentää kasvattajan ammatillista toimintaa ja antaa perustan ammatilliselle kehitymiselle. Vanhempien osallistuminen kasvatusta koskevaan keskusteluun ja päätöksentekoon mahdollistuu laadunarvioinnin myötä. Toimintaa arvioimalla vanhemmat saavat mahdollisuuden vaikuttaa ja sitä kautta osallistua lapsensa elämään päivähoidossa. Laadunarviointi luo vanhemmille tilaisuuden asiakasosallisuuteen, yhteistyökumppanuuteen ja kasvatustiimin jäsenyyteen. Päivähoidossa laadunarviointi on yhteistyön, johtajuuden ja ohjausjärjestelmän väline, joka on perustana kasvatustoiminnan ja koko päivähoidotyön kehittämiseksi. (Hujala & Fonsén 2012, 312–313.)

Varhaiskasvatuksen arvot pohjautuvat keskeisiin kansainvälisiin lapsen oikeuksia määritteleviin sopimuksiin, kansallisiin säädöksiin ja muihin ohjaaviin asiakirjoihin. Ensisijaisena tavoitteena on lapsen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäminen, joka pyritään toteuttamaan vaalimalla lapsen terveyttä ja toimintakykyä sekä huolehtimalla hänen perustarpeistaan. Mahdollisimman pysyvät ja turvalliset ihmissuhteet edistävät lapsen hyvinvointia parhaiten. Kiinteät suhteet vanhempiin, kasvattajiin ja muihin lapsiin sekä kokemus vertaisryhmään kuulumisesta ovat tärkeitä perustuksia lapsen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ylläpitämisessä. Varhaiskasvatusta toteutetaan kokonaisuutena, jossa hoito, kasvatusta ja opetus nivoutuvat toisiinsa. (STAKES 2005, 12 ja 15.)

Varhaiskasvatuksen henkilöstön toiminta perustuu suomalaisen yhteiskunnan määrittelemissä asiakirjoissa oleviin yhteisesti sovittuihin arvoihin ja toimintatapoihin. Yhdessä henkilöstö muodostaa moniammatillisen kasvattajayhteisön, jossa jokaisen yksilön tulisi tiedostaa oma kasvattajuus ja sen taustalla vaikuttavat arvot ja periaatteet. Oman työn pohtiminen ja arviointi herkistää kasvattajaa tiedostamaan ammatillisesti kestävät ja eettiset toimintaperiaatteet sekä auttaa kasvattajaa toimimaan niiden mukaisesti. Perustan ammatilliselle osaamiselle luo koulutuksen tuottama tieto ja ennen kaikkea kokemus. Kasvattajayhteisö pyrkii jatkuvasti kehittämään toimintaansa arvioimalla ja dokumentoimalla. Ammatillista osaamista kehitetään ja ylläpidetään sekä tiedostetaan varhaiskasvatuksen muuttuvat tarpeet. Teknologisen kehityksen uudet mahdollisuudet tiedostetaan ja huomioidaan tieto- ja viestintätekniiikan hyödyt ja mahdollisuudet työn kehittämisessä. (STAKES 2005, 16–17.)

Henkilöstön motivaatio kehittää työtään ja asenteet uusia innovaatioita kohtaan näkyvät väistämättä myös palvelun laadussa. Innokas ja avoin suhtautuminen toiminnan uudistamiseen vaikuttaa myös asiakkaan asenteisiin. Uuden toimintatavan ymmärtäminen ja omaksuminen on helpompaa silloin, kun henkilöstö on sitoutunut kehitystyöhön ja välittää tiedon asiakkaalle myönteisenä muutoksena. Asiakkaan mielipiteen huomioiminen ja osallistaminen palveluiden kehittämiseen luo avoimen vastavuoroisuuden ilmapiiriä sen myötä myös palveluiden vaikuttavuus kasvaa. Vastaanottavainen henkilökunta voi paremmin toteuttaa varhaiskasvatuksessa ja sähköisten palveluiden kehittämisessä erityisen tärkeätä asiakaslähtöisyyden periaatetta. Henkilöstö tarvitsee tukea ja mahdollisuuden toiminnan arvioimiseen ja kehittämiseen sekä uusien ideoiden esille tuomiseen. Vastuun jakaminen ja osallistaminen ovat keinoja muutosten hyväksymiseen sekä uusien toimintatapojen omaksumiseen. Muutos parempaan on mahdollista vain silloin, kun niihin suhtaudutaan myönteisesti.

Hall-Kenyon & Bullough ym. (2013, 153) ovat artikkelissaan tuoneet esille varhaiskasvatuksen viimeaikaisia suuria muutoksia. Viimeisin uudistus on korostanut pääasiassa toiminnan yhdenmukaistamista, työntekijöiden pätevyyttä ja vastuullisuutta. Hyvin vähälle huomiolle on jäänyt päiväkotityöntekijöiden hyvinvointi ja työssä jaksaminen. Päivähoidossa työntekijöiden hyvinvoinnilla on kuitenkin suurta vaikutusta myös lasten ja perheiden hyvinvointiin. Motivoitunut, empaattinen ja kannustava kasvattaja jaksaa jakaa hyvää oloa ympärilleen ja kohdata myös haasteet, joita hoito- ja kasvatustyö tuovat mukanaan. Varhainen puuttuminen, joka edellyttää jatkuvaa havainnointia, mahdollistaa sen, että perheet voivat saada tukea ajoissa.

3 SÄHKÖISYYS MUUTOKSEN AIHEUTTAJANA

3.1 Hyvä sähköinen hallinto muutoksen taustalla

Tietoyhteiskunnassa sähköinen hallinto voidaan nähdä eräänlaisena näkökulmana hallinnon kehittämiseen ja kehittymiseen. Julkishallinnossa sähköisellä hallinnolla tarkoitetaan informaatio- ja viestintäteknologian käyttöä muun muassa erilaisten palveluiden tuottamisessa. Sähköinen hallinto koostuu sähköisistä asianhallintajärjestelmistä, sähköisistä asiointipalveluista, operatiivisista perus- ja taustajärjestelmistä, informaatioteknologisia osia yhdistävistä tietoverkoista sekä tietojärjestelmien ja palveluiden käyttäjistä. Laajempaan kokonaisuuteen sähköiseen hallintoon voidaan katsoa kuuluvan myös kansalaisten osallistumismahdollisuuksien parantaminen informaatio- ja viestintäteknologian keinoin. (Voutilainen 2009, 40–41.)

Julkinen hallinto on joutunut muuttamaan toimintatapojaan ja rakenteitaan jo parin vuosikymmenen ajan sähköisen hallinnon toimintojen kehittymisen myötä. Edelleen jatkuva hallinnollinen murros vaikuttaa myös hyvän hallintotavan tarkastelemiseen, sillä hyvän hallinnon sisältöön tulee kokoajan uusia elementtejä ja samalla se asettaa vaatimuksia myös hallinnon uudistamiselle. (Voutilainen 2009, 44.) Taloudellisen ahdingon vuoksi Euroopan hallituksilla on paineita tehdä muutoksia julkisen sektorin palveluiden rakenteisiin ja toimintatapoihin. Kulut on pidettävä kurissa ja tehokkuutta sekä vaikuttavuutta on lisättävä. Tästä huolimatta myös palveluiden laatu olisi taattava. (European Institute of Public Affairs, EIPA 2011, 7–8.)

EIPA:n (European Institute of Public Affairs) kolmannessa raportissa EPSA (the European Public Sector Award) -teemaan liittyen kehoitetaan EU maiden hallituksia panostamaan erityisesti hyvään hallintotapaan. Taloudellisesti vaikeina aikoina hallinnon laatuun panostaminen antaisi mahdollisuuden vakauttaa taloudellista tilannetta, edistää taloudellista kasvua ja lisätä työpaikkojen määrää. Tasapuolisuus ja asiakaslähtöisyys lisäävät vaikuttavuutta ja ovat siksi tärkeitä elementtejä hyvää hallintotapaa toteutettaessa. (EIPA 2011, 3.) Laajassa merkityksessä hyvään sähköiseen hallintoon kuuluvat muun muassa asianmukaisesti järjestetty sähköinen asianhallinta, tietoturvallisuus ja laadukkaat sähköiset asiointipalvelut sekä tehokkaat ohjelmistotuotantomenetelmät. Hyvään hallintoon nykyisessä tietoyhteiskunnassa kuuluvat myös tehokas tietohallinto ja tiedotustoiminta, sähköisten palveluiden hyvä saatavuus ja luotettavuus, asiakkaiden yhdenvertaisuus, hyvä tiedonhallintotapa sekä avoin tiedottaminen palveluiden sisällöstä ja valvonnasta. (Voutilainen, T. 2009, 44.) EIPA:n raportin mukaan EU:n uudessa

sähköisen hallinnon -ohjelmassa tavoitellaan julkisen hallinnon parempaa yhteistyötä EU:n jäsenmaiden kesken. Internet- sivuja ja portaaleja ollaan yhdistetty yhteiseksi kanavaksi ”äänesi Euroopassa” ja ”sinun Eurooppa” -teemojen mukaisesti. Kansalaisten oma-aloitteisuutta ja osallisuutta on pyritty edistämään sallimalla kansalaisten tehdä aloitteita EU:n lainsäädännön uudistamiseksi. (EIPA 2011, 3.)

Viimeiset kaksi vuosikymmentä hallitukset ympäri maailmaa ovat kasvattaneet informaatio teknologian käyttöä hallintouudistuksissaan. Sähköisen hallinnon strategia sisältää IT:n hyödyntämisen julkisissa palveluissa, toiminnassa ja demokratiassa. Informaatioteknologian ansiosta hallinnollisten uudistusten asema on vahvistunut, sillä vaikuttavuus on kasvanut, läpinäkyvyyttä ja osallisuutta on tullut lisää, myös taloudellista hyötyä on saavutettu. (Luna-Reyes & Gil-Garcia 2013, 74.) Tavoitteena uudessa sähköisen hallinnon -ohjelmassa on saavuttaa yhteinen avoimempi hallinto EU maissa. Kansalaisia on pyritty aktivoimaan niin, että he osallistuisivat yhteisesti tärkeiden asioiden eteenpäin viemiseen. Tietoa on jaettu uuden teknologian avulla, jotta kansalaisten osallistuvuutta voitaisiin lisätä ja yhteistyötä julkisen ja yksityisen sektorin välillä parantaa. Tietolähteiden avoimuus ja tiedon helppo saatavuus lisää mahdollisuuksia tiedon monipuoliseen käyttöön uusien innovaatioiden perustana. Jaettu tieto on esitettävä ymmärrettävästi ja sen tulisi olla relevanttia, jotta kansalaiset ja yritykset voisivat käyttää sitä kunnolla hyödyksi. (EIPA 2011, 13–14.)

Sähköisen hallinnon kehityksessä tiedon rooli on kokenut laajan muutoksen. Modernissa yhteiskunnassa tieto tavoittaa hetkessä suuren joukon kansalaisia, kun tietoa voidaan jakaa erilaisten sähköisten kanavien kautta helposti ja nopeasti. Tiedon jakaminen ei ole nykyään lainkaan aika tai paikka sidonnaista vaan tieto virtaa sähköisesti sekunneissa maailman ympäri. (Mälkiä & Antti-Roiko & Savolainen 2004, 3.) Tiedon rooli on muuttunut ja samalla koko yhteiskunta. Sen rakenteet ja toimintatavat ovat kokeneet suuren muutoksen informaatioteknologian kehityksen myötä. Sähköisen hallinnon vaikutukset Suomen julkishallinnossa käynnissä olevaan toimintatapojen ja organisoitumisen muutokseen ovatkin olleet merkittäviä (Toivanen 2006, 54).

Muutos, jonka sähköisyys on aiheuttanut, vaikuttaa syvällisesti tietoyhteiskuntakehitykseen. Koko verkoston rakenne, eri tekijät, muodot ja kanavat kommunikaatiossa sekä ihmisten välisissä vuorovaikutussuhteissa ja kumppanuuksissa ovat käyneet läpi perusteellisia uudistuksia. (Mälkiä ym. 2004, 37 - 38.) Tapa käsitellä tietoa ja jakaa sitä on nykypäivänä aivan erilaista kuin

vielä muutama vuosikymmen aikaisemmin. Teknologian kehittymisen myötä olemme jättämässä byrokraattiset ja jäykät toimintatavat taaksemme ja siirtymässä uuteen avoimempaan maailmaan. Maailmaan, jossa välimatkat lyhenevät kun tieto voi matkata napin painalluksella maailman laidalta toiseen sekunneissa. Ennalta arvaamattomuus ja kompleksisuus lisääntyvät. Nykyään ja etenkin tulevaisuudessa varmuus on epävarmuutta. (Laitinen 2013.) Poliittisena debattina useissa Euroopan unionin maissa on ollut hallinnon läpinäkyvyys ja luotettavuus. Toivottu tavoite on edellyttänyt tiedonjaon ja saannin parantamista. Tämän avulla myös kansalaisia on sitoutettu poliittiseen päätöksentekoon. Avoimempi hallinto näyttää johtavan nopeammin kansalaisaktiivisuuden lisääntymiseen. (EIPA 2011, 14.) Jo EIPA:n aikaisemmassa raportissa on käynyt ilmi, että sähköinen hallinto on ratkaiseva tekijä hyvän hallintotavan kehittämässä. Sähköisen hallinnon avulla hallinnon painopistettä voidaan siirtää kansalaislähtöisempään ja yhteistyökykyisempään suuntaan. (EIPA 2003, 14–17.)

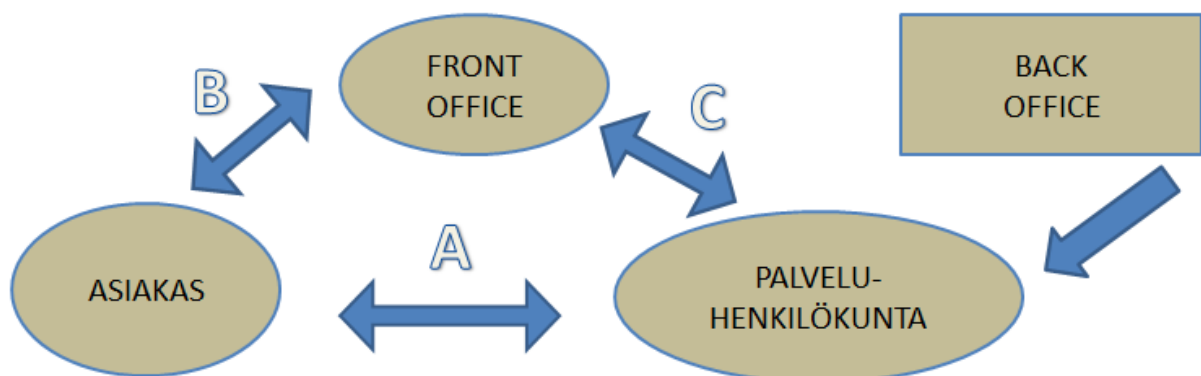
Demokraattisessa hallinnossa korostetaan kansalaisten, kansanedustajien ja hallintokoneiston välistä vuorovaikutusta. Asiakaskeskeisyys ja kansalaisten vaikutusmahdollisuuksien lisääminen ovat keskeisiä teemoja, joissa painotetaan yhteisöllisyyttä sekä osallistamista. ICT:n avulla helpotetaan vuorovaikutusta ja viestintää sekä tuodaan päätöksentekoprosessia lähemmäs kansalaisia, samalla vahvistetaan hallinnon demokraattisuutta. (toim. Mälkiä ym. 2004, 22.) Erilaisissa toiminnoissa paikasta riippumattomuus on lisääntynyt ICT:n ansiosta valtavasti. Töitten tekeminen kotona on yleistynyt mutta myös innovatiivisuus ja uusien ideoiden luominen on merkittävämpää kuin ennen. Kuka tahansa voi keksiä hyvän idean, joka lähtee tiedon nopean kulun myötä lentoon. Internetissä eri kanavien kautta levitetyt ideat voivat saada aikaiseksi suuren muutoksen. (Laitinen 2013.)

3.2 Sähköisten palveluiden ja sähköisen asioinnin kehittäminen

Palveluihin liittyviä peruskäsitteitä ovat asiakas, palvelun tarjoaja, palvelun rahoittaja ja palveluhenkilökunta. Kun palveluihin liitetään tieto- ja viestintäteknikkaa voidaan tuotettu palvelu jakaa kolmeen palvelukanavaan. Teknologian rooli määrittelee sen millainen palvelukanava on kyseessä. Kyseessä voi olla tietojärjestelmä, johon asiakas on suoraan yhteydessä (Front-office) tai tietojärjestelmä, joka ei ole asiakkaan käytettävissä mutta vaikuttaa taustalla (Back-office) tai palveluketju palvelun tarjoajalta asiakkaalle. (Hautamäki 2011, 18-19.) (ks. Kuvio 2). Yksisuuntaisessa sähköisessä asiointissa, jossa asiakas on suoraan yhteydessä tietojärjestelmään, on kyse mahdollisuudesta täyttää muun muassa hakemuslomake sähköisesti. Vuorovaikutteisissa sähköisissä asiointipalveluissa asiakas voi kysyä viranomaiselta neuvoa hyödyntämällä sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Lisäksi viranomaisen järjestelmässä olevia omia tietoja voi tarkastella sekä seurata oman asiansa käsittelyn etenemistä ja saada päätöksen hakemukseensa sähköisesti. (Voutilainen 2009, 47.)

- Asiakas: henkilö tai organisaatio, jota palvellaan ja joka käyttää palvelua
- Palvelun tarjoaja: henkilö tai organisaatio, joka palvelee ja tuottaa palvelun
- Palvelun rahoittaja: taho, joka kustantaa palvelut
- Palveluhenkilökunta: asiakaspalvelua antavat henkilöt

- Front office: tietojärjestelmä, johon asiakas on suoraan yhteydessä
- Back office: tietojärjestelmä, joka ei ole asiakkaan käytettävissä, mutta vaikuttaa taustalla
- Palvelukanava: palveluketju palvelun tarjoajalta asiakkaalle



Kuvio 2. Palveluiden avainkäsitteet ja teknologia asema jakelukanavissa (Hautamäki 2011, 18–19).

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan hallinnon ja sen asiakkaiden välistä vuorovaikutusta. Julkisten palveluiden saavutettavuutta ja kustannustehokkuutta parannetaan laajentamalla sähköisen asioinnin palveluiden kehittämistä ja kokoamalla palvelut yhteen. Kansalainen voi hoitaa kaikki asiansa julkishallinnon kanssa yhdestä paikasta käsin kuten esimerkiksi yhden verkkosivun kautta. Sähköisten palveluiden laajuuteen vaikuttaa tarjonnan lisäksi myös halukkuus ja mahdollisuudet palveluiden käyttöön. (Koivula 2007, 79–80.) Hautamäki (2011, 18) määrittelee palveluihin liittyvän teknologian olevan erityisesti tieto ja viestintäteknologiaa kuten internet ja matkapuhelimet sekä yhä useammin myös erilaiset mittalaitteet (esimerkiksi: energian kulutus, veden puhtaus, verenpaine, pulssi). Toivasen (2006, 59) mukaan verkkopalvelut voidaan jaotella ainakin niiden tuotantotavan, tarkoituksen, sisällön ja kehitystason mukaan. Voutilainen (2009, 47) jakaa julkisen hallinnon sähköiset palvelut kuuteen erilaiseen ryhmään, joihin kuuluvat tietopalvelut ja tiedottamispalvelut, asiakaspalvelut ja kansalaisten osallistamispalvelut, vireillepanopalvelut, tiedonkeruupalvelut, tietojärjestelmien väliset tiedonvaihtopalvelut sekä vuorovaikutteiset sähköiset asiointipalvelut. Palvelut muun muassa tuottavat tietoa hallinnosta ja hallinnon palveluista, mahdollistavat asiakaspalautteen antamisen viranomaiselle sekä antavat mahdollisuuden osallistua keskusteluihin, joilla pyritään yhteiskuntatoiminnan kehittämiseen.

Tieto- ja viestintäteknologian myötä julkisten palveluiden kehittäminen on saanut mielenkiintoisia piirteitä. Uusi ajattelutapa palveluiden järjestämisestä mahdollistaa palvelun kattavuuden, saatavuuden ja vaikuttavuuden lisääntymisen. Tietotekniikan omaksuminen ja hyödyntäminen on ollut julkisissa palveluissa kuitenkin verrattain hidasta. Suurimpana ongelmana on näyttänyt olevan tietoteknisten järjestelmien yhteensovittaminen. ICT:n tuomien mahdollisuuksien täysimääräinen hyödyntäminen vaatii sellaisia systeemisiä innovaatioita, joissa julkisia organisaatio- ja prosessi uudistuksia täydentävät sosiaaliset innovaatiot. (Kallio & Valkama 2011, 42.) Lisäksi myös tiivis yhteistyö eri tahojen välillä, asiakkaat ja käyttäjät mukaan lukien, on ensiarvoisen tärkeää, jotta kehitystyö onnistuisi parhaalla mahdollisella tavalla.

Sähköisten asiointipalveluiden kehittämisessä on erityisesti kiinnitettävä huomiota siihen, että asiakaskuntaa kohdellaan tasapuolisesti. Asiakkaille on myös tiedotettava käytettävissä olevien sähköisten asiointipalveluiden rajoitteista. (Voutilainen 2009, 55.) Uutta teknologiaa kehitettäessä on syytä tavoitella käyttäjystävällisyyttä sekä tarkastella asiakkaiden todellisia tarpeita, jotta uudesta palvelutavasta saataisiin parhain hyöty irti. Asiakaskunta olisi

osallistettava kehittämistyöhön, jotta interaktiivisuus julkista hallintoa kohtaan lisääntyisi. Asiakkaiden potentiaali palveluiden kehittämisessä on huomioitava, sillä vaikuttavuus lisääntyy kun innovaation kehittäminen aloitetaan palvelun käyttäjien kanssa yhdessä. Luottamuksen rakentaminen asiakkaan ja palvelun tuottajan välille takaa palveluiden toimivuuden. (Inkinen 2013, 94.)

Palveluiden sähköistyminen edellyttää organisaatioilta kestäviä ja pitkäaikaisia ratkaisuja sekä sitoutumista uudistamis- ja kehityshankkeisiin. Käyttäjien aktivoiminen, osallistaminen ja sitouttaminen kehitystyöhön parantaa palvelun laatua ja vaikuttavuutta. (Inkinen 2013, 100.) Harisalon (2013, 34) mukaan asiakkaalle tulisi luoda mahdollisuus vaikuttaa palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen, jolloin asiakas nähdään tuotannontekijänä. Palveluiden kehitys vaikuttaa ammattien rakenteisiin, työmarkkinoihin ja koulutukseen. Ennen kaikkea se muuttaa suhtautumista muutosta kohtaan. On ymmärrettävä palveluiden uudistamisen vaikutuksia organisaatioiden todellisuuteen. Toisaalta Hautamäen (2011, 17) mukaan on myös oivallettava palvelun rooli voimaannuttajana. Palvelun myötä asiakas aktivoituu käyttämään paremmin omia voimavarojaan varsinkin silloin kun hänet osallistetaan toiminnan kehittämiseen.

Informaatioteknologian avulla pyritään edistämään organisaatioiden välistä kumppanuutta ja organisaation sisäistä yhteistyötä, avoimuutta ja luottamusta. Järjestelmien käytettävyyteen vaikuttavat muun muassa käyttäjien valmius ottaa vastaan uutta tietoa, ja se miten käyttöä ohjataan ja informaatiota jaetaan. Kokonaisvaltaista näkemystä tarvitaan, jotta eri näkökohdat tulisivat huomioiduiksi. Haasteina sähköisten palveluiden kehittämisessä on riittämätön tiedon tarpeen tunnistaminen. Julkisten organisaatioiden hierarkkinen organisaatorakenne määrittää sen kenellä on mahdollisuus päästä käsiksi informaatioon. Tällöin jää huomioimatta se kuka tietoa oikeasti tarvitsee selvitäkseen päivittäisistä toimistaan. (Kivinen & Lammintakanen 2013, 92 ja 95.) Järjestelmien käyttäjien mukaan otto muutosprosessiin niin suunnittelu kuin toteutusvaiheessa edistää julkisissa palveluissa uuden kehitysasteen saavuttamista. Yhteistoiminnallisuus ja osallisuuden mahdollisuus nostaa innovatiivisuuden tasoa ja lisää toiminnan läpinäkyvyyttä sekä antaa tilaisuuden räätälöityihin palvelupaketteihin. Käyttäjakeskeisyyden toteuttaminen edellyttää järjestelmien yhteen toimivuutta ja yhdenmukaisuutta. (Antti-Roiko, A-V 2013, 169 ja 178.)

3.3 Hyvinvointipalveluiden tuottaminen sähköisesti

Hyvinvointipalveluiden järjestämiseen kohdistuvat muospaineet liittyvät pääasiassa palveluiden tuottavuuteen ja vaikuttavuuteen kohdistuviin haasteisiin. Palveluiden tulisi sopia myös uudelaasiin ja nopeasti muuttuviin tarpeisiin. Taustalla on huoli hyvinvointiyhteiskunnan tulevaisuudesta. (Jalonen & Juntunen 2010, 240.) Julkishallinnossa palveluinnovaatioiden mahdollisuuksia ei ole vielä täysin oivallettu eikä kaikkea hyötyä niistä ole osattu valjastaa kehittämistyön edistämiseksi. Kansainvälisen yhteistyön tiivistäminen, julkisen ja yksityisen palvelutoiminnan yhdistäminen sekä koulujen ja kotien välisen yhteistyön uudet muodot voisivat muun muassa Kallion ja Valkaman (2011, 48) mielestä olla sellaisia palveluinnovaatioita, joita olisiärkevä kehittää eteenpäin. Esimerkiksi Tanskassa kansalaiset voivat käyttää useita julkisia palveluja yhden nettisivun kautta. Alankomaissa on taas kehitetty palvelua, jossa kansalaiset pääsevät käyttämään kattavasti niin keskitettyjä kuin paikallisiakin palveluita. Keskushallinnon ja kuntien yhteistyö on lisääntynyt kun on päädytty näihin yhteneväisiin digitaalisiin ratkaisuihin. (Van os 2011, 51.)

Tietoyhteiskunnalliset muospaineet ovat aiheuttaneet toimintamallien uudistamista julkisorganisaatioiden sisäisissä prosesseissa ja käytännön palvelutuotannossa. Hyvinvointipalveluiden tuottamistavat ovat kaiken aikaa vilkkaan keskustelun ja mielenkiinnon kohteena Suomalaisessa yhteiskunnassa. (Syväjärvi 2005, 115–116.) Keskusteluja ja mielipiteitä herättävät kansalaisten keskuudessa muun muassa palveluiden kattavuus, saatavuus ja laatu. ICT:n avulla on pyritty siihen, että palvelut olisivat entistä parempia niin laadultaan kuin tehokkuudeltaankin. Palvelutarpeiden muutokset ovat lähtöisin hyvinvointipalveluiden asiakkaiden ongelmien monimutkaistumisesta ja halusta lisätä asiakkaiden vaikutusvaltaa palvelutuotannon tapoihin ja palveluiden sisältöihin. Innovatiivisuuden on katsottu olevan ratkaisu hyvinvointipalveluiden tuottamiseen ja vaikuttamiseen liittyviin ongelmiin. Innovaatiotoiminnan kohteeksi ovat nousseet palvelutuotannon tavat ja rakenteet. (Jalonen & Juntunen 2010, 241.)

Tietoyhteiskuntamuutos vaikuttaa työorganisaatioihin ja niiden toimintaan sekä niihin ihmisiin, jotka käytännön työtä organisaatioissa tekevät. Myös käytännön pätevyysvaatimukset muuttuvat ja kehittyvät sähköisten palveluiden myötä kaiken aikaa. Uusien toimintatapojen kehittäminen vaikuttaa väistämättä käytännön työhön ja muuttaa työtä myös rakenteellisesti. Avoin suhtautuminen uusiin toimintatapoihin ja uuden tiedon omaksuminen käytänteisiin ovat tärkeässä

roolissa silloin kun uudistuksia pannaan täytäntöön. Osaamisvaatimuksia tulee tarkastella yksilöiden, ryhmän ja organisaation näkökulmasta, jotka ovat keskenään tiiviisti vuorovaikutteisia. Osaamistekijöiden tunnistaminen on välttämätöntä, sillä ICT:n tehokas hyödyntäminen vaatii uusia ulottuvuuksia työn suorittamiseen ja julkishallinnollisten palveluiden tuottamiseen. (Syväjärven 2005, 46.)

Tieto ja osaaminen ovat tietoyhteiskunnan kehittymisen myötä saaneet entistä keskeisemmän roolin organisaatio toiminnan laadun turvaajana ja tuottavuuden ylläpitäjänä sekä voimavarojen lähteenä. Julkishallinto on Suomessa aktiivisesti pyrkinyt informaatioteknologian avulla parempaan tuottavuuteen, palveluiden tehostamiseen ja laadulliseen kehittämiseen. Tietoyhteiskunnan toimintamallissa tarkoituksena on ollut käyttää informaatioteknologiaa kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämiseksi. Nykyajan ja lähitulevaisuuden tarpeet tunnistetaan sosiaalisten palveluiden osalta mutta on huomioitava, että informaatioteknologian hyödyntäminen palveluissa aiheuttaa muutosta toimintatapoihin ja palveluiden rakenteisiin. (Syväjärvi 2005, 118–119.) Kunnille haasteellista hyvinvointipalveluissa on ollut alueellisen yhteistyön kehittäminen, muuttuvien, laajenevien ja vaikeutuvien erityispalveluiden tarjoaminen sekä niiden turvaaminen. Lisäksi parannettavaa olisi myös erilaisen osaamisen hyödyntämisessä, olemassa olevien palveluiden kehittämisessä, kustannustehokkuudessa ja kokonaan uusien palveluiden tuottamisessa. (Kinnunen, Kurkinen 2003, Syväjärven 2005, 119 mukaan) Teknologisten innovaatioiden on katsottu edistävän palveluprosesseissa ja organisaatorakenteissa tapahtuvia parannuksia sekä uudistuksia. Uuden teknologian myötä on myös odotettu palvelutoiminnan tehostuvan sekä tuottavuuden ja tuloksellisuuden lisääntyvän julkisella sektorilla. Lisäksi suuret odotukset ovat kohdistuneet siihen, että teknologian kehittäminen tuottaisi toimivia ratkaisuja julkisen talouden vakauttamiseen. (Kallio & Valkama 2011, 48.)

Tekniikan kehittymisen myötä muun muassa matkapuhelimesta on tullut osa sähköistä asiointia helpottavaa järjestelmää. Matkapuhelimen avulla voidaan ottaa yhteys suoraan organisaation tietojärjestelmään ja tiedot siirtyvät sujuvasti paikasta toiseen. Mobiilipalvelut voivat olla yksinkertaista tietojen etsintää ja tarkistamista mutta ne lisäävät myös vuorovaikutteisuutta palveluiden tarjoamisessa sekä antavat mahdollisuuden osallistua asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon. Verkkopalvelut mielletään täydentäviksi palveluiksi, jotka korvaavat ja uudistavat perinteistä palvelua. (Saranto 2008, 234.) Laajalle levinnyt mobiililaitteiden ja langattoman verkon käyttö on mahdollistanut ajasta ja paikasta riippumattoman yhteistyön

kehittymistä sekä tarjonnut uusia mahdollisuuksia vuorovaikutteiselle tiedonhankinnalle ja oppimiselle. (Juntunen 2012, 50.) Välimatkat ja viraston aukioloajat eivät enää estä asiakkaiden henkilökohtaisiin tarpeisiin sovitettua asiointia. Kotikunnan verkkopalvelussa kuntalainen voi nykyään asioida mihin aikaan päivästä tahansa ja vaikka ulkomailta käsin. (Taavila 2000, Toivasen 2006, 70 mukaan.) Organisaation tulisi tiedostaa mobiilisuuden tarjoamat mahdollisuudet ja sen mukanaan tuomat haasteet. Tavoiteltavaa olisi helpottaa henkilöiden pääsyä tarvittaviin tietoihin ja edistää vuorovaikutusta. Teknologiasta ei tule tehdä pääasiaa vaan saatavilla olevat resurssit tulisi hyödyntää työn optimaaliseksi suorittamiseksi. (Juntunen 2012, 51.) Sähköisten palveluiden heikkona kohtana on niiden vähäinen vuorovaikutuksen aste, joka näkyy viiveenä palvelun tarpeen ja toteutuneen palvelun välillä. Kehittyneet järjestelmät pystyvät edistämään palvelun toteutumista luokittelemalla pyyntöjen kiireellisyyttä. (Saranto 2008, 235.) Vaikka uusia haasteita on ilmennyt ja järjestelmän toimivuus ei aina ole ollut aukotonta, niin uudet innovaatiot ovat tuoneet silti mukanaan paljon myös positiivisia vaikutuksia.

3.4 Sähköisyys päivähoitotyössä

Julkisen sektorin palveluiden omanlainen toimintakulttuuri on erityisen haasteellinen uusien innovaatioprosessien juurruttamiseen. Vahva asiantuntijuus ja vahvat institutionaaliset rakenteet vaikeuttavat verkostomaista yhteistyötä. Toimintatapojen muuttaminen ja toiminnan kehittäminen ei suju välttämättä luonnostaan vaan uusia innovaatioita tulisi kehittää asiakastarpeiden ja palveluprosessien pohjalta. (Riikonen & Mäkelä 2011, 169.) Päivähoidossa työn luonteen vuoksi ei ole aikaa intensiivisesti keskittyä tietokoneohjelmiin erilaisten järjestelmien käyttöön. Koneen ääressä usein vain pistäydytään, joten tarvittavat kirjaukset tulisi voida tehdä nopeasti koska aikaa niiden tekemiseen ei voi tuhlaa ylen määrin. Toiminnan sujuvuuteen vaikuttaa muun muassa se, että ohjelmat ovat tarpeeksi yksinkertaisia ja niiden käyttö sujuu mutkattomasti. Tärkeintä päivähoitotyössä on kuitenkin olla läsnä lapsiryhmässä ja aktiivisessa vuorovaikutuksessa ryhmän kanssa. Muun muassa Riikonen ja Mäkelä (2011, 169) tuovat esille, että esimerkiksi terveydenhuollon innovatiiviset prosessit juurtuvat ja onnistuvat silloin kun eri näkökulmat otetaan huomioon kehitystyössä jo ihan alkuvaiheessa. Onnistunut yhteistyö verkostoissa vaatii kumppanuutta, jossa toimijat kykenevät tasavertaiseen keskusteluun ja sen ylläpitämiseen koko prosessin aikana.

Sähköisten palveluiden toteuttamiseen vaikuttavat asenteet, ympäristö, vastaanottavuus ja valmius kehittää sekä uudistaa. Myös eri palvelutehtäviin sopivan teknologian löytäminen on haasteellista. Sujuva yhteistyö eri tahojen välillä ja organisaation sisällä edistää kehitystä mutta yhteistyön puute voi estää muutoksen läpiviemisen kokonaan. (Buckley 2003, 461.) Uusien toimintatapojen omaksuminen käytännön toimintaan epäonnistuu, mikäli uudistuksia ei suunnitella ja tehdä alusta asti yhdessä. Tiivis yhteistyö työyhteisön sisällä ja julkisella sektorilla kattavasti yli hallinto rajojen helpottaa uusien työmenetelmien kehittämistä ja käyttöönottoa. Tieto- ja viestintäteknologia hyödyntäminen julkisissa palveluissa kehittää käytännön työtä varsinkin silloin kun myös henkilökunta on osallistettu mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Käytännön työtä tekevää tahoja on kuunneltava, jotta uusi toimintatapa voisi juurtua kunnolla. Motivaatio ja asenteet työnkehittämisestä kohtaan kohenevat kun henkilöstö on saanut olla mukana alusta lähtien. Henkilöstön ammattitaidon ja mielipiteen arvostaminen ja huomioiminen jo uusien innovaatioiden ideointi vaiheessa johtaa huomattavasti parempaan tulokseen kuin kokonaan toiminnan ulkopuolella kehitetty uusi käytäntö tai työväline. Avoin vuorovaikutus ja yhteistoiminta eri tahojen välillä luovat perustan kaikelle uudelle toiminnalle. Suhtautuminen uudistuksiin kohtaan muuttuu esteenä olemisesta mahdollisuuden oivaltamiseksi. ICT:n panostaminen pohjautuu ajatukseen parantaa hallinnon laatua sekä palveluiden tarjoamisen että kansalaisten osallistamisen muodoissa. Tämän myötä kansalaisten oikeudet ja velvollisuudet tulisivat huomioiduksi tehokkaammin. Kansalaiset hyötyvät siitä, että palvelut ovat muuttuneet läpinäkyvämmiksi. Avoimuus lisää palvelun laatua ja antaa kansalaisille mahdollisuuden vaikuttaa. (Buckley 2003, 455.)

Haasteena varhaiskasvatuksessa on myönteinen suhtautuminen toiminnan kehittämiseen ja vastavuoroisuus sekä avoin vuorovaikutus eri yhteistyötahojen kanssa. ICT:n ammattilaiset taas voisivat huomioida käytännön toiminnan tärkeyden teknisten työvälineiden kehittämisessä. Palvelutoiminnan käytännönläheisyys ja vuorovaikutuksellisuus tulevat olemaan aina ominaispiirteitä varhaiskasvatuksessa. Perustukset ja ydin pysyvät mutta tekniikalle on annettava mahdollisuus luoda toimintaa sujuvammaksi niiden ehdoilla. Käytettävyys, tyytyväisyys ja vaikuttavuus ovat järjestelmien toimivuuden kannalta erittäin tärkeitä. Huomioitavaa on, että palvelun laatuun vaikuttavat järjestelmän joustavuus, soveltuvuus ja yhteneväisyys. Vaikuttavuus lisääntyy kun järjestelmien käyttö on sujuvaa, nopeaa ja tarpeeksi yksinkertaista silloin palvelut ovat lähellä kansalaisia ja helposti saatavissa. Yhdessä ja erikseen nämä ulottuvuudet vaikuttavat käyttäjätyytyväisyyteen. (Kivinen & Lammintakanen 2013, 91.)

Julkisten palveluiden monimuotoisuus luo haasteita uuden teknologian käytölle eri prosesseissa. Potentiaalia hyödyntää teknologiaa löytyy monissa tehtävissä mutta on myös huomioitava se, että usein itse perustehtävää ei voida täysin korvata koneilla. (Buckley 2003, 459.) Välitöntä kasvotusten tapahtuvaa vuorovaikutusta asiakkaan ja asiantuntijan välillä tarvitaan muun muassa lastenhoito- ja sairaanhoitotyössä. ICT on parhaassa tapauksessa hyvä lisä työtehtävien sujuvuuden kannalta mutta se ei saa hankaloittaa perustehtävien hoitoa. Teknologian käyttöönotto ei voi myöskään tapahtua perustoimintojen kustannuksella. Vaikka hyvinvointi palveluissa kokoajan investoidaan enemmän ja enemmän informaatioteknologiaan niin suurena haasteena ovat silti järjestelmien käytettävyys ja implementointi käytännön työhön. ICT järjestelmien kehityksen vaikuttavuus hyvinvointipalveluissa on vaarassa jäädä vähäiseksi lisääntyneiden vaatimusten takia. (Kivinen & Lammintakanen 2013, 91.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuskohteen esittäminen

Oulun kaupungin varhaiskasvatus palvelut toimivat sivistyspalveluiden alaisuudessa. Varhaiskasvatus palveluihin kuuluu päiväkodeissa tai perhepäivähoidossa toteutettavan päivähoidon lisäksi myös esiopetus ja kerhotoiminta. (Oulun kaupunki 2014.) Avoimia varhaiskasvatuspalveluja Oulun kaupungissa ovat taaperoryhmät, leikki-ikäisten pikkukoulut ja perhekerhot. Avoimen varhaiskasvatuksen kerhot sopivat niille perheille, jotka eivät tarvitse kokopäivähoitoa. Toiminta on suunnattu yli 2-vuotiaille lapsille ja kaikki avoimet varhaiskasvatuksen palvelut ovat perheille ilmaisia. (Varhaiskasvatuspalvelut -esite 2014, 3.) Varhaiskasvatuspalveluiden tarkoitus on tukea lasten kasvua, kehitystä ja oppimista yhdessä vanhempien kanssa sekä edistää lasten ja perheiden hyvinvointia. Oulussa toimii noin 100 kaupungin ylläpitämää päiväkotia. Varhaiskasvatuksen yksiköt ovat jakaantuneet neljään päivähoitoalueeseen sijaintinsa mukaisesti. Päivähoitoalueita ovat pohjoinen-, itäinen-, keskinen- ja eteläinen alue. Jokaisella alueella sijaitsee 25–28 päiväkotia tai ryhmäperhepäiväkotia. (Oulun kaupunki 2014.)

Oulun kaupunki tarjoaa myös sähköisiä varhaiskasvatuspalveluja, joita ovat muun muassa päiväkotien omat internet -sivut. Tämä Omaoulu palveluun kuuluva sivusto toimii tänä päivänä lähinnä tiedotuskanavana päiväkodin ja kotien välillä. Päivähoitopalveluja käyttävän perheen huoltaja tai huoltajat saavat tunnukset, joiden avulla he pääsevät kirjautumaan lastensa päiväkodin sivulle. Lisäksi sähköisiin päivähoitopalveluihin kuuluu erilaisia sähköisiä asiointipalveluja, jotka vaativat tunnistautumista esimerkiksi pankkitunnusten avulla. Näiden tunnistautumista vaativien sähköisten palveluiden kautta päivähoidon asiakkailta on muun muassa mahdollisuus ilmoittaa lasten lomia tai ennalta sovittuja poissaoloja, muuttaa yhteystietojaan tai irtisanoa päivähoitopaikka. Lisäksi päivähoitopalveluihin hakeminen ja esiopetukseen ilmoittautuminen hoituu sujuvasti sähköisten asiointipalveluiden avulla. (Oulun kaupunki, Päivähoito ja esiopetus, sähköinen asiointi 2012.)

Sähköisten palveluiden kehittäminen on tavoitteellista ja suunnitelmallista toimintaa. Oulun kaupunki haluaa sähköisiä palveluja kehittämällä varmistaa kaikille lapsiperheille yhtäläiset palvelut, mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumatonta asiointia sekä lisätä palveluiden

vaikuttavuutta. Tietojärjestelmän jatkuva kehittäminen on kokonaistaloudellisesti kannattavaa sillä tietojärjestelmät lisäävät tuottavuutta ja henkilökunnan työpanosta voidaan ohjata oleelliseen kun asiakkaat hoitavat itse osan toiminnoista. (Lamberg 3.10.2012.)

Oulun kaupungin päivähoitopalveluiden yksiköissä on vuoden 2010 jälkeen otettu porrastetusti käyttöön myös mobiili läsnäoloseurantajärjestelmä Daisy -palvelu, jonka avulla tiedot lasten ja työntekijöiden läsnäolosta kirjautuvat suoraan tietojärjestelmään. (While on the move, Daisy - esite 2012.) Omaoulu -sivusto on toiminut vuodesta 2011 lähtien Oulun kaupungin kunnallisissa päiväkodeissa muun muassa tiedotuskanavana kodin ja päiväkodin välillä. Oululaisten oma asiointipalvelu Omaoulu kokoaa yhteen kaupungin verkkoasiointi- ja viestintäkanavat. Päivähoidon osalta Omaoulusta löytyy keskitetysti kaikki sähköiset päivähoitopalvelut. (Oulun kaupunki, asioi verkossa info 2012.)

Omaoulu -sivustoa ja Daisy -järjestelmää käyttävät sekä työntekijät että päivähoidon asiakkaat. Työntekijöillä on päivittäisessä käytössä myös Effica -ohjelma, johon kirjataan muun muassa lasten läsnäolot ja vanhempien kanssa käydyt keskustelut varhaiskasvatus- tai esiopetussuunnitelmista. Lisäksi työntekijät käyttävät myös ESS -ohjelmaa, johon merkitään poissaolot ja haetaan lomiam ja koulutuksia. Oulun kaupungin työntekijöille on kehitetty internet sivusto Akkuna, joka toimii tiedotuskanavana eri hallinnon aloilla. Akkunan kautta voidaan käyttää muun muassa sähköpostia ja ESS -ohjelmaa. Nämä edellä mainitut sähköiset työmenetelmät ovat kaikkien ryhmissä työskentelevien henkilöiden päivittäisessä käytössä.

Esikouluikäisten lasten esiopetussuunnitelmat tehdään Wilma -järjestelmässä, jota käytetään myös tiedotuskanavana kodin ja päiväkodin välillä. Wilma -tunnukset saavat sekä esiopetuksen opettajat, että lasten vanhemmat. Wilma -järjestelmän kautta lasten tiedot ja esiopetussuunnitelmat siirtyvät lasten tuleviin kouluihin. Lastentarhanopettajat, jotka toimivat yksikkönsä tiimivastaavina käyttävät edellä mainittujen järjestelmien lisäksi ainakin matkalaskuohjelmaa M2 ja työvuorolistojen tekemiseen yhdessä johtajan kanssa Titania -ohjelmaa.

4.2 Tutkimusmenetelmät

Tässä Pro Gradu tutkimuksessa on tutkimusstrategiana käytetty tapaustutkimusta, jossa tyypillisesti pyritään tuottamaan yksityiskohtaista tietoa pienestä joukosta toisiinsa suhteessa olevista tapauksista. Tapaustutkimuksessa tavoitellaan sellaisten ilmiöiden kuvailemista, jossa käsiteltävä asia muodostaa tavalla tai toisella kokonaisuuden. Tapaustutkimuksessa pyritään analyttiseen yleistämiseen. Menetelmällisiä yhdistelmiä suosivana tutkimusmuotona monipuolisuus ja joustavuus nousevat esille tyypillisenä ominaisuutena tapaustutkimuksessa. (Saarela-Kinnunen & Eskola 2010, 190–191.) Piekkari ja Welch (2011,183) pitävätkin tapaustutkimuksen joustavuutta ja muuntautumiskykyä eri tutkimusympäristöihin sopivaksi, sen yhtenä varteenotettavan vahvuutena.

Tapauksena tässä tutkimuksessa on ollut Oulun kaupungin päivähoitopalvelut ja niiden sähköistämisen myötä aiheutunut työn muutos. Informanteina ovat toimineet eri päiväkodeista lastentarhanopettajat ja lastenhoitajat, joiden näkemyksiä sähköistyvästä päivähoitotyöstä on pyritty kuvailemaan. Laadullinen lähestymistapa, jota tapaustutkimuskin yleensä edustaa, korostaa todellisuuden ja siitä saatavan tiedon subjektiivisuutta. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään tarkastelemaan yksittäisiä tapauksia. Lisäksi oleellista on osallistuvien ihmisten näkökulman korostaminen ja tutkijan vuorovaikutus yksittäisten havaintojen kanssa. (Puusa & Juuti 2011, 47).

Tutkimuksessa on tarkasteltu päivähoitotyön kehittämistä sähköistämisen avulla työntekijöiden näkökulmasta. Päivähoitotyön käytäntö haastaa palveluiden sähköistämisen tavoitteet ja päämäärät. Työn laatu, tuloksellisuus ja tehokkuus limittyvät mutta keskiössä tulisi kuitenkin olla ihmisten hyvinvoinnin edistäminen. Työhyvinvointi, motivoituneisuus ja innokkuus kehittää työtä lisäävät väistämättä työn laatua ja sen myötä vaikuttavuutta. Tapaustutkimus on tutkimusstrategiana sellainen, että se tarkastelee ilmiötä moninaisten tietolähteiden kautta sen luonnollisessa ympäristössä. Tarkoituksena on haastaa teoria kohtaamaan empiria. Empiirisen aineiston avulla pyritään testaamaan olemassa olevaa teoriaa tarkentamalla olemassa olevia teoreettisia malleja tai luomalla uutta teoretietoa. (Piekkari ym. 2011, 186.)

Tutkimuksen tekeminen on pitkälle valintojen tekemistä ja tutkijan metodista pohdintaa myös omien menettelytapojen reflektointia on kirjoitettava tutkimusraportteihin. Tapaustutkimuksessa ominaista on, että tutkijalla on valittavanaan lähes rajattomat mahdollisuudet toteuttaa

tutkimuksensa. Valinnat on siis perusteltava hyvin ja tutkimusprosessi on tehtävä näkyväksi, jotta tutkimusraportin lukija saa selville miten johtopäätöksiin on päädytty. Lisäksi tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida paremmin, kun valinnat on selvitetty ja selkeästi perusteltu. (Saarela-Kinnunen ym. 2001, 160.) Tässä tutkimuksessa on käytetty aineiston keruumenetelmänä teemahaastattelua sen joustavuuden ja monipuolisuuden vuoksi. Teemahaastattelut tuntuivat luontevalta tavalta kommunikoida haastateltavien kanssa ja katsoin myös, että se olisi parhain tapa saada juuri tähän tutkimukseen sopivaa tietoa. Oma laaja työkokemukseni lastenhoitotyöstä oli etuna siihen, että löysimme haastateltavien kanssa suhteellisen nopeasti saman aaltopituuden. Kerroin myös informanteilleni taustastani tältä osin lähinnä selventääkseni tutkimusasetelmaa ja luodakseni luotettavuutta. Tunnelma haastattelujen aikana oli välitön ja keskustelut etenivät sujuvasti. Informanteiksi valikoitui päiväkodin henkilökunta tutkittavan ilmiön vuoksi, sillä kuka muu voisi parhaiten tietää käytännön päivähoitotyöstä kuin sitä työtä päivittäin tekevä henkilöstö. Puusan (2011, 76) mielestä metodisesti haastattelun etuna onkin se, että haastateltavaksi voidaan valita henkilöitä, joilla tiedetään olevan kokemusta tutkittavasta ilmiöstä tai tietoa aiheesta.

Hirsjärvi ja Hurme (2008,11) näkevät haastattelun monipuolisena ja joustavana menetelmänä soveltuvan hyvin monenlaisiin tarkoituksiin. Haastattelun avulla on mahdollista saada syvällistä tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Kun keskustelemme ihmisten kanssa, kuulemme mielipiteitä, käsityksiä ja uskomuksia, jotka auttavat meitä ymmärtämään miksi ihmiset toimivat havaitsemallamme tavalla tai miten he arvottavat tapahtumia. Haastattelu menetelmänä perustuu ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Erityisesti keskustelunomaisissa haastatteluissa vuorovaikutus korostuu. Haastattelun vuorovaikutuksellinen luonne sopi mielestäni hyvin juuri tähän informanttjoukkoon, koska kasvatusalan työssä vuorovaikutus on niin keskeisessä roolissa. Keskusteleminen on siis lähtökohtaisesti myös tutkimukseni kohteille luonteva tapa toimia. Puusan (2011, 73) mukaan haastattelu on keskustelua, jolla on etukäteen asetettu tavoite. Keskustelu tapahtuu tutkijan aloitteesta ja on siis tietyissä mielessä hänen johdattamaansa. Vuorovaikutteisuus on haastatteluissa keskeistä ja sen osapuolet vaikuttavat aina toinen toisiinsa. Päivähoitotyö perustuu jatkuvaan vuorovaikutukseen asiakkaiden, kollegoiden ja eri yhteistyötahojen kanssa (mm. Karikoski & Tiilikka 2012, 78). Vuorovaikutuksellisuuden lisäksi päivähoitotyön arkeen kuuluu nykypäivänä yhä enemmän myös sähköisten työmenetelmien käyttöä.

Tutkijana valitsin tietyt aihealueet teemahaastatteluihin informanttien kanssa käsiteltäväksi. Haastattelujen pääteemat ja kysymykset pohjautuivat teorian tietoon päivähoitotyöstä sekä julkisten palveluiden sähköistymisestä. Taustalla ovat vaikuttaneet myös päivähoitotyön sähköistymiseen sisältyvät työn muutoksen elementit sekä työn kehittämisen näkökulma. Teorian tieto tutkittavasta ilmiöstä tuottaa pohjan teemarungolle, jota hyödynnetään haastattelutilanteissa. Teemojen avulla ilmiö tullaan purkaneeksi osa-alueisiin, joiden sisältöä ja merkitystä pyritään ymmärtämään esitettävien kysymysten avulla. Teemojen suunnittelu onkin katsottu olevan yksi tutkimusprosessin tärkeimmistä vaiheista. (Puusa 2011, 82–83.) Tutkimushaastattelun teemat oli asetettu sen verran väljiksi, että niitä oli mahdollisuus muokata tarpeen mukaan. Sisällöltään teemat pysyivät samanlaisena kaikissa haastatteluissa, mutta järjestys ja sanamuodot muokkautuivat tilanteen mukaan haastattelujen aikana. Kaikki sisältöalueet tuli käytyä läpi kaikissa haastatteluissa mutta ne painottuivat kussakin vähän eri tavalla. Teemahaastattelussa aihepiirit ovat etukäteen määrättyjä, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys ovat avoimia. Haastattelijan tulee varmistaa, että kaikki teema-alueet tulee käytyä läpi haastateltavan kanssa, vaikka järjestys ja laajuus vaihtelevatkin haastattelusta toiseen. Valmiita kysymyksiä ei ole, vaan haastattelijalla on tukilista käsiteltävistä asioista. (Eskola & Vastamäki 2010, 28–29.) Puusa (2011, 73) mieltää haastattelun olevan tietoisuuden ja ajattelun sisältöihin kohdistuva. Haastattelun tavoitteena on kerätä sellainen aineisto, jonka avulla on mahdollista tehdä tutkittavaa ilmiötä koskevia uskottavia päätelmiä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan tehtävänä on tulkita toisten tulkintoja. Haastattelun avulla kerätty aineisto on valikoitujen informanttien tekemiä tulkintoja asioista, tapahtumista ja ilmiöistä.

4.3 Tutkimusaineiston hankinta

Tässä Pro Gradu tutkimuksessa on tutkittu teorian pohjalta ilmiötä käytännössä. Aineisto on kerätty haastattelemalla Oulun kaupungin päiväkotien henkilökuntaa. Kaikki haastatellut henkilöt ovat työskennelleet päivähoitotyössä ainoastaan Oulun kaupungin päiväkodeissa. Työkokemus vaihteli 6–26 vuoden välillä. Kyseessä on tapaustutkimus ja aineisto on kerätty teemahaastattelujen muodossa. Tietoa tutkimuksestani lähetin alun perin sähköpostilla päiväkotien johtajille valikoidusti koko Oulun kaupungin alueelle. Lisäksi soittelin aiheesta vielä myöhemmin uudelleen ja kävin parissa päiväkodissa henkilökohtaisesti esittelemässä tutkimusta. Lähetin tiedotteen 15 eri päiväkotiin ja sain lopulta kuusi henkilöä osallistumaan haastatteluun. Aluksi informanteja oli vaikea saada riittävää määrää, mutta kun aktivoin itseni liikkeelle asian

tiimoilta, niin suhteellisen nopealla aikataululla sain lopulta tarpeeksi monta haastateltavaa. Ensimmäisten haastattelujen yhteydessä informantit myös itse esittivät mahdollisia uusia kandidaatteja haastateltaviksi. Informanttini edustivat yhteensä viittä eri päiväkotia Oulun kaupungin alueelta.

Haastatteluun valikoitui kolme eri teemaa, jotka kukin sisälsivät muutamia tarkentavia kysymyksiä. Teemoja olivat sähköisyys päivähoitotyössä, henkilöstön mahdollisuudet vaikuttaa päivähoitotyön sähköistymiseen ja päivähoitotyön sähköistämisen tulevaisuus. Teemat ilmoitettiin informanteille etukäteen ja tarkentavista kysymyksistä minulla haastattelijana oli suuntaa antava lista, joka eli tilanteen mukana. Tutkimushaastatteluissa tutkijan tehtävänä on saada tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimusongelman kannalta oleellista tietoa. Tämä onnistuu parhaiten silloin, kun keskustelu keskittyy tutkimuksen kannalta oikeisiin ja ongelman kannalta keskeisiin asioihin. Valituilla teemoilla on siis suurta merkitystä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Teemojen tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman laajasti sellaista tietoa, jota tutkija voi tulkita teoriaan pohjautuen. (Puusa 2011, 82–83.) Haastattelut etenivät tyypillisesti hyvin samalla tavalla menneisyydestä tulevaisuuteen teemojen mukaisesti. Tapauskohtaisesti oli myös jonkin verran teemojen lomittumista haastattelun sisällä. Jokaisessa haastattelussa keskustelu eteni sujuvasti ja keskeiset aiheet saatiin käytyä läpi suhteellisen napakasti. Haastattelut olivat kestoltaan 27–41 minuuttia. Kaikki haastattelut tehtiin informanttien omilla työpaikoilla. Tiedonkeruutilanteessa haastattelun joustavuus tulee esille tutkijan mahdollisuutena suunnata tiedonhankintaa tutkimuskysymysten kannalta olennaiseen suuntaan. Tutkija ohjaa keskustelua kysymysten asettelulla, mutta pitäytyy ohjaamasta liikaa keskustelun suuntaa. Keskeistä haastattelussa on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta ja monipuolinen kuva kiinnostuksen kohteena olevasta ilmiöstä. (Puusa 2011, 76.)

4.4 Aineiston analyysimenetelmä

Tutkimuksen analyysimenetelmänä on käytetty laadullista sisällön analyysiä. Sisällön analyysin avulla voidaan analysoida kirjallista aineistoa systemaattisesti. Kirjallinen aineisto voi koostua hyvin monenlaisista kirjallisista dokumenteista, kuten esimerkiksi litteroidusta haastatteluaineistosta. Pyrkimyksenä on saada aikaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Lopputuloksena on tarkoitus tuottaa muun muassa tutkittavaa ilmiötä kuvaavia kategorioita ja käsitteitä sekä käsitejärjestelmiä. Käsitejärjestelmä on tutkittavaa

ilmiötä kuvaava kokonaisuus, joka sisältää käsitteitä, niiden hierarkioita ja suhteita toisiinsa. Sisällönanalyysi pyrkii kehittämään ymmärrystämme kommunikaatiosta. (Kynge & Vanhanen 1999, Matilaisen 2011, 80 mukaan.) Sisällön analyysin mukaisesti tässä tutkimuksessa on pyritty käsitteellistämään tutkitusta ilmiöstä haastatteluaineiston pohjalta esille tulleita asioita. Käsitteistä on koottu kokonaisuus, joka esittää ilmiöön liittyvien käsitteiden suhteita ja hierarkioita. Analyysissä on käytetty lomittain induktiivista ja deduktiivista etenemistapaa, sillä haastatteluaineisto ja teoreettinen viitekehys nivoutuvat väistämättä yhteen. Haastattelun teemat perustuvat teoriaan työn muutoksesta ja sähköisistä palveluista. Analysoitaessa aineistoa, taustalla vaikuttavat aikaisemmat tiedot, jotka yhdistetään haastatteluissa havaittuihin tietoihin. Yhdessä nämä voivat tuottaa uutta tietoa ja ymmärrystä tästä ilmiöstä yksittäisen tapauksen muodossa. Muun muassa Tuomi ja Sarajärvi (2006, 93–99) painottavat, että sisällön analyysin tekemiseen ei ole olemassa tarkkoja sääntöjä mutta tiettyjä ohjeita analyysin etenemisestä ja luonteesta on kuitenkin luotu. Analyysi voi edetä kahdella eri tavalla, joko induktiivisesti eli aineistolähtöisesti tai deduktiivisesti eli teorialähtöisesti. Edellä mainittujen käsitteiden käyttö ei ole kuitenkaan ongelmatonta. Nimittäin tarkan jaottelun tekeminen on haasteellista, koska esiin voidaan nostaa kaiken havaitsemisen tietty teoreettisuus. Näin ollen induktiivisen ja deduktiivisen analyysitavan raja hämärtyy.

Aineisto tulee rajata johdonmukaisesti ja perustellusti ottaen huomioon myös rajauksen vaikutukset tarkasteltavaan aineistoon ja tutkimusongelmaan. Tutkijan on muokattava tutkimusasetelmaa rajaustensa mukaisesti niin, että aineisto ja analyysin välineet ovat keskenään yhtenäiset. Lisäksi analyysissä on kyettävä vastaamaan asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymykset, tutkijan tapa lukea ja tulkita aineistoa sekä tutkijan tekemät valinnat ohjaavat ja jäsentävät aineiston käsittelyä. (Ruusuvoori & Nikander & Hyvärinen 2010, 15.) Tässä tutkimuksessa aineistoa on rajattu haastattelun teemojen mukaisesti. Lisäksi analyysissä on pyritty tuomaan esille ryhmittelyn avulla usein toistuvat asiat. Toistuvuutta on havainnollistettu käsitekartan avulla, johon pääkäsitteiden alle on aineiston pohjalta kerätty toisiinsa liittyviä alakäsitteitä. Pilkkomalla ja erittelemällä aineistoa siitä on pyritty muodostamaan kokonaiskuvaa ja ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Analyysissä on koottu kokonaisuuksia yksittäisistä asioista, havainnollistettu niiden suhteita ja merkityksiä toisiinsa. Tulkinnassa ja johtopäätöksissä on pyritty esittämään aineiston ja teorian välistä suhdetta sekä niiden nivoutumista yhteen.

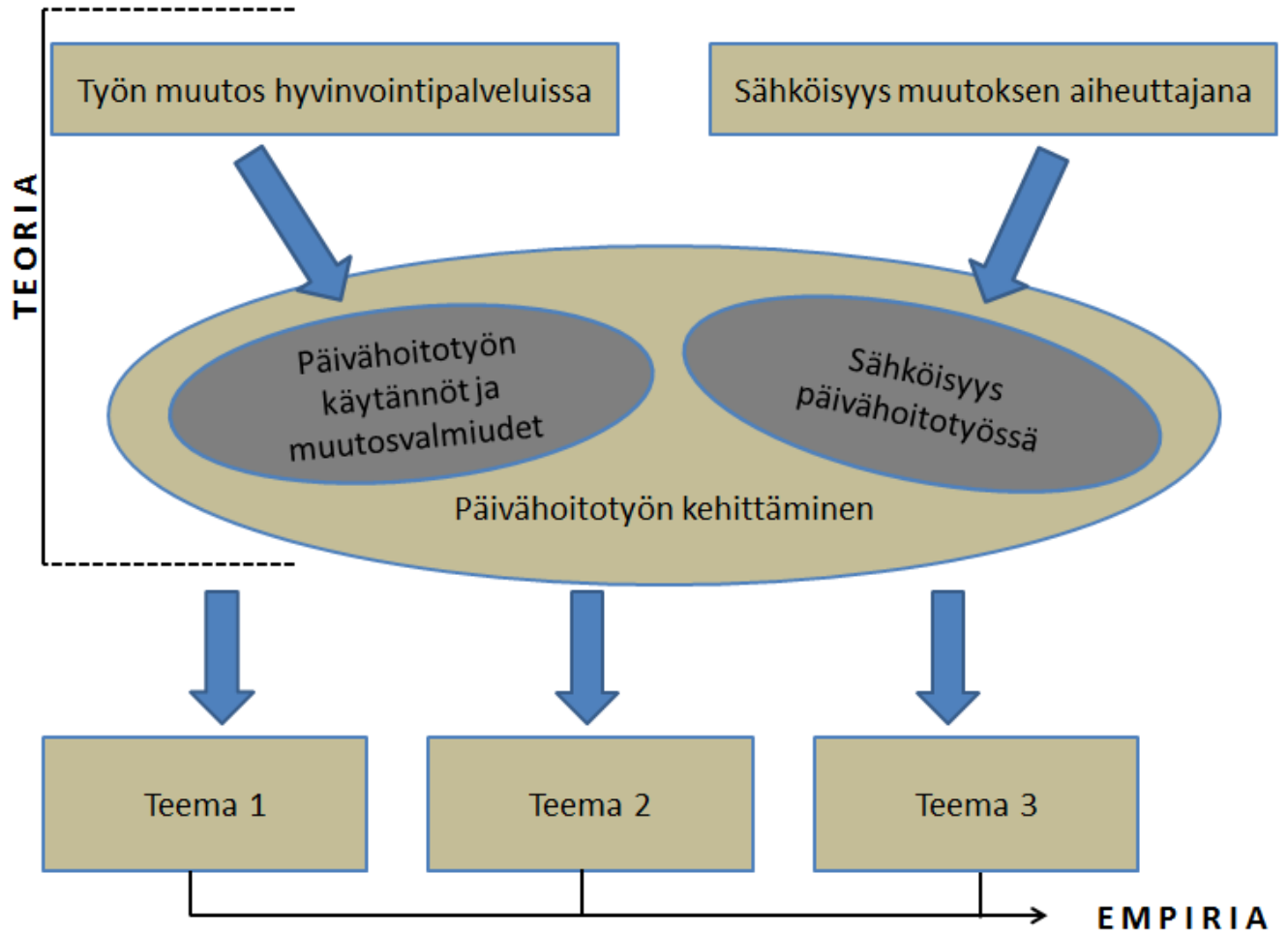
Tämän tutkimuksen analysoinnissa on lähdetty liikkeelle aineistolähtöisesti. Haastattelut on litteroitu ja luettu läpi, jonka jälkeen on koostettu yhteen teemoittain toistuvasti esiintyneet asiat. Sitten on muodostettu tutkimusaineiston pohjalta kategorioita ja käsitejärjestelmiä. Yleiskäsitteiden pohjalta on lopulta muodostettu kuvaus tutkimuskohteesta. Tuomen ja Sarajärven (2006, 110–115) esittelemä aineistolähtöinen analyysi etenee aineiston lukemisen kautta pelkistämiseen ja ryhmittelyyn, jonka jälkeen siirrytään abstrahointiin. Pelkistämävaiheessa tutkimustehtävään liittyvät ilmaisut koodataan. Ryhmittelyssä yhdistetään yhteenkuuluvat pelkistetyt ilmaisut. Abstrahoinnin tarkoitus on muodostaa aineistosta yleiskäsitteiden avulla kokonaiskuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Teoriaohjautuvuus on tullut esille analyysin loppuvaiheessa, jossa empiirinen aineisto ja teoreettinen viitekehys on liitetty yhteen. Kuten Eskolakin (2007, 166) tuo esille sisällön analyysin yhteydessä, niin tutkijan on ensin tutustuttava teoriaan, joka ohjaa hänen aineiston hankintaansa. Sen jälkeen teoriaa käytetään hyväksi kun tutustutaan aineistoon. Aineistoa ei pidä kuitenkaan ylitulkita teorian valossa.

Sisällönanalyysissä on tyypillisesti aineiston pelkistämiseen, luokitteluun ja ryhmittelemiseen käytetty teemoittelua. Teemat voivat aiheellisesti muodostua alkuasetelman tai itse aineiston keruun yhteydessä. Ne voivat myös elää ja muotoutua uudelleen analyysivaiheessa kun aineistosta löytyy aivan uusia teemakokonaisuuksia. Tutkijan on käytävä teemat läpi useaan kertaan, jotta hän vakuuttuu niiden tärkeydestä. Teemoittelu auttaa tutkijaa hahmottamaan kokonaisuutta mutta myös teemojen sisäistä rakennetta ja teemojen suhdetta toisiinsa. Aineiston monimuotoisuus ja yksilöllisyys haastaa tutkijaa näkemään ja rakentamaan uutta ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. (Puusa 2011, 121.) Eskolan ym. (1998, 175–176) mukaan aineistosta voidaan nostaa esille tutkimusongelmaa valaisevia teemoja ja vertailla niiden esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa. Tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet on löydettävä ja eroteltava. Teemoittelussa on panostettava erityisesti teorian ja empirian vuorovaikutukseen, joka on näkyvissä tutkimustekstissä niiden lomittumisena toisiinsa.

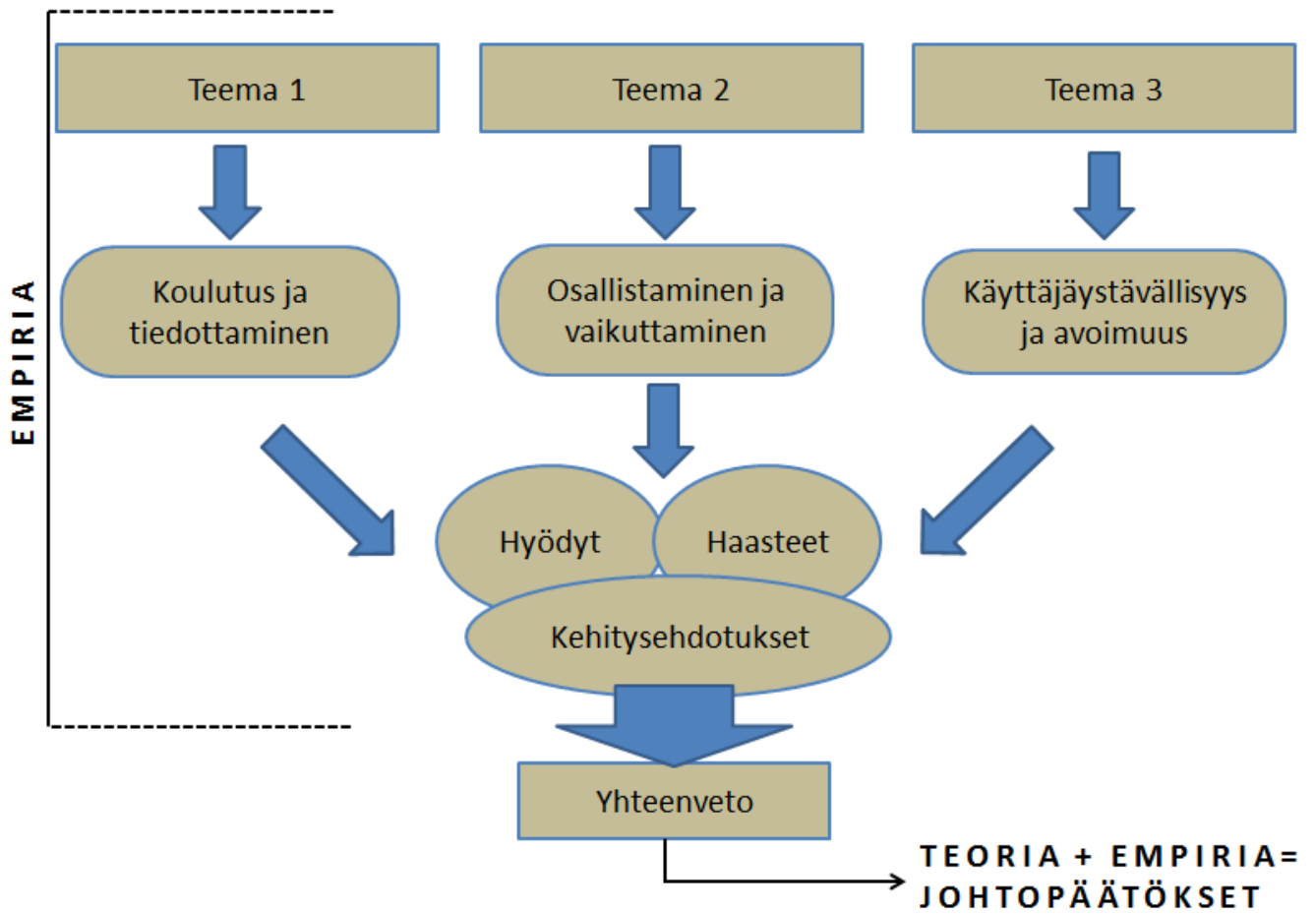
Sisällönanalyysi vaikutti tähän tutkimukseen sopivimmalta analyysimenetelmältä sen monimuotoisuuden ansiosta. Erityisesti sisällönanalyysissä kiehtoi teorian ja aineiston vuoropuhelu sekä niiden väliset suhteet. Teoria ja esiymmärrys tutkittavasta ilmiöstä vaikuttavat väistämättä aina taustalla mutta aineistoa analysoitaessa on mahdollisuus havaita erilaisia näkökulmia ja tehdä moninaisia tulkintoja. Vaihtoehtoisena analyysimenetelmänä esille nousi lähinnä grounded theory, jossa analyysiprosessi jaotellaan selkeästi erilaisiin vaiheisiin ja

liikkeelle lähdetään aineiston merkitystä painottaen. Esimerkiksi tarkkaa tutkimusasetelmaa ei aseteta ensin vaan annetaan aineiston määrittää se mihin teoretieto pohjataan. (Luomanen 2010, 353.) Tässä tutkimuksessa kuitenkin teoreettinen viitekehys on ollut pohjana aineiston keruulle vaikka itse aineiston rooli painottuukin analyysivaiheessa enemmän. Näin ollen grounded theoryn pitkälle jäsenneily lähestymistapa ja aineiston merkityksen painottaminen tutkimuksen alkulähteenä ei oman tutkimukseni kohdalla ole toteutunut.

Tutkimukseni analyysissa on käytetty sisällönanalyysin mukaista etenemistä tyypittelystä ja teemoittelusta käsitekartan avulla havainnollistaen kokonaisuuden hahmottamiseen. Alkuasetelmassa (kuvio3) on lähdetty liikkeelle teorian pohjalta nostettujen teemojen kautta keräämään aineistoa. Analyysi on edennyt (kuvio4) litteroinnin ja aineiston lukemisen sekä teemoittain esille tulleiden asioiden ryhmittelyn kautta pääkäsitteiden kokoamiseen. Hyödyt, haasteet ja kehitysehdotukset on koottu yhteen (taulukko1, s.65) haastattelujen pohjalta. Analyysissa on tuotu esille haastateltavien näkemyksiä päivähoitotyön sähköistämisestä ja pohdittu sähköistämisen merkitystä käytännön työn tekemiseen. Johtopäätös osiossa palataan takaisin tutkimuksen alkuasetelmaan ja pohditaan teoreettisen viitekehysten ja tutkimusaineistosta esille tulleiden asioiden yhteyttä, käydään eräänlaista vuoropuhelua teorian ja empirian välillä.



Kuvio 3: Analyysin alkuasetelma.



Kuvio 4: Analyysin eteneminen.

4.4 Eettiset näkökohdat

Tutkijan roolin omaksuminen on vaatinut irrottautumista työntekijän ja kollegan roolista sekä voimakasta paneutumista objektiivisen näkökulman saavuttamiseksi. Olen itse useita vuosia työskennellyt päiväkodeissa Oulun alueella niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla. Päivähoitotyön käytännöstä minulla on siis omakohtaista kokemusta. Sähköisiä työmenetelmiä olen käyttänyt työssäni vasta muutamia kuukausia, joten niiden kohdalla kokemukseni on vähäistä. Haastatteluissa pääpaino olikin jokaisen omakohtaisella tarinalla siitä, miten sähköistyminen on implementoitu päiväkotityöhön. Tämä tarina ei omalla kohdallani toteudu, koska olen välillä ollut poissa työelämästä muun muassa opiskelujeni vuoksi. Vahva kokemukseni päivähoitotyöstä on ollut haastattelujen kannalta hyvä siinä mielessä, että olen nopeasti päässyt informanttien kanssa samalle aaltopituudelle. Tutkijan roolissani vahvuutena näen kokemukseni päivähoitotyöstä ja samalla innostukseni etsiä uutta tietoa työn kehittämiseen. Teemahaastattelun onnistumisen kannalta olennaista onkin Puusan (2011, 82.) mukaan se, että

tutkijalla on riittävää ymmärrystä tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Tutkijan tulee tiedostaa ilmiön keskeiset elementit ja siihen mahdollisesti vaikuttavat tekijät.

Tutkimukseen osallistuminen on aina vapaaehtoista ja sen olen tuonut esille tiedotteessani sekä myös tarkemmin tutkimusta esitellessäni. Lisäksi olen informoinut haastateltavia etsiessäni tutkimukseni pääpiirteitä sekä tarjosin mahdollisuuden lisätietojen saamiseen. Haastattelujen yhteydessä olen kertonut informanteilleni anonymiteettisuojausta ja siitä miten aion sen tutkimuksessani turvata. Anonymiteetin vuoksi en tutkimusraportissani tuo päiväkotien tarkempaa sijaintia esille enkä määrittele ammattiryhmiä erikseen. Käytän informanteista yhteisnimitystä työntekijät ja tekstilainauksista olen poistanut koodi merkinnät, jotta niistä ei voida tunnistaa yksittäistä henkilöä. Hyvä tieteellinen käytäntö edellyttää tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta sekä tutkimuksen kannalta oleellisten asioiden tiedottamista tutkimukseen osallistuville henkilöille. Anonymiteetin takaaminen on eettisyyden kannalta oleellista ja se tulee toteuttaa tutkimuksen raportoinnissa niin hyvin kuin se on mahdollista. Tutkijalla on velvollisuus pohtia anonymiteettia tutkimuksen kaikissa vaiheissa. (mm. Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2013, 25.)

Puusa (2011, 80) tuo esille tutkimuksen luotettavuuden ja uskottavuuden arvioinnissa olevan erityisen tärkeää, että tutkija pystyy erottamaan tutkimuskohteen ja oman tematoitintapansa toisistaan. Raportissaan tutkijan tulee kyetä esittelemään niiden välistä suhdetta ja ymmärtää, että lukijakin tarkastelee lopputulemaa omasta yksilöllisestä viitekehyksestä käsin. Tutkijan ei oleteta kykenevän suoraan välittämään tutkittavien ajatuksia vaan hän tekee aina tulkintoja heidän esittämistään ajatuksista. Haastattelutilanteessa on hyvä panostaa luottamuksellisen ilmapiirin luomiseen, jossa molemmilla osapuolilla on mahdollisuus keskustella vapaasti ja tarkentaa tarvittaessa toistensa ajatuksia. Tässä tapaustutkimuksessa tiedonkeruu on suoritettu teemahaastattelujen avulla. Näkökulmaksi tämän pohjalta sopii parhaiten tulkinnallinen näkökulma, jossa aineistosta nousevia asioita ja ideoita pyritään tulkitsemaan ja käsitteellistämään. Yleistettävyydessä on otettava huomioon tapaustutkimuksen ja teema haastattelun luonne. Tutkimani ilmiö on yleistettävissä alueellisesti esimerkiksi päivähoitoalueiden tasolla. Yksittäistä tapausta ja ilmiötä ei voi yleistää kovin laajasti. Tässä tutkimuksessa teemahaastattelujen avulla tarkastellaan sähköisyyden tuomaa muutosta päivähoitotyöhön.

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Yleistä

Tässä luvussa tarkastellaan haastattelujen teemojen mukaisesti päivähoitotyön sähköistämistä ja sen mukanaan tuomaa muutosta päivähoitotyön käytäntöön. Alaluvussa 5.2 esitellään sähköisyyttä päivähoitotyössä työntekijöiden näkökulmasta. Luvussa käydään läpi haastattelujen pohjalta esille tulleita asioita tietokoneiden ja tietoteknisten ohjelmien saapumisesta päiväkoteihin, koulutuksesta ja perehdytyksestä uusiin sähköisiin työmenetelmiin ja muutoksista käytännön päivähoitotyöhön. Alaluvussa 5.3 esitellään työntekijöiden näkemyksiä siitä, miten henkilöstöllä on mahdollisuuksia vaikuttaa päiväkotityön sähköistämiseen. Luvussa tarkastellaan muun muassa henkilöstön osallistumismahdollisuuksia työmenetelmien kehittämiseen ja kehittämistoiminnan arvioimiseen. Alaluvussa 5.4 esitellään työntekijöiden näkemyksiä päivähoitotyön sähköistämisen tulevaisuudesta. Tässä luvussa käydään läpi hyötyjä ja haasteita, joita sähköistämisestä on ilmennyt. Lisäksi esitellään muutamia kehitysehdotuksia päivähoitotyön sähköistämisen edistämiseksi. Lopuksi alaluvussa 5.5 kootaan yhteen työntekijöiden näkemykset siitä, miten sähköistäminen on vaikuttanut käytännön päivähoitotyöhön.

5.2 Sähköisyys päivähoitotyössä

5.2.1 Tietokoneiden saapuminen päiväkoteihin

Päivähoitotyö on luonteeltaan ihmisläheistä ja nojautuu ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Tekniset laitteet eivät sen vuoksi ole luontainen osa päivähoitotyötä. Tietokoneet ovat saapuneet Oulun kaupungin päiväkoteihin kuitenkin vähitellen jo 1980–1990 -lukujen aikana. Alussa tietokoneita oli vain johtajan työhuoneessa ja hänen käytössä. Jos tietokoneita oli lapsiryhmissä, ne olivat lasten käytössä pelikoneina. Vähitellen 2000 -luvun alusta lähtien erilaisia tietoteknisiä ohjelmia on alkanut ilmestyä päiväkoteihin. Ensimmäiset ohjelmat ovat liittyneet lasten läsnäoloseurantaan. Lisäksi sähköposti on otettu käyttöön viestien ja informaation välittämiseen. Tietokoneiden määrä päiväkodeissa on jatkuvasti lisääntynyt ja viimeistään vuonna 2010 jokaisessa päiväkotiryhmässä on ollut tietokone henkilökunnan käytössä.

Joo, no vuonna 1990 niin eihän sillon, mää muistan, että kirjattiinko me edes ylös niitä (läsnäolotietoja) ja oliko mittään kaavaketta vanhempainkeskusteluun, ei varmasti.

Tietokoneitten myötä on vasta tullut sitte kaikki mutta se ei niinkään tullu aluksi..

Oli kuitenkin niinku tietokone päiväkodissa, mutta se oli ainuastaan johtajan käytössä, henkilökunnalla ei ollu mitään asiaa sinne. Kaikki työvuorotaulukot tehtiin käsin, kaikki lasten kirjaukset tehtiin paperille, jotka sitte palautettiin aina kuukauuen lopussa johtajalle, joka toimitti ne siittä sitte eteenpäin. Eihän kellään ollu niinku minkään näkösiä henkilökohtaisia sähköpostiosoitteita tai muutenkaan.

Hyvin semmosta manuaalista. Lapsilistat oli käytössä paperisina ja paljo paperille kirjoitettiin asioita. Oikeestaan vasta tässä vähitellen, 2000 -luvun jälkeen on tullu nämä sähköistymiset.

Aika pian sitte tuossa 2000 -luvun kieppeillä rupes sähköistymään aika voimakasti. Sillon kyllä saatiin omat sähköpostitunnukset ja tuli paljo sitten informaatiota sinne sähköpostiin. Sitten ensimmäisenä järjestelmänä minkä mää muistan niin tuli tämä Effica, että ruvettiin sähkösesti kirjaamaan ja sitten työvuoroihin tuli tää Titania -ohjelma varmaan kans sillon 2005.

Ihan se vuosikymmenen loppupuoli (2008 - 2009) oli yhtä niinku hurmaa sen sähköistymisen osalta sitte. Yhä enemmän ja enemmän ruvettiin käyttämään... Kaupungin sisäset tiedotteethan tuli ennen lapuilla, niin nyt ne tulee jokasen henkilökohtaseen sähköpostiin. Sitten tuli tää ESS -systeemi eli ennenku anottiin lomiam, niin nekin anottiin semmosella kaavakkeella. Sittenhän niitä alkoi tulemaan niitä tietokoneita jo paljon, oli jo useampia. Johtajat sai läppärit ja se meni ihan siihen sitte, kai sillä sitte pyrittiin eroon siitä paperimäärästä ja kaikesta.

Nyt viimeisen neljän - viiden vuoden aikana on Oulun kaupungin päiväkodeissa otettu käyttöön useita sähköisiä työmenetelmiä. Haastateltavien mielestä tämä on tapahtunut varsin nopeasti ja kaikki eivät ole oikein pysyneet kehityksen vauhdissa mukana. Omaoulu -sivusto ja Daisy -palvelu tuottavat eniten päänvaivaa. Ohjelmat on koettu keskeneräisiksi, eivätkä ne ole toimineet varsinkaan alussa käyttäjien mielestä sujuvasti. Omaoulu mainittiin kaikissa haastatteluissa ja sen käyttäminen koettiin monimutkaiseksi ja aikaa vieväksi. Myös Akkuna -sivuston viimeaikaiset muutokset ovat saaneet kritiikkiä osakseen. Sivusto on nykyisellään koettu monimutkaiseksi ja sen toimivuutta on moitittu. Lomakkeita ja kaavioita on ollut työläs löytää. Tämä johtunee suurelta osin siitä, että perehdytystä sivuston käyttöön ei ole saatu juuri lainkaan.

Ne tulee aika äkkiä ne muutokset, joku ohjelma tulee aina yhtäkkiä. Ja se asian ydin on, että näitä ohjelmia otetaan käyttöön ennen ku ne on etes valmiita niinkö esimerkiksi Daisy.

Se (Omaoulu) tuli yhtäaika sen Daisyn kanssa ja ne kumpikaan ei toiminu. Ihan turhaan meni aikaa niissä koulutuksissa ja kaikissa. Sitten kuitenkin ne on molemmat vasta alkanu toimimaan niinkö nyt. Ja vanhemmatkin on nyt vasta kyselly niitä juttuja, että musta se oli niin huono se alotus.

Ja sitten se Akkuna on muuttunu, niin sitä ei osaa itekkään käyttää ja siihen on niin pieni koulutus. Siihen menee aina aikaa, että löytä sieltä kaavakkeet.

Jotku asiat on sujunut hirveen hyvin mutta monet asiat ärsyttää sillä tavalla. Se, että kauheen innokkaasti niinku pyritään siihen sähköistämiseen. Niitä ei ole loppuun asti testattu niitten ohjelmien käytännöllisyyttä, että miten ne toimii. Se mulla ärsyttää sellainen toimimattomuus ja sellainen jahkailu sen kanssa että nyt tehään näin, että ei tehäkkään näin. Ensin otetaan niinku kaks askelta eteenpäin ja sitte yks taakse. Se on semmoista vähän niinku eestaas menoa.

Ei välttämättä kaikki ole innokkaita niitten käyttöön, jos ne eivät ole välittömästi toimineet. Jos ne systeemit ovat testattuja, ja ne ovat toimivia ennen ku ne otetaan käyttöön, niin silloin myös asiakkaat ottavat ne mieluummin käyttöön. Samoin myös varmasti henkilökunta kuin se, että otetaan puolivillasia keksintöjä ikäänkun käyttöön ennenku ne toimii.

Kaikkien tietoteknisten laitteiden ja ohjelmien käyttö tulisi olla tarpeeksi yksinkertaista. ICT:n hyödyntäminen edellyttää käyttäjäystävällisyyttä, sillä monimutkaiset ja aikaa vievät järjestelmät jäävät helposti käyttämättä. Energiaa ja työaikaa ei saisi tuhata liikaa uusien toimintatapojen omaksumiseen vaan tekniikan avulla työprosessien tulisi sujua entistä paremmin. Ohjelmien ja laitteiden käyttö tulisi olla niin helppoa, että työntekijät pystyisivät omaksumaan ne mahdollisimman nopeasti ja ohjaamaan tarvittaessa myös asiakkaita niiden käytössä. Sähköisten työmenetelmien toimimattomuuteen turhautuminen ei ainakaan muuta työntekijöiden asenteita muutoksia kohtaan. Erityisen tärkeää olisi myös järjestelmien riittävä testaus ennen käyttöönottoa.

5.2.2 Koulutus uusien sähköisten työmenetelmien käyttämiseen

Päivähoitotyö on viimeisen vuosikymmenen aikana sähköistynyt yhä nopeammin. Henkilökuntaa on koulutettu laitteiden ja ohjelmien käyttämisessä vaihtelevasti. Osa haastateltavista kaipaisi henkilökohtaisempaa ja perusteellisempaa ohjausta. Oppiminen ja uusien toimintatapojen omaksuminen näyttää olevan asenteesta ja omasta aktiivisuudesta kiinni. Henkilöstön valmiudet ottaa uutta tietoa vastaan riippuu heidän yleisestä tietoteknisestä osaamisestaan. Ihan perus ATK- koulutustakin kaivattaisiin. Tiimivastaavana toimineet kokivat saaneensa tarpeeksi koulutusta kaikista työssään käyttämistään tietoteknisistä ohjelmista. Perusteellinen koulutus laitteiden ja ohjelmien käyttämiseen on tarpeen, jotta niiden käyttäminen sujuisi ja työaikaa ei kuluisi opettelemiseen. Toiset kaipaavat perehdytystä enemmän, toisille riittää lyhyempi ohjaus. Yksilöllinen ohjaus on tärkeää, jotta jokaisen osaaminen tulisi hyödynnettyä parhaalla mahdollisella tavalla.

Näihin uusiin ohjelmiin on tavallaan koulutus mutta kyllä se aina sitten on itestä kiinni, että oppiiko niitä.

Se on pakko vielä sanua siitä Daisysta, se oli aivan karmea se alotus, että siihen ei tullu meille, ei koulutettu ku yks ihminen ja se ei kerenny meitä neuvoa yhtään. Sitten mejän piti yhtäkkiä kyetä vanhempia neuvomaan siinä, niin se oli aika kauhea se alotus.

Semmonen yleinen atk –koulutus semmonen ihan järjestelmällinen systemaattinen vois minusta kuulua ihan niinku työnantajan tehtäviin yllä pitää henkilöstön esimerkiksi perus atk taitoja.

Meitä koulutettiin tosi hyvin tietokoneen käytön kans, että siellä oli ihan meille räätälöityä koulutusta. Tiimivastaavalla sitä koulutusta on tosi, tosi paljon ja se niinku sitten riippuu omasta innostuksesta ja kiinnostuksesta

Mun mielestä sitä on kyllä hyvin sitä koulutusta, jos sitä haluaa... Mää oon ite aika aktiivinen niitten kanssa. Haluan kyllä niinku perehtyä niihin kaikkiin uusiin juttuihin mitä tulee. Jotku ihmiset, jotka ehkä vierastaa sitä, ehkä ne ei osaa hakeutua siihen.

Työntekijöiden oma aktiivisuus, kyky ja halu oppia vaikuttavat siihen miten uusia sähköisiä työmenetelmiä omaksutaan. Suunnitelmallisella ja johdonmukaisella kouluttamisella pystytään ylläpitämään ja kehittämään henkilökunnan ammatillista osaamista. Asennoituminen työn muutokseen riippuu siitä miten henkilökuntaa on innostettu ja motivoitu osaamisen kehittämiseen. Perustaitojen ylläpitäminen mahdollistaa uusien toimintatapojen ja menetelmien oppimisen. Työntekijöiden ohjaamiseen, kouluttamiseen ja perehdyttämiseen tulisi siis ennen kaikkea panostaa, mikäli uusista työmenetelmistä halutaan pysyviä käytäntöjä.

Se hakeutuminen sinne (koulutukseen) omaehtoisesti ei välttämättä toteudu tai ei oo mahdollista tai jotain muuta. Semmosta pitäis järjestää, koska kaikki joutuvat käyttämään esimerkiksi perustietokonetta jo lähtökohtaisesti. Se vois niinku ylläpitää, myös se työnantaja, sitä ihmisten osaamista.

5.2.3 Sähköistymisen vaikutuksia käytännön päivähoitotyöhön

Vaikka ajatellaan, että tietokoneet ja erilaiset tietotekniset ohjelmat sekä menetelmät yleensä helpottavat ja nopeuttavat käytännön työtä, niin useassa haastattelussa tuotiin selkeästi esille, että työmäärä on lisääntynyt ja paljon tehdään kaksinkertaista työtä. Paperityö on jonkin verran vähentynyt, mutta toisaalta aikaa kuluu nyt paljon tietokoneen ääressä. Suurimpana muutoksena haastateltavat ovat pitäneet tiedonkulun nopeutumista ja paperin määrän vähentymistä myös

laitteiden jatkuvasti lisääntyvä määrä on aiheuttanut muutosta työnkuvaan. Lisäksi yhdessä haastattelussa mainittiin huoli siitä, että vuorovaikutus on muuttunut kasvotusten tapahtuvasta kanssakäymisestä tietokoneiden välityksellä käytävään kommunikointiin. Käytännön työn tekemiseen tietotekniset ohjelmat ja laitteet ovat vaikuttaneet monella tapaa. Tiedottaminen ja itse tiedotteiden tekeminen on nopeutunut ja helpottunut. Osa kokee, että työmäärä on lisääntynyt, osa kokee, että se on jossain määrin vähentynyt. Etenkin silloin kun laitteet toimivat työ sujuu ja aikaa ei kulu papereitten parissa työskentelemiseen. Laitteitten toimivuuteen ei kuitenkaan voi luottaa sataprosenttisesti, joten kaksinkertaista työtä on välillä tehtävä. Haastatteluissa mainittiin myös huoli siitä, että koneen ääressä tehtävä työ vie aikaa pois tärkeimmästä eli läsnäolosta lapsiryhmässä.

Tiedonkulku päiväkodissa, että miten tiedotetaan, niin se on muuttunut kans. Se, että paljon tiedotetaan henkilökunnalle sähköpostin kautta. Suurin muutos on siis se paperin määrän vähentyminen ja ne tietokoneet on iso muutos. Sitte kuitenkin kaikki tiedotteiden tekeminen ja semmonen on niinkö kätevää koneella tai joku lapsihavainnointi. Se (sähköposti) on asioiden hoidossa jotenkin nopeuttanut ja semmosten verkostojen kokoamisessa. Ei tarvi soitella ja yrittää tavotella vaan voi panna kaikille sen viestin ja ehottaa päivämääriä ja saa ne sovittua helposti.

Minusta se on niitten myötä vähän niinkö menny kauemmaksi siitä semmosesta kodinomasuudesta.

Se vuorovaikutus on menny semmoseksi vähän niinku, että välineitten kautta, että ei oo sitä semmosta face-to-face niin paljo.

Kaikki tämmöset papereitten täyttämiset elikkä kun on esimerkiksi esiopetussuunnitelmat ja pedagogiset arviot esiopetusikäselle niin kuinka moneen kertaan samantyyppistä asiaa laitetaan ja kirjutetaan ja kun ajatellaan, että se helpottas se kone mut ne on kuitenkin pakko tehdä ensin käsin.

Niin kuiteski vielä tässä rinnalla kulkee se paperinenki. Esimerkiksi nyt vaikka Effica, sää täytät sinne päiväkirjaan poissaolot lapsista ja henkilökunnasta niin edelleen sun täytyy täyttää silti siihen paperiseenki versioon. Niitä sitte kumpaaki täytetään, että tavallaan siinä ei vielä kyllä ole ainakaan tapahtunu täysin sitä sähköistymistä. Se on kyllä vähän niinkö fifty-sixty. Sanotaan vaikka, että osaksi helpottaa, osaksi myös työllistää sitten.

Paperityön määrä on informanttien mukaan vähentynyt ja tiedottaminen sujuu nykyään entistä paremmin sähköpostin, Wilman ja Omaoulun välityksellä. Kokonaistyömäärä ei ole kuitenkaan vähentynyt. Papereiden täyttämisen sijaan on siirrytty käyttämään koneita ja laitteita. Puutteet laitteiden ja ohjelmien toimivuudessa sekä se, että niitä ei osata tarpeeksi hyvin käyttää. Ne vievät aikaa ja resursseja itse perustyöstä. Tämä koetaan raskaana ja se estää palveluiden kehittymistä entistä vaikuttavammaksi.

Ei, mä en usko välttämättä, että se on vähentänyt työtä. Se on voinu, jopa lisätä työn määrää. Sitten, jos se vie työtä siltä arkisesta, siltä lasten parissa tehtävältä työltä niin se on todella huono asia päivähoitossa. Jos se helpottaa, vähentää työtä, niin silloin se tuo sitä laatua, koska sulla on aikaa enemmän niille lapsille. Sitten taas, jos se ei toimi. Sää joudut käsipelillä vielä varmentamaan asioita, niin sää palaat siihen vanhaan tapaan toimia ja se voi viedä sitten taas aikaa jostakin muusta.

5.3 Henkilöstön mahdollisuudet vaikuttaa päivähoitotyön sähköistämiseen

5.3.1 Sähköisten työmenetelmien kehittäminen ja kehitystyöhön osallistuminen

Työnkehittäminen tulisi lähtökohtaisesti olla toiminnan kehittämistä yhdessä, yhteistyössä kaikkien niiden tahojen kanssa, joita kehitystyö koskee. Päivähoidon sähköisiä palveluita kehitettäessä yhteistyökumppaneina tulisi olla tietoteknisten laitteiden ja ohjelmien kehittäjät, päivähoitotyötä tekevä henkilökunta sekä asiakkaat, joita varten päivähoitopalveluja kehitetään. Tiivis yhteistyö ja mahdollisuudet vaikuttaa palveluiden kehittämiseen edistävät entistä parempien päivähoitopalveluiden tuottamista. Tutkimuksessa kuitenkin havaittiin, että työntekijät kokevat vaikutusmahdollisuutensa uusien sähköisten työmenetelmien kehittämiseen olevan hyvin heikkoja. Suurin osa informanteista on sitä mieltä, että heidän mielipidettään ei kysytä vaan järjestelmät tuodaan suoraan käyttöön ja uusi toimintatapa pitäisi omaksua nopeasti, vaikka siihen ei anneta tarpeeksi edellytyksiä.

No ei, ei kyllä yhtään oo mahdollisuuksia vaikuttaa. No tietenkin sillai, että voi antaa palautetta siitä, että joku asia ei toimi ja se palaute varmaan, niin siellä missä kehitetään tää ja mietitään niitä asioita, se otetaan huomioon mutta, että siinäpä ne oikeastaan on ne mahdollisuudet.

Se on aika vähäistä niin kyllä. Ne on aika mitättömät ne mahdollisuudet (vaikuttaa).

Daisyynhän meillä ei oo ollu juurikaan mitään sanomista se tuli ja sillä selvä... ei siinä nyt mejän mielipidettä oo ihan hirviänä kysytty tai ainakkaan siihen ei oo voinu mitenkään vaikuttaa en mä ainakkaan koe niin.

Niin, et meille tulee joku järjestelmä ja se otetaan käyttöön ja sillä sipuli. Siitä järjestetään joku lyhyt koulutus, joka tota ei välttämättä vielä opeta käyttämään sitä systeemiä.

Muutamassa haastattelussa tuotiin kuitenkin esille, että oli saatu vaikuttaa jonkin yksittäisen ohjelman käyttöönottoon ja kehitystyöhön. Pari informanttia oli saanut osallistua kehitystyöhön enemmänkin. Toiselle heistä oli avautunut mahdollisuus testata ja arvioida Daisy palvelun toimivuutta, koska hänen työpaikkansa oli toiminut kehittämishankkeessa pilottipäiväkotina.

Lisäksi hänellä oli ollu mahdollisuus vaikuttaa myös Wilman toimivuuteen. Toinen oli saanut vaikuttaa Effica ja Titania -ohjelmien uudistamiseen. Työnkuvalla todettiin olevan jonkin verran vaikutusta siihen, millaisia mahdollisuuksia on osallistua uusien työmenetelmien kehittämiseen.

Daisyn kehittämiseen meillä on ollu aika paljonki vaikutusta tosiaan sen pilotoinnin takia. Me saatiin kyllä aika reilusti aina sanoa ja sanottiinki, että tämä ei toimi ja tämä on huono asia ja miksi tähän ei voi laittaa vaikka... Mutta kyllä se Daisy on ollu melkeinpä ainut, että kyllä sanotaan näin, että aikalailta sieltä ylempää taholta tai mistä nämä nyt tuleekaan, että teille tulee tämmönen järjestelmä, että opetelkaa.

Siinä oli tästä Titaniasta kyselyjä, että halutaanko me se kolmeen viikkoon ja testattiin sitä kuutta viikkoa, niin kyllä siinä sai niinko vaikuttaa..ainakin vähän. Ja sitten ollaanhan me niinkö Efficaankin muutettu niin, että miten se on niinko ehkä perheitten kannalta ja lapsen kannalta fiksumpi. Sinne tulee uudet tavat kirjata ja uusilla nimikkeillä. Ollaan oltu siinä kehittämishankkeessa sillä tavalla mukana. Se vähän rippuu työn kuvasta, että pystyykö vaikuttaa asioihin.

Ku oli Wilma koulutus, niin sielä annettiin samantien suoraa palautetta, että eihän tästä Wilma hommasta ole oikeestaan mittää hyötyä, jos sielä ei ole viestittely mahollisuutta. Sitte ne päätti, että he selvittää, että onko mahollista.. Niin periaatteessa siihenkin on ollu mahollisuus vaikuttaa tosiaanki siellä koulutuksessa.

Näyttää kuitenkin siltä, että tarve toiminnan muutokseen lähtee itse toiminnan ulkopuolelta. Todella tärkeää olisi kääntää asetelma niin, että tarve muutokseen tulee toiminnan sisältä. Henkilökunta tulisi ottaa mukaan toiminnan kehittämiseen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Motivaatio ja halu kehittää omaa työtä paranevat, kun työntekijät kokevat, että heillä on mahdollisuuksia vaikuttaa. Siksi osallistaminen on niin tärkeää ja sen avulla voidaan myös muokata työntekijöiden asennoitumista työnkehittämiseen ja muutokseen.

5.3.2 Sähköisten työmenetelmien toimivuuden arviointi ja palaute

Uusien työmenetelmien sisäänajo edellyttää aina perusteellista ja vaiheittaista arviointia kehitystoiminnasta koko prosessin aikana. Välitöntä palautetta pitäisi kerätä käyttäjiltä systemaattisesti ja jatkuvasti. Palautteeseen tulisi reagoida myös mahdollisimman nopeasti. Haastattelujen perusteella vaikuttaa siltä, että palautetta ja arviointia ohjelmien ja laitteiden toimivuudesta on kysytty käyttäjiltä vaihtelevasti. Jotkut työntekijät toivat esiin, että he eivät muista palautetta kysyttäneen ollenkaan. Uusista asioista on tiedotettu ja palautetta on saanut

antaa sähköpostin välityksellä mutta tämä tieto ei ole tavoittanut kaikkia. Osittain kyse voi olla siitä, että sähköpostilla ei ehditä käydä päivittäin, joten osa tiedosta jää näkemättä. Palautetta ja arviointia voitaisiin kerätä systemaattisemmin ja tulla vaikka seuramaan paikan päälle miten asiat käytännössä toimivat.

Sitä arviota niinku en muista, että sitä ois kysytty erityisesti tai omaa niinku näkemystä mielipidettä asiasta.

Siis nyt mä en ennää muista ainakaan, että ois kysytty mitään...

- *Niin että jos jotakin niin sähköpostilla ehkä ?*
- *Niin en muista, että työntekijöiltä ois mielipitteitä kysytty tai sitte mä en ainakaan oo ollu sillä postituslistalla.*

On niistä ylleensä aina ollu, on saanu antaa palautetta mutta ehkä enempi se, että kun ne tulee käyttöön, niin sitte.

Wilmasta kysyttiin koska eskareille tuli hieman erilainen Wilma, mitä on koulun puolella, niin sieltä tuli muutama kysely, että miltä se on tuntunu?

Ne työntekijät, jotka olivat palautetta antaneet, kokivat, että siihen on myös reagoitu ja muutoksia on tehty. Toisaalta tuotiin esille myös sitä, että vaikutusmahdollisuudet ovat rajalliset. Informanttien mukaan laitteiden ja ohjelmien toimivuudesta voi antaa palautetta, mutta siihen mitä laitteita ja mitä ohjelmia käytetään, he eivät koe voivansa itse juuri vaikuttaa. Omassa palautteessaan työntekijät tuovat esille laitteitten toimivuuden haasteita ja käyttövalmiutta. Työntekijät toivoivat sitä, että uusia sähköisyyteen liittyviä toimintatapoja tuotaisiin käytännön työhön vähän hitaammin ja ihmisiä koulutettaisiin perusteellisemmin ohjelmien ja laitteiden käytössä. Haastatteluissa ehdotettiin myös, että sähköiset työmenetelmät eli laitteet ja ohjelmat voisivat olla yksinkertaisempia käyttää.

No ainaki se,että enemmän aikaa ja rauhallisempaan tahtiin. Sitten, että ohjelma ois käyttövalmis, eikä sitä testattais kovin suurella joukolla ja pakotettais niinku käyttämään ennenku se on ihan varmasti toimiva.

Ei kiirehittä asioita, tuotas keskeneräisiä juttuja, koska se tuo vaan semmosta turhautumista ja ihmiset ei silloin sitoudu niinku täysillä heti johonki juttuun. Vaan sen pitää olla sillai jo mietitty, ja rehellisesti sanoa, että tässä voi olla vielä tämmösiä ongelmia, että toivon teiltä palautetta. Ettei niinku oleteta, että nyt on uusi hieno systeemi, joka toimii. Niin ihmiset saa mukaan asioihin vähän niinku eri tavoilla pohjustamalla se hyvin.

Ei pitäisi ihan näin keskeneräisenä lanseerata suurelle joukolle sitä. Se pitäisi pilotoida muutamassa paikassa ja todella varmistaa se, että se homma toimii ennen kuin sitä lähetään koko kentälle niinku levittämään.

Otettais mukkaan siihen suunnitteluun justinsa näitä tämän päiväkodin työntekijöitä, että silloin se toimis paljon paremmin. Siihen saatas se ajatus läsnä, että mitä siihen oikeesti tarvii ja mikä siinä uupuu ja muutenkin. Munsta se on ihan mahotonta niinkö lähtä siitä, että ihmiset jotka ei oo siellä töissä, niin ymmärtäis ne käytännöt.

Vaikuttaa siltä, että onnistuneessa uuden sähköisen järjestelmän käyttöönotossa avainasemassa on hyvin tehty pilotointi yhdessä tai muutamassa päiväkodissa. Sen aikana havaittuihin ongelmiin ja puutteisiin täytyy saada korjaukset ennen kuin uusi järjestelmä otetaan laajasti käyttöön. Pilotoinnin aikana työntekijöillä täytyy varata riittävästi aikaa tutustua ja testata uutta työmenetelmää sekä lyhyt palautekanava suoraan kehittäjille. Vaatimus on myös, että riittävästi kehittäjien resursseja on käytössä käyttöönottoaiheessa. Kun sykli havaitusta ongelmasta korjaukseen on lyhyt, säilyy henkilökunnan motivaatio testaukseen ja palautteen antamiseen. Luonnollisesti myös se, että tarve tälle uudelle menetelmälle tulee sisältäpäin, auttaa sen onnistuneessa jalkauttamisessa. Kun pilotointi on onnistunut hyvin, uusi laite tai järjestelmä on riittävän luotettava otettavaksi laajempaan käyttöön. Puutteet luotettavuudessa olivat yksi tutkimuksessa eniten negatiivista palautetta saanut asia. Luotettava ja tarpeeseen suunniteltu järjestelmä eittämättä lisää sekä työn tuottavuutta että sen laatua.

5.4 Päivähoitotyön sähköistämisen tulevaisuus

5.4.1 Päivähoitotyön sähköisyydestä ilmenneitä hyötyjä

Haastateltavat toivat esille, että työ on muuttunut sujuvammaksi ainakin joltakin osin. Paperityö on vähentynyt kun tiedotteita ei enää jaeta koteihin. Havaintojen kirjaaminen on nopeampaa, kun sen voi tehdä koneelle ja esiopetussuunnitelman siirtyminen Wilma -järjestelmään on koettu käteväksi. Tiedottaminen on kaiken kaikkiaan helpottunut ja nopeutunut lähinnä Wilman viestiohjelman ja Omaoulun myötä. Myös sähköposti on nopeuttanut tiedon kulkua ja yhteistyöverkostojen välinen kommunikointi on sujuvampaa kuin ennen. Yksittäisiä kommentteja, joidenkin järjestelmien sujuvuudesta esitettiin myös. Lähinnä Effican ja Titanian käyttö on koettu helpoksi ja sujuvaksi. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että koulutusta on saanut tarpeeksi ja ohjelmat ovat tarpeeksi yksinkertaisia käyttää. Työaikaseurantaohjelma (Daisy), silloin kun siinä ei ole toimintahäiriöitä, sai myös positiivista huomiota osakseen. Sen on muun muassa havaittu helpottavan oman työn arviointia ja lisäävän suunnitelmallisuutta. Lisäksi sen avulla vuorovaikutus vanhempien kanssa on lisääntynyt, koska se edellyttää päivittäistä kohtaamista muun muassa hakutilanteissa. Lähinnä sen on kuitenkin arvioitu helpottavan

johtajan työtä, kun hän voi reaaliaikaisesti seurata henkilöstö- ja lapsimäärää.

Informaation saaminen ja tiedottaminen on siinä mielessä helpottunut, että paperinkäyttö on oikeestaan poistunut kokonaan. Ainoa paperinen juttu, mikä meillä tulee, niin on ryhmän ilmoitustaululle viikko-ohjelma. Sekin kyllä menee sitten sähkösenäkin vanhemmille Wilman kautta ja Wilmasta sitten sähköpostiin.

Tietenkin se varmasti tiettyjä asioita nopeuttaa. Sillon kun ne toimii niin jää semmonen käsinkirjaaminen vähemmälle, että se sillai nopeuttaa.

Se Omaoulukin, niin onhan se tosi kiva, että siellä on ne tiedotteet. Ne saahaan heti sinne näkyville. Sitte se ku sähköpostiin mennee, se viesti, että sekin on fiksusti aateltu ku ihmiset kuitenkin käy sähköpostissa niin paljo.

Jos aattelee esimerkiksi tätä Efficaa niin meijät kaikki koulutettiin isona ryppäänä ja se otettiin käyttöön. Se oli tehokas koulutus ja se toimi. Se on toimiva ohjelma, jota pystyy helpommin käyttämään. Ja sitten tuo Daisy niin sehän on johtajalle oiva työkalu. Tuota se näkkee sieltä, että kuinka paljo on lapsia paikalla ja kuinka paljo henkilökuntaa ja pystyy reagoimaan siihen sitten nopeastikin.

Titania järjestelmä, missä työaika lasketaan, niin sehän on todella selkeä.

Sillonko se toimii esimerkiksi, jos aattellaan tuota Daisya, niin tuolla ulkona se lasten leimaaminen niin se todellakin se vanhemman kohtaaminen.. se ei ole semmosta kaukaa huikataan vaan... Me oikeasti, jopa kohdataan siinä ..se pakottaa siihen kohtaamiseen.

Sähköiset työmenetelmät helpottavat päivähoitotyötä ainakin jossain määrin. Varsinkin silloin kun laitteet ja ohjelmat toimivat hyvin, niistä on selvästi apua työprosessien hoitamisessa. Tarpeeksi yksinkertaiset järjestelmät ja niiden sujuva käyttäminen tuovat esille hyötyjä. Tiedonkulku on nopeutunut ja vanhempien kanssa tehtävä yhteistyö on saanut uusia muotoja. Informaatio kulkee useita eri väyliä pitkin ja se saavuttaa nopeasti päämääränsä erilaisten sähköisten kanavien kautta. Informaatioteknologia tarjoaa mahdollisuuden vaihtoehtoisiin toimintatapoihin. Laitteiden ja ohjelmien tehtävä on toimia kasvotusten käytävän vuorovaikutuksen tukena, mutta ne eivät voi koskaan korvata sitä täysin.

5.4.2 Päivähoitotyön sähköistymisen haasteita

Haastatteluissa tuotiin esille pääasiassa Omaoulu ohjelman käytön haasteellisuutta ja Daisyn vaihtelevasta toimivuudesta aiheutuvaa kaksinkertaisen työn tekemistä. Keskenäisyys, pintapuolinen kouluttaminen ja liian nopealla tahdilla näiden järjestelmien sisäänajo tuotiin esille lähes jokaisessa haastattelussa. Osa informanteista toi esille myös sen, että alussa Omaoulu -ohjelman kanssa oli niin suuria ongelmia, että sitä muutettiin moneen kertaan ja se turhautti kovasti kun useaan kertaan on jouduttu tekemään sama työ. Kuten aikaisemmassa tutkimuksessakin (ks. Ahopelto 2012, 63 - 65) kävi ilmi, että vain noin 17 prosenttia päiväkodin henkilökunnasta käytti Omaoulu -ohjelmaa vuonna 2011. Ohjelman käyttö on koettu monimutkaisena ja itse ohjelmaa on kuvattu keskenäiseksi ja toimivuudeltaan huonoksi. Kynnys käyttää ohjelmaa on erityisen korkea silloin kun se ei ole vaivatonta vaan aikaa vievää.

Se, että on saanu koulutusta (Omaoulusta) ja alettu harjoittelemaan sitä. Sitte ne ei oo toiminukkaan ja sitten siihen on menny hirveesti aikaa. Sitte kuitenkin, että no niin okei, että nyt annetaan taas periksi. Sitte taas uuelleen alotettu, että on menny semmosta niinku turhaa työtä. Se ois helpointa ku opetellaan ja sitten päästään käyttämään. Niin käytännön kautta oppis mutta minusta nämä on ollu ne haasteet.

Omaoulu aivan mahtavasti siis kyllä sen kokee moni vihon viimesenä rasittavana. Nyt kun on tullut Wilma vielä eskareille, niin mietitään, missä se tiedote on? Varsinki vanhemmat kokee rasittavana kun systeemit ei ole selkeitä. Ja sitten, että mistä pitäis asioita seurata, että se aiheuttaa aikamoista kaaosta ja huonoa omaatuntoa työntekijöillekin se Omaoulu koska sitä ei niinkö jaksaisi pitää ajantasalla.

On tietenkin taloja, jossa vanhemmat eivät esimerkiksi ole innostuneita omaoulusta tai muista sähköisistä systeemeistä eli tavallaan se on hyvin marginaalinen kommunikointiväline... Pitää edelleen laittaa tommosten tiedotteiden muodossa vaikka ilmoitustaululle ja erikseen vanhempia informoida, että mistä löytyy se olennainen tieto...

Haastatteluissa tuli esille, että edelleen reilu kolme vuotta Ahopellon tutkimuksen jälkeen päiväkodin työntekijät kritisoivat Omaoulua vaikka ohjelmaa on jatkuvasti kehitetty ja pyritty saamaan käyttäjäystävällisemmäksi. Keskenäisyys ja monimutkaisuus tuotiin esille usein juuri Omaoulu -ohjelman yhteydessä. Lisäksi koulutusta tarvittaisiin lisää juuri tähän ohjelmaan ja se pitäisi luonteeltaan olla perusteellisempaa. Monet haastateltavista toivat myös esille asiakkaiden kritiikkiä ohjelman käytettävyydestä. Monelle ohjelman sujuva käyttäminen ja järjestelmän yksinkertaisuus ovat avainasioita, jotta kiinnostus ohjelman käyttöön heräisi. Henkilöstön tulisi oppia käyttämään ohjelmaa tarpeeksi hyvin, jotta he voisivat opastaa myös vanhempia ohjelman käytössä. Digitaalisen kasvunkansion hyvyys ja sujuva käyttäminen nousivat esille myös

Omaoulu -ohjelmasta keskusteltaessa. Moni oli harmissaan siitä, että tämä digikansio on poistunut käytöstä kokonaan. Omaoulu -ohjelmaa haluttaisiin kehittää digitaalisen kasvunkansion kaltaiseksi. Ahopelto (2011, 65) mainitsee myös tutkimuksessaan, että digitaalinen kasvunkansio on koettu paljon paremmaksi vaihtoehdoksi Omaoulu -ohjelman sijaan.

Omaoulusta, jossakin vaiheessa oli kritiikkiä paljon siitä. Varsinkin joka oli oppinu käyttään sitä digikansiota, että ku sielä(Omaoulussa) ei ole lapsille henkilökohtasta semmosta osiota. Digikansio oli hyvä systeemi kun sielä oli ne henkilökohtaset osiot. Se oli myös toimiva ja helppokäyttöinen. Perheet on kans tykänneet tästä digitaalisesta kasvunkansiosta. Digikansiossa jokaisella oli ihan oma henkilökohtane kansio siellä joka oli suojattu salaisilla tunnuksilla, että Omaouluun sais semmonen tulla, jos sitä ei vielä sielä ole.

Digikansiokin, jota pidetään jo vähän vanhanaikaisena, joka oli selkeä ja toimi hyvin. Niin tavallaan sen pitää olla käyttäjälle helppokäyttöinen ja se pitää olla niinkö vanhemmille yksinkertainen helppo käyttää..

Muita haastatteluissa esille tulleita haasteita ovat muun muassa laitteitten toimimattomuus ja siitä turhautuminen. Työntekijöiden asenteesta ja uuden tiedon omaksumisesta mainittiin myös haastatteluissa. Avoimesti pitäisi suhtautua muutokseen ja omaksua uusia toimintatapoja suhteellisen nopeasti mutta eivät välttämättä ole kovin innokkaita muuttamaan toimintaansa tai valmiita ottamaan vastaan uusia asioita. Ennen kaikkea informantit kaipasivat aikaa uusien asioiden opettelemiseen ja suunnitelmallisuutta siihen, miten uudet toimintatavat käytännön työhön tuodaan. Päivähoitotyön ominaispiirteitä pitäisi huomioida paremmin. Päivähoitotyössä on vaikea jättää asioita kesken odottamaan seuraavaa päivää.

Jos se sähköistyminen ei toimi jostakin syystä niin siinä turhautuu työntekijät ja jossakin määrin saattaa jopa asiakkaat turhautua. Toivottavasti turhautuvat myös systeemin keksijät ja kehittäjätkin, että tekevät niitten etteen jotakin, että niistä tulis parempia.

Pitää osata käyttää koneita ja pitää olla valmis ottaa uusia ohjelmia vastaan ja oppimaan nopeasti. Pitää olla positiivinen asenne sitte niitä asioita kohtaan. Sitten se ajan käyttö, että miten ja missä välissä sää sitte hoiat ne koneelliset asiat ja kuka ne vastuut kantaa, kuka tekee ja kenelle mikäki tehtävä kuuluu. Pitää sitte osata miettiä, että mikä on tärkein ja missä välissä näitä asioita hoijetaan ja mikä tässä työssä oikeen on ykkösasia

Tavallaan se, että tähän ei pysty soveltamaan samoja juttuja välttämättä tähän työhön ku johonkin muuhun, jossa voit sen paperin jättää pöydälle ihan hyvin ja jatkaa seuraavana päivänä. Nää ei oo verrattavissa sillalaila nää työt mutta se aina jotenkin niinkun unohdetaan.

Kehitystyössä ja työn muutoksessa törmätään väistämättä aina haasteisiin. Päivähoitotyön sähköistämisen haasteellista ovat erityisesti olleet joidenkin yksittäisten ohjelmien

monimutkaisuus ja toimivuuden heikko taso. Täsmällistä koulutusta järjestelmien käyttöön ei ole tarjottu riittävästi. Keskenäisyys ja päällekkäisyys turhauttavat sekä se, että nopealla aikataululla pitäisi omaksua uusia työmenetelmiä. Päivähoitotyön ominaislaatu vaikuttaa sähköisten työmenetelmien kehittämiseen ja se olisi huomioitava uusia toimintatapoja suunniteltaessa.

5.4.3 Kehitysehdotuksia

Työntekijät mainitsivat haastatteluissa kehitysehdotuksia, jotka voisivat edistää päivähoitotyön sähköistymistä. Nämä ehdotukset voisivat olla ratkaisuja esitettyihin haasteisiin. Kehitysehdotusten myötä saataisiin parempaa hyötyä irti päivähoitotyön sähköistämisestä. Palveluista voisi ehdotusten myötä tulla vaikuttavampia ja ne olisivat kattavasti saatavilla kaikille, myös valinnan mahdollisuuksia olisi enemmän. Tehokas sähköisten työmenetelmien hyödyntäminen vaikuttaisi epäilemättä positiivisesti myös toiminnan taloudellisuuteen.

Ois joku tietynlainen foorumi, jossa pystyis näkymään se, että mitä siellä (päiväkodissa) tehhään. Esimerkiksi ois vaikka joku tietty päivä viikosta jollon siellä ois niinku tavallaan avointa se toiminta. Meijän puolelta sitä avoimuutta, että se ois läpinäkyvämpää se mitä täällä (päiväkodissa) puuhataan ja se tavoitteellisuus tulis sieltä niinko sillä tavalla esille.

Sen vaan pitää oikeasti olla käyttäjäystävällistä. Se käyttäjäystävällisyys, se pohjautuu siihen toimivuuteen. Se pitää olla sitä työtä helpottavaa systeemiä eikä lisää taakkaa tuovaa koska nytkin mennään kuitenkin henkilöresurssien ääri rajoilla välillä eli se ei saa tuoda siihen ekstra stressiä vaan sen pitää olla enemmänkin stressiä vähentävää

Ne ohjelmat ois helpompia, että ne muuttus vähän järkevämmiksi ja yksinkertaisemmaksi käyttää.

Että sieltä (käytännöstä) vois todellakin tulla joku idea ja kuunneltas sitä, jos ihmiset yleensäkin on aktiivisia tuomaan niitä ideoita esille, mutta silloin sillä ois niinku joku tarkoitus sillä laitteella, että se on kehitetty johonkin asiaan. Sitten ne ois oikeesti mietittyjä, se tarve ja tosiaan, että se ei tuo mitään ekstra niinkun työtä siihen se enemmänkin helpottaa ja vähentää sitä kuormaa.

Käyttäjäystävällisyyden jatkuva parantaminen on ensisijaisen tärkeää, jotta sähköiset päivähoitopalvelut tavoittaisivat tarpeeksi laajan asiakaskunnan. Helppokäyttöisyys edistää päivähoitotyön sujuvuutta. Aikaa ei menisi liikaa opettelemiseen ja erilaisiin työprosesseihin vaan oikeasti saataisiin sähköistymisestä parhain hyöty irti. Avoimuutta päivähoitotyöhön kaivattaisiin myös lisää, se parantaisi yhteistyötä perheiden kanssa. Erilaisia

keskustelufoorumeja voitaisiin tuoda asiakkaitten ja työntekijöiden käyttöön. Sähköisiä työmenetelmiä kehitettäessä tulisi panostaa teknologian hyödyntämiseen esimerkiksi esikoulun opetustilanteissa. Kehitettäisiin interaktiivisia laitteita opetuskäyttöön ei niinkään henkilökunnan rasitteeksi. Tulisi tarkasti pohtia mitä kannattaa kehittää ja miten? Ketä olisi hyvä ottaa kehitystyöhön mukaan? Mistä tarve sähköisten työmenetelmien kehittämiseksi lähtee? Sähköisyyttä ei pitäisi jalkauttaa päivähoitotyöhön ilman, että perehdytään kyseisen työn ominaislaatuun ja käytänteisiin.

Taulukko 1: Päivähoitotyön sähköistämisen hyödyt, haasteet ja kehitysehdotukset

Hyödyt:	Haasteet:
* tiedottaminen, informaation saanti helpottunut ja nopeutunut	* järjestelmien ja ohjelmien monimutkaisuus ja keskeneräisyys
* paperin määrä vähentynyt	* koulutuksen määrä ja laatu
* käsin kirjaaminen vähentynyt	* työmäärän lisääntyminen
* työn suunnitteleminen ja arviointi helpottunut	* liian monta uutta järjestelmää/ohjelmaa käytössä, päällekkäisyys (Omaoulu/Wilma)
	* uusien järjestelmien/ohjelmien liian nopea käyttöönotto ja omaksuminen
Kehitysehdotukset:	
* Ohjelmista kehitettäisiin mahdollisimman helppokäyttöisiä ja tarpeeksi yksinkertaisia	
* Lisää täsmäkoulutusta ja henkilökohtaista ohjausta ohjelmien käyttöön	
* Ohjelmien käyttäjät (päiväkotien työntekijät) tulisi ottaa suunnitteluun mukaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa	
* Omaoulun tietoturvaa kehitettäisiin ja ohjelman toimivuutta lisättäisiin digitaalisen kasvunkansion kaltaiseksi	

5.5 Yhteenvetoa

Päivähoitotyön sähköistyminen on lähtenyt aluksi aika hitaasti liikkeelle ja sitten yhtäkkiä ohjelmia ja uusia työmenetelmiä on tullut paljon lisää. Koulutus on ollut informanttien mielestä pääosin pintapuolista ja sitä on ollut liian vähän. Työntekijän asenteesta ja omasta halusta on kiinni, kuinka hyvin uudet menetelmät on omaksunut. Koulutus muun muassa Daisyn ja Akkunan osalta on ollut vähäistä ja se ei ole kaikilta osin vastannut tarvetta. Vaatimukset suhteessa pätevyyteen ovat epätasapainossa. Käytännön työhön sähköisyys on informanttien mielestä tuonut sekä helpotusta että lisätyötä. Kun laitteet toimivat hyvin työ sujuu ja aikaa riittää tarpeeksi läsnäoloon lapsiryhmässä. Laitteitten toimivuuteen ei kuitenkaan luoteta ja sitä varmistellaan tekemällä kaksinkertaista työtä.

Omaoulua ja Daisyä tulisi kehittää edelleen, jotta niiden toimintavarmuus paranisi. Omaoulu ohjelmaa tulisi yksinkertaistaa ja sen tietoturvallisuutta edelleen parantaa. Käytöstä poistettua Digitaalista kasvunkansiota kehuttiin ja toivottiin, että Omaoulua kehitettäisiin sen kaltaiseksi. Nämä kaksi edellä mainittua ohjelmaa ovat sellaisia, joita käyttävät myös asiakkaat. Parempaan laatuun ja vaikuttavuuteen päästäisiin mikäli koulutukseen panostettaisiin enemmän. Henkilökunnan on osattava käyttää laitteita hyvin, jotta he voivat ohjata tarvittaessa myös vanhempia niiden käytössä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata lastenhoitajien ja lastentarhanopettajien kokemuksia päivähoitotyön sähköistämisestä Oulun kaupungin alueella. Tutkimushaastatteluissa informantit toivat esille useita palveluiden sähköistämiseen liittyviä asioita, jotka ovat vaikuttaneet käytännön päivähoitotyöhön. Haastattelujen teemojen pohjalta keskusteluissa nousi esille päivähoitotyön sähköistämistä edistäviä ja rajoittavia tekijöitä. Kehitysehdotukset ohjaavat toimintaa ratkaisujen löytämiseksi, jotta saavutettaisiin entistä laadukkaampaa sähköistä päivähoitopalvelua. Perheiden hyvinvointia edistetään parhaiten silloin, kun käytännön päivähoitotyön ja sähköisten työmenetelmien kehittäminen on tasapainossa. Tutkimuksen perusteella selkeitä päivähoitotyön sähköistämisestä aiheutuneita muutoksia käytännön päivähoitotyöhön ovat olleet paperityön vähentyminen ja tiedottamisen sekä tiedonkulun nopeutuminen. Toisaalta työaika täytyy nyt käyttää myös sähköisten järjestelmien ja ohjelmien opettelemiseen sekä uusien työmenetelmien omaksumiseen. Ongelmia ilmenee, mikäli näitä tehtäviä ei huomioida henkilöstöresursseissa.

Eryityisesti laitteiden ja ohjelmistojen huono toimivuus tai luotettavuus nostaa negatiivisia tunteita. Keskenäisyys ja monimutkaisuus aiheuttavat käyttäjissä epävarmuutta ja lisäävät stressiä. Ihmisten valmiudet käyttää uusia sähköisiä työkaluja vaihtelevat paljon riippuen heidän taustastaan ja saamastaan koulutuksesta. Yksilöllistä ja suunnitelmallista koulutusta sekä ohjausta uusien laitteiden ja ohjelmien käyttöön tarvittaisiin enemmän. Tähän toimintaan tulisi lisäksi varata riittävästi työaika ja resursseja. Uusien työmenetelmien kehittäminen tulisi aina lähteä toiminnan sisältä. Työntekijöiden osallistaminen on avainasia onnistuneessa työkehittämisessä. Päivähoitotyön ammattilaisten osaaminen ja ammattitaito tulisi ehdottomasti valjastaa tähän. Työn kehittäminen ja muutos alkavat myönteistä asennetta rakentamalla. Kun kehittämistoiminta rakentuu vahvalle perustalle, mahdollisuudet selvittää tiukassakin tilanteessa paranevat huomattavasti. Motivointi, kannustaminen ja tuki ovat väyliä onnistuneeseen työkehittämiseen ja sitä kautta palveluiden parantamiseen.

Toiminnan ja kehitystyön arviointia tulisi edelleen kehittää ja lisätä työntekijöiden sekä asiakkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa. Tiivis yhteistyö laitteiden kehittäjien ja käyttäjien välillä olisi erityisen tärkeää. Päivähoitopalveluista saataisiin entistä vaikuttavampia, mikäli työtä kehitettäisiin ja arvioitaisiin vielä nykyistä suunnitelmallisemmin ja johdonmukaisemmin

yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Lisäksi asiakkaille tulisi tarjota enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa. Hyvinvointipalveluita tuottavissa organisaatioissa kehittämistoimintaa tulisi arvioida ainakin tavoitteiden tarkoituksenmukaisuuden, käytettyjen resurssien, saatujen tulosten ja vaikutusten näkökulmasta. Tällaisella kokonaisvaltaisella arvioinnilla on mahdollista tehdä päätelmiä kehittämistoiminnan vaikuttavuudesta. Tällöin huomioidaan kehittämistoiminnan tulokset ja vaikutukset suhteessa kehittämistoiminnan tavoitteisiin. (Stenvall & Virtanen 2012, 97.)

Oulun kaupungin päiväkodeissa on tällä hetkellä useita erilaisia tietoteknisiä järjestelmiä ja ohjelmia työntekijöiden päivittäisessä käytössä. Sähköisten työmenetelmien käyttöönotto onkin lisääntynyt voimakkaasti viimeisen kahden vuosikymmenen aikana. Sen lisäksi myös laitteitten määrä on lisääntynyt. Aluksi tietokoneita oli vain yksi päiväkotia kohden ja sekin sijaitsi päiväkodin johtajan toimistossa. Nykyään jokaisessa päiväkotiryhmässä on tietokone ja matkapuhelin käytössä. Nämä laitteet ja järjestelmät ovat yhteydessä toisiinsa muun muassa Daisy -palvelun avulla. Jokainen päivähoiton työntekijä on velvoitettu käyttämään työpäivänsä aikana ainakin kolmea erilaista sähköistä työmenetelmää. Valmiudet käyttää tietoteknisiä laitteita ja kyky omaksua uusia asioita vaihtelee suuresti henkilökunnan välillä. Oma asenne ja aktiivisuuskin vaikuttavat. Tikkamäen (2006, 61-62) mukaan kaivattaisiin avoimuutta suhtautumiseen ja jatkuvaan muutokseen sopeutumiseen. Nykypäivänä työntekijän tulee myös itse aktivoitua ja ottaa vastuuta oman osaamisensa kehittämisestä.

Haastatteluissa ilmeni voimakkaasti se, että kouluttaminen ja perehdyttäminen ovat osittain olleet riittämättömiä. Erityisen tärkeää olisi, että työntekijät saisivat riittävästi informaatiota ja heidän mielipiteitään uusien työmenetelmien toimivuudesta kuunneltaisiin. Arviointia ja toimivuutta voisi kartoittaa entistä laajemmin. Järjestelmien ja ohjelmien kehittäjillä tulisi olla parempi kuva päivähoitotyön käytännöstä. Perehtymällä arjen rutiineihin ja havainnoimalla päivittäistä toimintaa saataisiin tarkempaa tietoa siitä miten uudet toimintatavat on omaksuttu ja miten ne toimivat käytännön työssä. Muutoksessa viestinnän tulisi olla luonteeltaan dialogista, kannustavaa ja muutoksen tekemiseen innostavaa. Muutoksen myötä tulisi syntyä uutta ymmärrystä ja oivallusta, niiden pohjalta muutosprosessin läpivienti voisi sujua ilman suurempia ongelmia. (Stenvall & Virtanen 2007, 75.)

Ideat uusista sähköisistä työmenetelmistä ja tarve työnkehittämiseen tulisi lähteä toiminnan sisältä eli päivähoitotyötä tekeviltä henkilöiltä. Päiväkotien henkilökunta tulisi ottaa mukaan jo kehitystyön alkuvaiheessa. Mikäli työntekijät saavat itse osallistua työnsä kehittämiseen, he myös sitoutuvat muutokseen paremmin ja motivoituvat tekemään työtä sen onnistumiseksi. Motivoitunut ja sitoutunut työntekijä kykenee innostamaan ja ohjaamaan myös asiakkaita uudenlaisten palvelumuotojen omaksumiseen. Työntekijöiden käytännön kokemus vie kehitystyötä eteenpäin. Työntekijöillä on ensikäden tieto uudistamisen tarpeesta ja siitä millaisella uudistuksella on organisaatiossa menestymisen mahdollisuuksia. Työntekijälähtöisen kehittämisen taustalla vaikuttavat muun muassa avoimen vuorovaikutuksen, osallisuuden ja motivaation periaatteet. Toiminnan kehittämisen tukena tulisi pääasiassa olla kannustaminen, osaamisen kehittäminen ja osallistamisen keinot. (Stenvall & Virtanen 2012, 191 ja 197.)

Julkisten palveluiden kehittämisessä tulee hyödyntää tieto- ja viestintäteknologian antamia mahdollisuuksia, mutta palveluja ei mekaanisesti saa muuttaa sähköisiksi. Organisaatorajat ylittävät palveluprosessit ja joustavat palvelutuotannon muutokset edellyttävät tiedon avoimuutta, toimintaa tukevia teknologiaratkaisuja sekä tiedonhallintaa. Palveluiden kehittämiseen tarvitaan vähintään julkisen hallinnon organisaatioiden johdon ja tietohallintojohdon saumatonta yhteistyötä. Henkilökunnan osaamista kehittämällä voidaan taata hankkeiden onnistuminen ja tavoiteltujen hyötyjen saaminen. (Valtiovarainministeriö 2013, 6.) Oulun kaupunki onkin kehittämisohjelmassaan sitoutunut toiminnallaan lisäämään kuntalaisten vaikuttamismahdollisuuksia ja osallisuutta. Tavoitteeksi kaupungin puolelta on asetettu muun muassa kuntalaisten hyvinvoinnin lisääminen ja kestävä kehitys. Kunnallisten palveluiden kehittäminen edistää demokratiaa silloin kun käyttäjille, asiakkaille ja työntekijöille annetaan mahdollisuuksia vaikuttaa ja osallistua kehitystyöhön. (Kuntalaisten osallisuuden ja vaikuttamisen ohjelma 2011, 8.) Lisäksi Oulun kaupungin kehittämisen toimintamallin ja KONSTI, elämänhallinta ja hyvinvointi, -ohjelman painopistealueeksi on asetettu yksilön hyvinvointi, ehkäisevä ja ennakoiva työ sekä hyvinvointiosaamisen kehittäminen. Tavoitteena tässä KONSTI -ohjelmassa on mahdollistaa oululaisille hyvä elämänhallinta. Edellä mainittujen painopistealueiden avulla on pyrkimys parantaa organisaation kykyä palvella kuntalaisia sekä edistää kuntalaisten elämänhallintaa ja sen myötä hyvinvointia. (Oulun kaupungin kehittämisen toimintamalli ja kehittämisohjelmat 2010 –2013, 6.)

Palveluiden sähköistyminen edellyttää organisaatioilta kestäviä ja pitkäaikaisia ratkaisuja sekä sitoutumista uudistamis- ja kehityshankkeisiin. Käyttäjien aktivoiminen, osallistaminen ja sitouttaminen kehitystyöhön parantavat palvelun laatua ja vaikuttavuutta. Uutta teknologiaa kehitettäessä on syytä tavoitella käyttäjäystävällisyyttä sekä tarkastella asiakkaiden todellisia tarpeita, jotta uudesta palvelutavasta saataisiin parhain hyöty irti. Tämän vuoksi myös asiakaskunta olisi osallistettava kehittämistyöhön, sillä vaikuttavuus lisääntyy kun innovaation kehittäminen aloitetaan palvelun käyttäjien kanssa yhdessä. Luottamuksen rakentaminen asiakkaan ja palvelun tuottajan välille takaa palveluiden toimivuuden. (Inkinen 2013, 94 ja 100.)

Julkisten palveluiden saavutettavuutta ja kustannustehokkuutta parannetaan laajentamalla sähköisen asioinnin palveluiden kehittämistä ja kokoamalla palvelut yhteen. Tällöin kansalainen voi hoitaa kaikki asiansa julkishallinnon kanssa yhdestä paikasta käsin kuten esimerkiksi yhden verkkosivun kautta. Palveluiden vaikuttavuutta voidaan lisätä tarjoamalla kansalaisille kattavia sähköisiä palveluja sekä aktivoimalla heitä näiden palveluiden käyttöön. (Koivula 2007, 79–80.)

Jatkuvassa muutoksessa julkisten palveluiden on kokoajan etsittävä tehokkaita selviytymiskeinoja. Osallistamisen lisäksi henkilöstön jaksaminen ja työtyytyväisyys ovat sellaisia asioita, johon olisi syytä panostaa. Työhyvinvoinnin lisääminen ja osaamisen kehittäminen vaikuttavat muutosten läpiviemiseen sillä motivoitunut ja innostunut työntekijä edistää organisaation tuottavuutta. Hyvinvoinnilla on merkitystä siihen kuinka suuren panoksen kukin työntekijä pystyy antamaan organisaation menestymisen edistämiseen. Työssä jaksaminen lisää stressin- ja paineensietokykyä. Muutoksessa nämä ominaisuudet ovat merkittäviä voimavaroja, joiden avulla voidaan selvitä läpi koko muutosprosessin. Työssä oppiminen kuuluu oleellisena osana muutoshankkeisiin (Stenvall & Virtanen 2007, 41). Hyvinvoiva työyhteisö, jossa työntekijät ovat motivoituneita ja innostuneita työn kehittämisestä, voi yhdessä rakentaa vankkaa perustaa organisaation menestykselle. Työyhteisön innokas ja avoin suhtautuminen toiminnan uudistamiseen vaikuttaa myös asiakkaan asenteisiin. Uuden toimintatavan ymmärtäminen ja omaksuminen on helpompaa silloin kun henkilöstö on sitoutunut kehitystyöhön ja välittää tiedon asiakkaalle myönteisenä muutoksena.

Vaikka haastatteluissa Omaoulu ja Daisyä kritisoitiin osittain voimakkaastikin, niin silti ne saivat osakseen myös hyväksyntää ja jopa kiitosta. Kehittämällä näitä ohjelmia edelleen sujuvammaksi ja yksinkertaisemmaksi käyttää, niistä saataisiin entistä parempi hyöty irti. Kun laitteet toimivat hyvin, ne helpottavat myös henkilökunnan toimintaa päivähoitotyön arjessa. Tällöin aikaa siihen tärkeimpään, eli lapsiryhmän kanssa toimimiseen ja aitoon läsnäoloon, jää

entistä enemmän. Teknologiasta ei tule tehdä pääasiaa vaan saatavilla olevat resurssit tulisi hyödyntää työn optimaaliseksi suorittamiseksi (Juntunen 2012, 51). Sähköisten työmenetelmien kehittämisen tarkoituksena tulisi ennen kaikkea olla apuvälineenä siinä, että päivähoitotyöstä tulisi entistä vaikuttavampaa, tehokkaampaa ja sujuvampaa. Sähköisyys ei saa olla itse arvo sinänsä vaan väylä saavuttaa toiminnan tavoite eli edistää lasten ja perheiden hyvinvointia. Työn sähköistäminen tulisi nähdä hyvänä renkinä, auttajana - ei kaikkivoipana vastustajana.

Kunnissa joudutaan yhä niukkenevien resurssien puitteissa tuottamaan palveluja, joiden tulisi kattaa kuntalaisten kokoajan kasvavat palvelutarpeet. ICT:n avulla on pyritty ratkaisemaan tätä hyvin ristiriitaista dilemmaa. Informaatioteknologia tuo toki lisää vaihtoehtoja ja yksilöllisyyttä palveluntarjontaan mutta sen rooli ei kuitenkaan saisi palveluiden tuottamisessa nousta dominoivaksi. Hyvinvointipalveluille luonteenomaisia toimintatapoja ovat vastavuoroisuus ja ihmisläheisyys, näitä ei missään tapauksessa saa unohtaa. ICT:n tehtävänä tulisi olla arjen sujuvuuden helpottaminen ja sen merkitys julkisten palveluiden tuottamisessa tulisi olla toissijainen. Tekniikka ei saa vallata liikaa alaa ihmisten välisistä suhteista ja kommunikaatiosta. (Gummesson 2001, 158.) Ihmisten tulisi edelleenkin olla keskeisessä asemassa ja palveluiden tulisi perustua aktiiviseen kasvokkain käytävään vuorovaikutukseen. Teknologiset innovaatiot eivät voi koskaan syrjäyttää tätä ihmisläheisen toimintatavan tärkeyttä.

Vaikka uusia haasteita on ilmennyt ja järjestelmän toimivuus ei aina ole ollut aukotonta, niin uudet innovaatiot ovat tuoneet silti mukanaan paljon myös positiivisia vaikutuksia. Suurin muutos päivähoitotyössä haastateltujen mukaan on ollut paperityön ja itse paperin määrän vähentyminen. Tiedottaminen on muuttunut eniten. Sähköposti ja internet -sivustot ovat nykypäivänä pääasiallisia informaatiolähteitä paperisten lomakkeiden ja tiedotteiden sijasta. Esikouluikäisten esiopetussuunnitelmatkin ovat syksystä 2013 lähtien täytetty sähköisesti Wilmassa, jota käytetään myös perheiden kanssa käytävään kommunikointiin. Näissä sähköisten työmenetelmien omaksuminen ja käyttöönotto on sujunut parhaiten, joten tämän kaltaisten palveluiden kehittäminen vaikuttaa olevan hyödyllistä. Päivähoitopalveluiden sähköistämisen vaikutuksia tulisi jatkossa tutkia vielä kattavammin useasta eri näkökulmasta. Asiakasnäkökulman selvittäminen sekä organisaatiotason toiminnan tutkiminen olisivat hyödyllisiä kokonaiskäsityksen muodostamisessa. Haastattelujen lisäksi päivähoitotyön sähköistymistä voisi tutkia havainnoimalla ja arvioimalla kehitystyön sujumista. Kaiken kaikkiaan toimijat tulisi havahduttaa yhdessä suunnittelemaan ja kehittämään sähköisiä päivähoitopalveluja.

Kehittämistyössä tulisi ennen kaikkea huomioida päivähoitotyön ominaisluonne ihmisläheisenä ja sosiaalisiin suhteisiin pohjautuvana vuorovaikutuksellisenä toimintana. Tieto- ja viestintäteknologia kun taas perustuu niin sanottuihin kovempiin arvoihin kuten tuloksellisuus, tehokkuus, tekniikka ja suorittaminen. Suhteet ja vuorovaikutus jäävät helposti etäisemmiksi, kun asiat hoidetaan teknisten laitteiden välityksellä. Väistämättä varhaiskasvatuksen pehmeämmät arvot ovat törmäyskurssilla näiden ICT:hen liitettyjen arvojen kanssa. Ihmisten asenteet uutta teknologiaa kohtaan pohjautuvat tähän vastakkain asetelmaan. Tämän vuoksi innovaatioita ei aina välttämättä kyetä vastaanottamaan työnkehittämisen välineeksi vaan ne nähdään lähinnä haasteina. Yhteistyökumppaneina hyvinvointipalveluiden ja tietotekniikan tulisi panostaa vastavuoroisuuteen ja avoimuuteen. Uusien innovaatioiden kehittäminen tulisi alusta alkaen tehdä yhdessä palvelun tarjoajien ja asiakkaiden sekä ICT -osaajien kanssa. Näin huomioitaisiin käytännön näkökulma ja teknologian mahdollisuudet tehokkaammin.

LÄHTEET

Ahopelto, J. Omaoulu innovatiivisena tieto- ja viestintätekniiikan välineenä päivähoidossa. Pro-gradu tutkielma, Oulun yliopisto. Oulu 2012.

Anttiroiko, A-V. Collaborative Government, E-enabled Interagency Collaboration as a Means for Government Process Redesign. In Weerakkody, V & Reddick, C (Eds.) Public Sector Transformation through E-Government. Routledge, New York 2013.

Buckley, J. E -service quality and the Public sector. *Managing service quality* 13 (6) (2003) 453-462.

Bruce, T. *Early Childhood Education*. 4th edition. Hodder Education, Hachette UK company, Italy 2011.

Eriksson, M & Ropo, A. Jaettu johtajuus – asiantuntijoiden johtamisen uusi haaste? Teoksessa Grönroos, C & Järvinen, R. *Palvelut ja asiakassuhteet markkinoinnin polttopisteessä*. Talentum Media Oy, Tummavuoren kirjapaino Oy, Vantaa 2001.

Eskola J. & Suoranta J. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino, Tampere 1998.

Eskola, J. *Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta*. Teoksessa: *ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Toim. Aaltola, J & Valli, R. 2. korjattu ja täydennetty painos. PS- kustannus, Bookwell oy, Juva 2007.

Eskola, J & Vastamäki, J. *Teemahaastattelu: Opit ja opetukset*. Teoksessa *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu*. Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Toim. Aaltola, J & Valli, R. PS- kustannus, Juva 2010.

European Commission 2009. *Smarter, faster, better eGovernment: 8th Benchmark Measurement* Brussels.

European Institute of Public Administration. eGovernment in Europe: The State of Affairs. Edited by Christine Leitner. The Publications Service, Eipa, the Netherlands 2003.

European Institute of Public Administration. EPSA Trends in Practice – Driving Public Sector Excellence to Shape Europe for 2020. Edited by Alexander Heichlinger. The Publications Service, Eipa, the Netherlands 2011.

Gummesson, E. Total relationsmarknadsföring: en systemsyn på den nya marknadsföringen. Teoksessa Grönroos, C & Järvinen, R. Palvelut ja asiakassuhteet markkinoinnin polttopisteessä. Talentum Media Oy, Tummavuoren kirjapaino Oy, Vantaa 2001.

Halinen, A & Salmi, A. Henkilöt liikesuhteiden rakentajina ja portin vartijoina. Teoksessa: Grönroos, C & Järvinen, R. Palvelut ja asiakassuhteet markkinoinnin polttopisteessä. Talentum Media Oy, Tummavuoren kirjapaino Oy, Vantaa 2001.

Hall-Kenyon, K.M. & Bullough, R.V. & Lake McKay, K. & Marshal, E.E. Preschool Teachers Well-Being: A Review of the literature. Early Childhood Education Journal 42 (2013) 153-162.

Happo, I. & Määttä, K. Expertise of Early Childhood educators. International Education Studies 4 (3) (2011) 91-99.

Harisalo, R. Palvelutiede – Palveluyhteiskunnan uusi mahdollisuus. Teoksessa: Laitinen, I. & Harisalo, R. & Stenvall, J. (Toim.) Palvelutiede julkisten palveluiden uudistajana. Kansainvälinen vertailu. Suomen yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere 2013.

Hautamäki, A. Innovaatiot ja palvelut – Palveluinnovaatiomallin perusteet. Teoksessa: Hautamäki, A & Oksanen, K. (toim.) Yliopisto palveluinnovaatioiden kehittäjänä. Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä 2011.

Heikka, J. & Hujala, E. & Turja, L. & Fosén, E. Lapsikohtainen havainnointi ja arviointi varhasipedagogiikassa. Teoksessa: Hujala, E. & Turja, L. Varhaiskasvatuksen käsikirja. PS -kustannus, Bookwell Oy, Juva 2012.

Hirsijärvi, S & Remes, P & Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita. 18. Painos. Bookwell Oy, Porvoo 2013.

Hirsjärvi, S & Hurme, H. Tutkimushaastattelu : teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press, 2008.

Honkanen, R. Terveydenhuollon ammattilaisen työ kansalaisen sähköisissä terveyspalveluissa : Hoitajien ja lääkäreiden kokemuksia työn muutoksista; case Oulun Omahoito. Pro Gradu -tutkielma, Oulun yliopisto. Oulu 2009.

Hujala, E. & Fonsén, E. Varhaiskasvatuksen laadunarviointi ja pedagoginen kehittäminen. Teoksessa: Hujala, E. & Turja, L. Varhaiskasvatuksen käsikirja. PS -kustannus, Bookwell Oy, Juva 2012.

Hämäläinen, P. & Reponen, J. & Winblad, I. & Kärki, J. & Laaksonen, M. & Hyppönen, H. & Kangas, M. eHealth and eWelfare of Finland – Checkpoint 2011. THL – Report 5/2013. Juvenes Print – Finnish University Print Ltd, Tampere 2013.

Inkinen, T. Examining Successful Public Sector Electronic Services in Finland. In Weerakkody, V & Reddick, C (Eds.) Public Sector Transformation through E-Government. Routledge, New York 2013.

Jalonen, H & Juntunen, P. "Vaikka läpi harmaan kiven" - Innovaatiotoiminnan rajoitteita kompleksisessa hyvinvointipalvelujärjestelmässä. Kunnallistieteellinen aikakauskirja 3/2010, Kunnallistieteen yhdistys ry.

Juntunen, K. Tieto- ja viestintätekniiikan soveltamiseen perustuvat toimintaprosessien uudistukset terveydenhuollossa. Sosio – teknis – taloudellinen näkökulma. Juvenes Print, Tampere 2012.

Kallio, O. & Valkama, P. Julkiset palvelut ja julkinen hallinto. Teoksessa: Hautamäki, A & Oksanen, K. (toim.) Yliopisto palveluinnovaatioiden kehittäjänä. Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä 2011.

Karikoski, H. & Tiilikka A. Eheä kasvunpolku -haaste yhteistyölle. Teoksessa: Hujala, E. & Turja, L. Varhaiskasvatuksen käsikirja. PS -kustannus, Bookwell Oy, Juva 2012.

Kivinen, T & Lammintakanen, J. The success of management information system in health care -A case study from Finland. International Journal of medical informatics 82 (2013) 90-97.

Koivula, P. Johtaminen ja IT:n mahdollisuudet. Survey- tutkimus julkishallinnon johtajien käyttämistä IT:n mahdollisuuksista vuosina 1992 ja 2006. Akateeminen väitöskirja. Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Tampereen yliopisto. Tampereen yliopistopaino Oy, Tampere 2008.

Kuntalaisten osallisuuden ja vaikuttamisen ohjelma. Uudessa Oulussa jokainen kuuluu ja vaikuttaa. Oulun konttori, Painatuskeskus, Oulu 2011. Saatavilla www -muodossa: http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=c097472a-4fa4-4893-97b8-a2dae78677e0&groupId=74216 . Viitattu 21.4.2014

Kupila, P. Varhaiskasvatuksen asiantuntijuus oppivassa työyhteisössä. Teoksessa: Hujala, E. & Turja, L. Varhaiskasvatuksen käsikirja. PS -kustannus, Bookwell Oy, Juva 2012.

Kyngäs, H. & Vanhanen, L. Sisällönanalyysi. Hoitotiede 11 (1) (1999) 3-12.

Kytö, H. & Aatola, L. & Tuorila, H. Palvelut tietoyhteiskunnassa -tutkimuskokonaisuuden loppuraportti. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 13/2003. Savion Kirjapaino Oy, Kerava 2003.

Laitinen, I. & Stenvall, J. Ihminen ja vuorovaikutus muutoksessa - kompleksisuus ja muutosten hallinta. Teoksessa: Perttula, & Syväjärvi, A. (toim.) Johtamisen psykologia. Ihmisten johtaminen muuttuvassa työelämässä. PS-kustannus, Jyväskylä 2012.

Laitinen, I. Palveluiden ja yhteistyön johtaminen -luennot 2-5.12.2013.

Laitinen, I. Palveluiden tuottamistavat. Teoksessa Laitinen, I. & Harisalo, R. & Stenvall, J. (Toim.) Palvelutiede julkisten palveluiden uudistajana. Kansainvälinen vertailu. Suomen yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere 2013.

Laitinen, I. & Harisalo, R. & Stenvall, J. (Toim.) Palvelutiede julkisten palveluiden uudistajana. Kansainvälinen vertailu. Suomen yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere 2013.

Lamberg, A. Sähköiset päivähoitopalvelut Oulun kaupungissa. Vastaanottaja: Lehtimäki, M.

Lähetetty: 3.10.2012. Viitattu 24.4.2014. Yksityinen sähköpostiviesti.

Lasten päivähoito 2012. Tilastoraportti. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 34/2013.

Saatavana

osoitteessa:

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110844/Tr34_13.pdf?sequence=4

Viitattu 28.4.2014.

Luna-Reyes, L.F. & Gil-Garcia, J.R. Identifying Core Capabilities for Transformational Local Digital Government – A Preliminary Conceptual Model. In Weerakkody, V & Reddick, C (Eds.) Public Sector Transformation through E-Government. Routledge, New York 2013.

Luomanen, J. Straussilainen grounded theory -menetelmä. Teoksessa: Ruusuvuori, J. Nikander P. Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino, Tampere 2010.

Matilainen, M. Ihmisoikeuskasvatus lukiossa – outoa ja itsestään selvää. Akateeminen väitöskirja. Opettajankoulutuslaitos, Helsingin yliopisto. Yliopistopaino, Helsinki 2011.

Metsämuuronen, J. Maailma muuttuu -miten muuttuu sosiaali- ja terveysala. Oy Edita Ab, Helsinki 2000. 2. tarkistettu painos.

Mälkiä, M & Antti-Roiko, A-V & Savolainen, R. Toim. eTransformation in Governance, New Direction in Government and Politics. Idea Group Inc. London UK 2004.

**Oulun kaupunki, asioi verkossa info 2012. Saatavana osoitteessa:
<http://www.ouka.fi/oulu/asioi-verkossa>**

**Oulun kaupunki. Päivähoito ja esiopetus. Saatavana osoitteessa:
<http://www.ouka.fi/oulu/paivahoito-ja-esiopetus/>**

Viitattu 21.4.2014

Oulun kaupungin kehittämisen toimintamalli ja kehittämisohjelmat 2010-2013, 2. painos. Oulun kaupunki keskushallinto. Kalevaprint Oy, Oulu 2010.

Piekkari, R. & Welch, C. Tapaustutkimuksen erilaiset tyypit. Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Hansaprint, Vantaa 2011.

Puusa, A. Haastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä. Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Hansaprint, Vantaa 2011.

Puusa, A. Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Hansaprint, Vantaa 2011.

Puusa, A. & Juuti, P. Mitä laadullinen tutkimus on? Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Hansaprint, Vantaa 2011.

Riikonen, M. & Mäkelä K. Tapaustutkimukset yliopistolähtöisistä innovaatioista. Seniori-Saimaa – yhteistyötä vanhusten hoidossa ja hoivassa. Teoksessa: Hautamäki, A & Oksanen, K. (toim.) Yliopisto palveluinnovaatioiden kehittäjänä. Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä 2011.

Ruusuvuori, J. Nikander P. Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino, Tampere 2010.

Räisänen, H. Kuntalaisten näkemyksiä sähköisistä palveluista. Pro-gradu tutkielma, Lapin yliopisto. Rovaniemi 2012.

Saarela- Kinnunen, M & Eskola, J. Tapaus ja tutkimus = Tapaustutkimus? Teoksessa ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu. Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Toim. Aaltola, J & Valli, R. PS- kustannus, Juva 2010.

Saranto, K. Sähköinen asiointi terveydenhuollossa. Teoksessa Hoitotietojen systemaattinen kirjaaminen. Toim. Saranto, K. & Ensio, A. & Tanttu, K. & Sonninen, A. WSOY oppimateriaalit Oy, 2. uudistettu painos, Helsinki 2008.

Schaupp, M. & Koli, A. & Kurki, A-L. & Ala-Laurinaho, A. Yhteinen muutos, työhyvinvointia työtä kehittämällä. Otavan kirjapaino, Keuruu 2013.

STAKES, Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet STAKES -oppaita 56. Toinen painos. Gummerus Kirjapaino Oy, Saarijärvi 2005.

Stenvall, J & Virtanen, P. Muutosta johtamassa. Edita Prima Oy, Helsinki 2007.

Stenvall, J. & Virtanen, P. Sosiaali- ja terveystieteiden uudistaminen. Kehittymisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. AS Pakett, Tallinna 2012.

Suomalaista tietoyhteiskuntaa rakentamassa. Hallituksen tietoyhteiskuntaohjelma 2003-2007 Loppuraportti. Valtioneuvoston kanslia 13/2007.

Syväjärvi, A. Inhimillinen pääoma ja informaatioteknologia organisaatiotoiminnassa sekä strategisessa henkilöstövoimavarojen johtamisessa. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopistopaino, Rovaniemi 2005.

Tikkamäki, K. Työn ja organisaation muutoksissa oppiminen. Akateeminen väitöskirja. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere 2006.

Taavila, A. Kuntien verkkopalvelut. Tampereen yliopiston tietoyhteiskuntatutkimuskeskus, työraportteja 14/2000. Tampereen yliopisto 2000.

Toivanen, M. Sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen kunnissa. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere 2006.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1-4. painos. Tammi, Helsinki 2006.

Valtiovarainministeriö. Palvelut ja tiedot käytössä - Julkisen hallinnon ICT:n hyödyntämisen strategia 2012 – 2020. Valtiovarainministeriön julkaisuja 4/2013. Saatavana osoitteessa:

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/julkict-strategia-2012-2020.pdf. Viitattu 10.5.2014.

Van os, G. The challenge of coordination : Coordinating integrated electronic service delivery in Denmark and The Netherlands. Information Polity 16 (2011) 51-61.

Varhaiskasvatuspalvelut -esite, Oulun kaupunki 2014. Saatavana osoitteessa:

<http://www.esitteemme.fi/oulunvarhaiskasvatus/WebView/> 21.4.2014

Voutilainen, T. ICT – oikeus sähköisessä hallinnossa – ICT oikeudelliset periaatteet ja sähköinen hallintomanettely. Edita Prima Oy, Helsinki 2009.

White, P. Developing research questions. A guide for social scientists. Palgrave Macmillan, New York 2009.

While on the move, Daisy -esite 2012.

Saatavana osoitteessa: http://www.whileonthemove.com/images/Daisy_esite_suomi.pdf

Liite 1

12.2.2014

Tiedote Pro gradu -tutkimuksesta

Hei!

Olen Maria Lehtimäki ja teen hallintotieteen pro gradua Lapin yliopistoon. Etsin osallistujia sähköisten palvelujen vaikutuksia päiväkotityöhön kartoittavaan tutkimukseeni.

Tutkimuksessa selvitetään miten palvelujen sähköistyminen on vaikuttanut päiväkotityön käytäntöihin. Tutkimus suoritetaan teemahaastatteluna. Haastattelun teemat toimitetaan haastateltavalle etukäteen. Tarkat kysymykset muotoutuvat haastattelussa. Haastattelu nauhoitetaan, ja kerätty aineisto käsitellään luottamuksellisesti. Haastattelu kestää noin 30-45 minuuttia. Haastatteluun ei tarvitse erityisesti valmistautua, kunhan varaa siihen vain riittävän ajan.

Kiinnostuneita pyydetään ottamaan yhteyttä tutkimuksen tekijään sähköpostilla, tekstiviestillä tai puhelimella 24.2.2014 mennessä ja kysymään tarvittaessa lisätietoja.

Ystävällisin terveisin,
Maria Lehtimäki
maria.h.lehtimaki@gmail.com
040 7151 249

Liite 2.**Teemahaastattelut Pro Gradua varten**

24.2.2014

Aihe: Sähköisyyden vaikutukset päivähoitotyöhön

Haastattelija: Maria Lehtimäki

Teema1: Sähköisyys päivähoitotyössä

Kerro millainen kokemus sinulla on päivähoitotyön sähköistymisestä?

Kuvaile sähköisten menetelmien käyttöönottoa ja aikaa ennen sähköisyyttä?

Miten työn sähköistyminen on mielestäsi sujunut?

Mitä vaikutuksia sähköistymisellä on mielestäsi ollut käytännön työhön?

Teema2: Henkilöstön mahdollisuudet vaikuttaa päivähoitotyön sähköistämiseen

Millaisia vaikutus mahdollisuuksia sähköisten menetelmien kehittämiseen sinulla on ollut?

Miten sähköisten menetelmien käyttöönottoa on arvioitu?

Millaista palautetta olet antanut/haluaisit antaa? Miten palaute on otettu vastaan?

Teema3: Päivähoitotyön sähköistämisen tulevaisuus

Miten näet päivähoitotyön sähköistämisen tulevaisuuden?

Mitä ja miten kehittäisit sähköisyyttä päivähoitotyössä?

Mitä hyötyä työn sähköistämisestä on ollut?

-1-3 konkreettista tärkeintä asiaa

Millaisia haasteita työn sähköistämisestä on ilmennyt?

-1-3 konkreettista tärkeintä asiaa

Onko vielä jotain mitä haluaisit tuoda esille?