

# Asiakastietojärjestelmän käytettävyys

## Case Perho-hanke

Tommi Laitinen  
Pro gradu -tutkielma  
Yhteiskuntatieteiden  
ja kauppätieteiden tiedekunta  
Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos  
Sosiaali- ja terveydenhuollon  
tietohallinto  
Lokakuu 2017

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO, yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos, sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto

LAITINEN, TOMMI: Asiakastietojärjestelmän käytettävyys Case Perho –hanke

Pro gradu –tutkielma, 57 sivua, 1 liite (2 sivua)

Tutkielman ohjaajat: Lehtori Sirpa Kuusisto-Niemi  
Kehittämispäällikkö Antero Lehmuskoski

Lokakuu 2017

---

Avainsanat: Sosiaalihuolto, sijaishuolto, perhehoito, käytettävyys (YSA)

Lastensuojelu on työntekijämäärältään suurin sosiaalihuollon palvelutehtävä. Tässä tutkimuksessa huomio kiinnittyy lastensuojelun sijaishuoltoon ja erityisesti perhehoitoon, joka on osa sosiaalihuoltoa. Perhehoitoa antaa perhehoitaja. Lasten ja nuorten perhehoitajia kutsutaan usein sijaisvanhemmiksi ja perhettä sijaisperheeksi.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millainen oli Perho-hankkeessa tuotetun ohjelmiston käytettävyys. Perho-hankkeessa kehitettiin sosiaalihuollon tiedonhallintaa alueellisessa ympäristössä. Hankkeen tavoitteena oli kehittää toimintamalleja ja tiedonhallintaratkaisuja tukemaan monitoimijaista palvelukokonaisuutta ja sen osallistavaa dokumentointia. Perho-hankkeessa kehitettiin ohjelmistosta kokeiluvärsio ja testattiin sen toimivuutta perhehoidon järjestämisen ja tuottamisen asiantuntija- ja dokumentointijärjestelmänä.

Tutkimuksen informantteina toimivat perhehoitajat, lapsen sosiaalityöntekijät ja alueyksikön työntekijät Pohjois-Savon kehittämysyksiköstä ja perhehoitoyksikkö Pessistä Etelä-Savosta. Tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmänä käytettiin haastattelua ja aineisto analysoitiin sisällönanalyysin keinoin. Johtopäätöksiä saaduista tuloksista tehtiin sisällönanalyysin jälkeen.

Tutkimuksessa käytettiin Jacob Nielsenin kehittämää kriteeristöä, jonka mukaan hyvä käytettävyys koostuu opittavuudesta, tehokkuudesta, muistettavuudesta, virheettömyydestä ja miellyttävyydestä. Nielsenin kehittämä kriteeristö on monipuolinen ja jaottelu on selkeää. Lisäksi hyödynnettiin Brian Shackelin sekä ISO 9241-11:1998(E):n kriteeristöjä.

Koska sovelluksen käyttäjillä oli hyvin erilaiset aikaisemmat kokemukset erilaisista sovelluksista, on vaikea tehdä yksiselitteisiä johtopäätöksiä tutkitun sovelluksen käytettävyydestä. Opittavuuden ja tehokkuuden osalta käyttökokemukset olivat hyvin erilaisia riippuen siitä, kuinka paljon sovellusta oli käytetty tai kuinka paljon kokemusta oli ylipäänsä käyttöjärjestelmästä. Sovelluksen käyttäjät kertoivat sovelluksen ominaisuuksista, jotka lisäsivät sovelluksen muistettavuutta. Vaikka käyttökokemukset olivatkin vähäisiä, koettiin sovelluksen muistettavuus kuitenkin hyväksi. Sovellus koettiin melko virheettömäksi ehkä hieman väärinkin perustein siksi, että sovelluksen käyttöä oli ollut hyvin vähän eikä virheitä ikään kuin oltu vielä ehditty tehdä tai löytää sovelluksesta. Yleinen tyytyväisyys sovellukseen oli suuri ja sovellus koettiin miellyttäväksi.

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

LAITINEN, TOMMI: Usability of client information system in Case Perho-project

Master's thesis, 57 pages, 1 appendix (2 pages)

Advisors: Lecturer Sirpa Kuusisto-Niemi  
Development manager Antero Lehmuskoski

October 2017

---

Keywords: Social services, foster care, family care, usability

Child protection is the largest public service task of social services in terms of number of employees. This study focuses on child protective foster care and, in particular, family care, which is part of social services. Family care is provided by a family carer. Family carers of children and adolescents are often called foster parents and the family a foster family.

The purpose of the study was to assess the usability of the software produced in the Perho-project. The Perho-project was about developing information management in social services in a regional context. The goal of the project was to develop operating models and information management solutions to support a multi-user service package and the inclusive documentation. The Perho-project developed a trial version of the software and tested its usability as an expert and documentation system in organizing and providing family care.

Informants for this study were family carers, social workers for children and employees for the regional units at Northern Savonia development unit for child protection and at the family care unit Pessi in Southern Savonia. The data acquisition method for the study was conducted with interviews and the data was analysed using content analysis. Some conclusions were drawn based on the results of the content analysis.

In my study, I used a set of criteria developed by Jacob Nielsen, which posits that good usability consists of learnability, efficiency, memorability, flawlessness and pleasantness. Nielsen's criteria are versatile and the breakdown is clear. In addition, the criteria for Shackel and ISO 9241-11:1998(E) were utilized.

Because the users had varying prior experiences of using different kinds of software, it is difficult to draw definitive conclusions about the usability of the software. User experiences for learnability and efficiency varied greatly based on how much the software was used and how much previous experience the user had had with the use of operating systems. The users brought up features of the software that increased the software's memorability. Even though the number of user experiences was low, the memorability of the software was rated positively. The software was rated fairly flawless, possibly erroneously because the software saw little use and as such users had limited opportunities to make or encounter errors with the software. Overall satisfaction with the software was high and the software was considered to be pleasant to use.

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 TUTKIMUKSEN TAUSTAA	6
2.1 Sijaishuolto lastensuojelussa	6
2.2 Perhehoito ja perhehoitaja	8
2.3 Perho -hanke	10
2.4 Kirjaaminen	12
2.5 Aikaisemmat tutkimukset	13
3 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS	16
3.1 Käytettävyyden määrittelyä	16
3.2 Hyvän käytettävyyden hyödyt	20
3.3 Käytettävyyden kehittäminen	22
4 TUTKIMUSKYSYMYS	25
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	26
5.1 Tutkimusaineisto ja sen hankinta	26
5.2 Aineiston analysointi	29
6 TUTKIMUSTULOKSET	31
6.1 Taustatiedot	31
6.2 Perho -sovelluksen opittavuus	32
6.3 Perho -sovelluksen tehokkuus	35
6.4 Perho -sovelluksen muistettavuus	36
6.5 Perho -sovelluksen virheettömyys	38
6.6 Perho -sovelluksen miellyttävyys	38
6.7 Sana on vapaa -osio	40
6.8 Yhteenvetoa	42

7 POHDINTA	45
7.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	45
7.2 Johtopäätökset	46
7.3 Jatkotutkimusaiheet	48
LÄHTEET	49
LIITE 1     HAASTATTELURUNKO	56

#### KUVIOT

KUVIO 1. Käytettävyyden rooli järjestelmän hyväksyttävyydessä (Nielsen 1993, 25).

KUVIO 2. Keinosen (1998, 33) mukaelma käytettävyydestä ISO 9241-11 standardin mukaisesti.

KUVIO 3. Keinosen (1998, 32) mukaelma Shackelin lähestymistavasta käytettävyyteen.

KUVIO 4. Käytettävyyden hyödyt Bassin mukaan (Bass, Bonnie & Kates 2001, 19).

#### TAULUKOT

TAULUKKO 1. Nielsenin (1993), Shackelin sekä ISO 9241-11:1998(E):n käytettävyyden osa-alueiden mukaisesti jaotellut haastatteluteemat.

## 1 JOHDANTO

Lastensuojelu on yksi sosiaalihuollon palvelutehtävistä. Lastensuojelussa annettavan sosiaalipalvelun toteutustavat ovat lastensuojelun avohuolto, sijaishuolto ja jälkihuolto. (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2015, 21, 47.) Tässä tutkimuksessa mielenkiinto kohdistuu sijaishuoltoon ja siinä perhehoitoon. Lastensuojelulaki pitää ensisijaisena sijoituspaikkana perhehoitoa. Sijaishuoltopaikan valinnassa kiinnitetään huomiota huostaanoton perusteisiin ja lapsen tarpeisiin. (LSL 50§.) Vuonna 2014 huostaanotettuja lapsia oli Suomessa 10 675. Vuoden 2014 lopussa yli puolet huostassa olleista lapsista oli sijoitettu sijaisperheisiin. (THL 2014, 1.)

Sosiaalihuoltoa ohjaa yleislakina sosiaalihuoltolaki (1301/2014) sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Lisäksi lastensuojelua ohjaa lastensuojelulaki (417/2007) erityislakina. Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) tarkoituksena on edistää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen tietoturvallista sähköistä käsittelyä. Uusi laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) astui voimaan 1.4.2015. Aikaisemmin ei lainsäädännössä ollut määritelty toimijaa, jonka vastuulla sosiaalihuollon tietojärjestelmien kehittäminen olisi ollut (Laaksonen, Aaltonen, Hyppönen, Huovila & Peksiev 2015, 12). Lähes jokaisen kunnan sosiaalihuollon käytössä on asiakastietojärjestelmä, joten toimivat - ja toimimattomat - tietojärjestelmät ovat sosiaalialan ammattilaisten arkea. Tarve sosiaalihuollon sisältömäärityksiin ja toistensa kanssa yhteensopiviin asiakastietojärjestelmiin on ollut suuri. Aiemmin sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien kehittämisen ongelmana on ollut se, ettei niille ole valtakunnallisesti määritelty yhtenäisiä tietosisältöjä ja rakenteita. (Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa –hankesuunnitelma 2005, 15.)

Sosiaalihuollon tiedonhallinnalla on kansalliset tavoitteet. Järjestelmän tasolla tavoitteina ovat yhteentoimivat ohjelmistot, valtakunnallinen asiakastiedon arkisto sekä tiedon saatavuuden hallinta. (Laaksonen ym. 2015.) Tässä tutkimuksessa tutkitaan kansallisen tietomallin mukaista sovelluskehitystä, joka on toteutettu Perho-hankkeessa (Perhehoidon alueellinen toimintamalli ja osallistavan kirjaamisen edellytykset –hanke). Hankkeen pääajatuksena oli tukea perhehoitajien työtä tarjoamalla heille mahdollisuus

työnsä dokumentointiin siellä missä työ tapahtuu. Ajatuksena oli myös tehdä perhehoitajien työtä näkyvämmäksi sekä nostaa esille arjessa tehtyjä havaintoja lapsen kehityksestä. Se myös muuttaa yhteistyön käytäntöjä perhehoitajan, kunnan sosiaalityön sekä alueellisten perhehoitoyksiköiden välillä. Lähtökohtana hankkeelle oli vahvistaa perhehoidon roolia lastensuojelun ensisijaisena sijoitusmuotona. (ISO, Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2015, 1.) Kyseessä on sovellus, joka helpottaa perhehoitajien dokumentointia. Se myös auttaa lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä löytämään sijoitetulle lapselle oikean sijoituspaikan. Sovellukseen syötetään sijoitettavan lapsen erityistarpeet ja sijaishuoltopaikan erityispiirteet ja tämän pohjalta sovellus antaa vinkkejä oikean sijaishuoltopaikan valintaan.

Tässä tutkimuksessa tutkitaan Perho-hankkeessa kehitetyn sovelluksen käytettävyyttä Jacob Nielsenin (1993) käytettävyyden määrittelyn näkökulmasta. Lisäksi hyödynnetään Brian Shackelin sekä ISO 9241-11:1998(E):n kriteeristöjä. Pro gradu – tutkielman aiheen valintaan vaikuttivat kiinnostukseni asiakastietojärjestelmiä ja sosiaalihuoltoa kohtaan sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon opintoni. Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmistä on tehty jonkin verran tutkimuksia, mutta Perho-hankkeessa kehitettyä sovellusta ei ole tutkittu aiemmin, koska sovellus on kehitetty vasta tässä hankkeessa.

## 2 TUTKIMUKSEN TAUSTAA

### 2.1 Sijaishuolto lastensuojelussa

Lastensuojelu on yksi sosiaalihuollon palvelutehtävistä. Lastensuojeluun kuuluu lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu. Lastensuojelussa annettavan sosiaalipalvelun toteutustavat ovat lastensuojelun avohuolto, sijaishuolto ja jälkihuolto (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2015, 21, 47.) Tässä tutkimuksessa huomio kiinnittyy lastensuojelun sijaishuoltoon ja erityisesti perhehoitoon, joka on osa sosiaalihuoltoa. Lastensuojelutyön sisältöä ei määritellä lastensuojelulaissa yksityiskohtaisesti, vaan kunnan on järjestettävä palveluja kunnassa ilmenevää tarvetta sisällöltään ja laajuudeltaan vastaavalla tavalla (LSL 11§). Lastensuojelun keskeinen työtä ohjaava tekijä on lapsen edun toteutuminen. Sosiaalihuoltolain myötä tavoitteena on, että lastensuojelutyö olisi riittävästi resursoitua. Ehkäiseviä palveluja, kuten perhetyötä ja kotipalvelua on mahdollista saada sosiaalihuoltolain mukaisesti ilman lastensuojelun asiakkuutta niin sanotuinä yleisinä perhepalveluina. (Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2015, 94.) Yleisten perhepalvelujen kautta ei ole mahdollista jatkossakaan saada tiettyjä palveluja, kuten esimerkiksi lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle. Se on jatkossakin lastensuojelun tehtävä. (STM 2016.)

Lastensuojelulain mukaan lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti. Ellei lapsen etu muuta vaadi, on ensisijaisesti käytettävä avohuollon tukitoimia. (LSL 4 §.) Huostaanotto ja sijaishuolto ovat viimesijaista lastensuojelua, jonka toteuttamisenkynnys on nostettu asiakkaan oikeusturvan takia korkeaksi (Räty 2004, 96). Myös avohuollon tukitoimena tai jälkihuoltona voidaan lapsi sijoittaa kodin ulkopuolelle. Sijaishuoltoon voidaan sijoittaa kuitenkin vain sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan ja tahdonvastaisissa huostaanotoissa hallinto-oikeuden huostaanottama lapsi. Tällöin sijaishuolto ja sijoittaminen on tärkeä erottaa toisistaan. (Sijaishuolto 2015.) Kun puhutaan huostaanotetun, kiireellisesti sijoitetun tai lastensuojelulain mukaisen väliaikais määräyksen nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämisestä kodin ulkopuolella, puhutaan lapsen sijaishuollosta. (LSL 83§.)



Vuonna 2014 Suomessa oli 10 675 huostaanotettua lasta. Edellisenä vuonna huostaanotettuja lapsia oli 1,4 prosenttia enemmän. Vuonna 2014 sijoitettiin kiireellisesti 3 773 lasta. Tämä määrä oli edellisenä vuonna 10 prosenttia enemmän. Kiireellisesti sijoitettujen lasten määrä lisääntyi koko 2000-luvun ajan paitsi vuonna 2014, jolloin kiireellisesti sijoitettujen lasten määrä väheni. Yhteensä 17 958 lasta oli sijoitettuna kodin ulkopuolelle vuonna 2014. Vuoden 2014 lopussa yli puolet huostassa olleista lapsista oli sijoitettu sijaisperheisiin. Lastensuojelun avohuollon asiakkaina vuonna 2014 oli 90 269 lasta, joka on prosentin verran enemmän kuin edellisvuonna. Vuoden 2015 tilastotiedot ovat vasta ennakkotietoja. (THL 2015, 1.)

Lasta sijoitettaessa täytyy tarkastella, tarvitseeko lapsi hoidossaan ja kasvatuksessaan erityistä ammattitaitoa vaativia toimia. Sijaishuoltomuotoja tarkasteltaessa pohditaan, mitä ne tarjoavat lapselle ja miten ne tukevat perhettä ja lasta hoitavia aikuisia tehtävässään. (Lapsen yksilöllisen tarpeen kartoittaminen 2015.) Lastensuojelulaki painottaa perhehoitoa lapsen ensisijaisena sijaishuoltopaikkana. Sijaishuoltopaikan valinnassa kiinnitetään huomiota huostaanoton perusteisiin ja lapsen tarpeisiin. Ihmissuhteiden, kuten sisarusuhteiden ja muiden läheisten ihmissuhteiden ylläpitäminen on otettava huomioon. Lastensuojelulaki velvoittaa myös huomioimaan lapsen kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan sekä terveydentilan. (LSL 50§.) Sijaishuoltopaikan täytyy kuitenkin olla lapsen edun mukainen. Jos sopivaa sijaisperhettä ei lapselle löydy, voi olla, ettei sijoitusta voida toteuttaa perhehoitona. Jos erityisosaamisen tarve voidaan toteuttaa perhehoidon lisäksi annettavien tukitoimien avulla, tulisi sijaishuolto toteuttaa perhehoitona. Lähtökohtana on työskennellä vanhempien ja lapsen kanssa yhteistyössä myös sijaishuoltopaikan valinnassa. (Kunnat.net 2013.)

Huostaanotetun lapsen sijoituksen kesto ei voi olla määräaikainen tai pysyvä, vaan sijoitus on aina voimassa toistaiseksi. Jos se on kokonaistilanteen kannalta järkevää, voidaan joitakin arvioita sijaishuollon kestosta tehdä. Keston arvioinnissa täytyy ottaa huomioon se, että tilanteet ja tarpeet saattavat muuttua sijaishuollon aikana. Sijaishuollon tavoitteena on perheen jälleenyhdistäminen, jos se on lapsen edun mukaista. (Sijoitusten keston arvioiminen 2015.) Lapsi voidaan sijoittaa toisen kunnan alueelle, jolloin sijoittajakunta on velvollinen ilmoittamaan sijoituskunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle lapsen sijoituksesta ja sen päättymisestä. Sijoituskunnan on

pidettävä rekisteriä siitä, ketä kunnan alueelle on sijoitettu. Tällä turvataan sijaishuolto paikan valvonta sekä lapsen palvelujen ja tukitoimien järjestäminen. (LSL, 78§.)

## 2.2 Perhehoito ja perhehoitaja

Lapsi voidaan sijoittaa hänen tarpeidensa mukaisesti joko perhehoitoon, ammatilliseen perhekotiin, lastensuojelulaitokseen tai johonkin muuhun hoitoa tarjoavaan paikkaan. Perhehoito on perhehoitajan omassa kodissa tai hoidettavan kotona järjestettävää hoitoa tai huolenpitoa joko osa-aikaisesti tai ympärivuorokautisesti (Perhehoitolaki, 3§). Lastensuojelun perhehoidosta tuli laitoshoitona nähdyn sijaishuollon ensisijainen hoitomuoto 1.1.2012 alkaen. (Lastensuojelulaki 50§.) Jos hoitoa, kasvatusta ja huolenpitoa ei voida perustellusti antaa henkilön omassa kodissa tai muussa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelussa, voidaan sosiaalihuoltolain (25§) mukaan antaa henkilölle perhehoitoa. Perhehoitoliiton näkemys perhehoidosta on, että se antaa turvallisen ja tavallisen perhe-elämän sekä mahdollisuuden läheisiin ihmissuhteisiin. Perhehoidon vahvuutena on myös yksilöllisyys, yhteisöllisyys sekä se, että kasvu- ja elinympäristönä on koti. (Mitä perhehoito on? 2015.)

Perhehoitajaksi kutsutaan henkilöä, joka antaa perhehoitoa. Lasten ja nuorten perhehoitajia kutsutaan usein sijaisvanhemmiksi ja perhettä sijaisperheeksi. Perhehoitajaksi haluava käy PRIDE-valmennuksen, jonka tehtävänä on antaa sijaisvanhemmille hyvä ennakoivalmennus. Valmennus sisältää prosessin, jossa on ryhmätapaamisia, kotehtäviä sekä perhekohtaisia tapaamisia. Tällä pyritään myös ehkäisemään sijoitusten purkamisia. PRIDE-valmennusta on ollut vuodesta 1995 alkaen ja se on ollut pakollinen vuoden 2012 alusta lähtien toimeksiantosuhteisiksi perhehoitajiksi ryhtyville. PRIDE-valmennukseen hakeutuvilta perheiltä selvitetään perheiden niin kutsutut ehdotomat esteet, kuten terveydentilaan, rikosrekisteriin, taloudelliseen tilanteeseen, asumiseen ja muihin vastaaviintilanteisiin liittyvät asiat. Lisäksi perheeseen tehdään kotikäynti ja kotikunnalta pyydetään lausunto. Jos näissä asioissa on esteitä, ei myöskään valmennukseen osallistumisella ole merkitystä. (Miten sijaisvanhemmaksi tullaan? 2015.)

Perhehoidossa voi lasten ja nuorten lisäksi olla myös aikuisia kehitysvammaisia, mielenterveyskuntoutujia tai ikäihmisiä. Perhehoitoa voidaan siis antaa monenlaisessa elämäntilanteessa olevalle ihmiselle ikään katsomatta. (Kenelle perhehoitoa? 2015.) Tässä tutkimuksessa mielenkiinto kohdistuu lastensuojelun työkentällä oleviin sijoitettuihin lapsiin ja nuoriin. Lapsi voidaan sijoittaa perhehoitoon joko huostaan otettuna tai avohuollon tukitoimena. Avohuollon tukitoimen sijoituksissa sijoituksen kesto on rajattu. Tällöin tarkoituksena on arvioida tuen tarve tai se on kuntouttavaa toimintaa. Tällöin se on suunnitelmallinen tukitoimi. Ensisijaisesti avohuollon sijoituksen tulisi olla lapsen ja vanhempine yhteinen sijoitus. Jos lasta ei voida sijoittaa lapsen edun mukaisesti vanhempansa kanssa, voidaan lapsi sijoittaa avohuollon tukitoimena lyhytaikaisesti myös yksin. (Sijoitus avohuollon tukitoimena 2015.) Perhehoito voi myös olla osa nuoren jälkihuoltoa 21 ikävuoteen saakka. Sijaishuoltona perhehoito on toistaiseksi jatkuvaa. Puhutaan pitkä- ja lyhytaikaisesta perhehoidosta. (Lastensuojelun perhehoito 2015.)

Lastensuojelun perhehoidosta vastaa kunta, joka on huostaanottanut lapsen tai nuoren. Kunta valitsee lapselle tai nuorelle hänen tarpeitaan parhaiten vastaavan perhehoidon eli sijaisperheen. Kunta ja sijaisvanhempi tekevät lapsen tai nuoren perhehoidosta toimeksiantosopimuksen. Kunta vastaa sijaisperheen ja perhehoitoon sijoitetun lapsen tai nuoren tuesta ja palveluista toimeksiantosopimuksen sekä asiakassuunnitelman mukaisesti. Kunta voi tuottaa perhehoitopalvelut itse tai ostaa ne yrityksiltä, järjestöiltä tai säätiöiltä. Osa kunnista kuuluu alueellisiin lastensuojelun yksiköihin, jolloin yksikkö muun muassa rekrytoi ja valmentaa sijaisperheitä kuntien käyttöön. (Miten perhehoito järjestetään? 2015.)

Lastensuojelulaissa on säädetty sijoitettujen lasten hoidon valvonnasta. Lapsen sijoittaneen kunnan on valvottava, että perhehoitoon tai laitoshuoltoon sijoitus toteutuu lain mukaisesti. Lisäksi sijoittaneen kunnan on valvottava, että sijoitettu lapsi saa sijoituksen aikana ne palvelut, jotka kunnan on sijoitetulle lapselle lain mukaan järjestettävä. Sijaishuoltopaikkaa lain mukaan valvoo sijoituskunnan lisäksi aluehallintovirasto. (LSL 79 §.)

### 2.3 Perho –hanke

Lastensuojelu on työntekijämäärältään suurin sosiaalihuollon palvelutehtävä. Lastensuojelussa on työtehtäviä, jotka vaativat erityisosaamista ja tämä osaaminen puuttuu varsinkin pienimmistä kunnista. Tämän johdosta osa sosiaalihuollosta on järkevää toteuttaa alueellisella tasolla. Tällainen osa-alue on muun muassa perhehuollon kehittäminen ja koordinointi. (Häkälä ja Lehmuskoski 2015, 6.)

Pohjois-Savon lastensuojelun kehittämissyksikkö on aloittanut toimintansa vuonna 2005. Sen tarkoitus on tuottaa kuntien lastensuojelutyötä tukevia palveluita ja kehittämistoimintaa. Lisäksi tavoitteena on vakiinnuttaa perhehoidon tukipalveluja, vahvistaa lyhytaikaista perhehoitoa ja nuorten perhehoitoa, varmistaa perhehoidon ensisijaisuus sijaishuollon sijoituksissa, vahvistaa perhehoidon rakennetta kuntien käyttöön ja kehittää kuntien tueksi maakunnallisia toimintamalleja. Perhehoitoyksikkö Pessi on aloittanut toimintansa vuonna 2013 ja se on osa Mikkelin kaupungin organisaatiota. Pessin toiminta-ajatuksena on rekrytoida ja kouluttaa sijais- ja tukiperheitä, ylläpitää perhehoitajarekisteriä ja tukea kuntien sosiaalityöntekijöitä sijoituspäätöksissä. Yksikön toiminta on ylikunnallista sekä kunta- ja järjestösektorit yhdistävää. (Perho-hanke 2013, 2.)

Perhehoidon alueellinen toimintamalli ja osallistavan kirjaamisen edellytykset (Perho) -hanke toteutettiin vuosina 2014 - 2015. Lähtökohta hankkeelle oli kehittää sosiaalihuollon tiedonhallintaa alueellisessa ympäristössä. Hankkeen tavoitteena oli kehittää toimintamalleja ja tiedonhallintaratkaisuja tukemaan monitoimijaista palvelukonaisuutta ja sen osallistavaa dokumentointia. Lisäksi hankkeen tavoitteena oli saada kokemuksia sosiaalihuollon asiakastietomalliin perustuvasta ohjelmistokehityksestä. Hankkeessa kuvattiin kahden alueellisen toimintayksikön ja niiden toimintakuntien Pohjois- ja Etelä-Savon perhehoidon järjestämisen ja tuottamisen alueelliset toimintamallit ja työnkulku. Kansallisen sosiaalihuollon asiakastietomallin kanssa yhtenäistettiin ylikunnallisen toiminnan lähtökohdista perhehoitajia ja asiakkaita koskevien tietojen sisällöt. Tiedon käsittelysäännön avulla yhdistettiin toimintaa ja tietosisältöjä koskevat kuvaukset. Määrittelytyön lisäksi kokeiltiin tietomallin ja prosessikuvausten toimivuutta sovelluskehityksessä. (Häkälä ja Lehmuskoski 2015, 2, 9-10.)

Perho-hankkeessa kehitettiin ohjelmistosta kokeiluversio ja testattiin sen toimivuutta perhehoidon järjestämisen ja tuottamisen asiantuntija- ja dokumentointijärjestelmänä. Tässä tutkimuksessa tutkimuskohteena olleen ohjelmiston testaus suoritettiin perhehoitajien, lapsen sosiaalityöntekijöiden ja alueyksiköiden työntekijöiden toimesta Pohjois-Savon lastensuojelun kehittämissyksikössä ja Mikkelissä perhehoitoyksikkö Pessissä. Ohjelmiston testaus toteutettiin maaliskokuussa 2015. Pohjois-Savon alueelle tarvittavan kapasiteetin ohjelmistokokeilun ajaksi tuotti Istekki Oy ja Etelä-Savossa kokeilu integroitiin jo olemassa olevalle alustalle. Ohjelmiston kokeiluversio perustui ROCE Partnersin käyttämään Serena Software SBM-teknologiaan. (mt., 73, 85.)

Perho-sovelluksen ohjelmistokokeiluun osallistuneille järjestettiin koulutuspäivä. Etelä-Savossa se oli 12.3.2015 ja Pohjois-Savossa se oli 13.3.2015. Näiden koulutusten jälkeen oli tarkoitus, että ohjelmistokokeilu alkaisi. Pohjois-Savossa kokeilu tapahtuikin suunnitellusti 16.3. – 26.4.2015. Etelä-Savossa ohjelmistokokeilussa oli ongelmia palomuurien ja muiden tietoliikenneyhteyksien kanssa, joten kokeilua ei päästy ajallaan aloittamaan. Etelä-Savossa kokeiluaikaa jatkettiin 13.5.2015 saakka. (mt., 85.) Häkälä ja Lehmuskoski (2015, 2) toteavat Perho-hankkeen loppuraportissa, että Perho-sovellus tuo selkeitä hyötyjä sekä kunnan sosiaalityölle, alueelliselle yksikölle, perhehoitajien työhön että ennen kaikkea asiakkaana olevan lapsen elämään. Perho-hankkeessa luotu sovellus mahdollistaa ylikunnallisen toimintayksikön työn dokumentoinnin ja tallentamisen sekä perhehoitajia että lastensuojelun asiakkaita koskevia tietojen dokumentoinnin ja tallentamisen. Lisäksi sovellus auttaa tiedonvaihdossa kunnan sosiaalityön, perhehoitajan, alueellisen yksikön ja lapsen syntymävanhempien välillä. Lisäksi sovelluksen avulla tehostetaan sijaisperheen valintaa sijoitettavana olevalle lapselle. Näin sovellus ohjaa päätöksenteossa. (mt., 96.)

Arkikielessä tietojärjestelmällä tarkoitetaan useamman kuin yhden henkilön käyttöön tarkoitettua tietokonesovellusta, jolla käsitellään tietyn tyyppisiä tietoja tietokannassa. Tietojärjestelmätieteessä tietojärjestelmällä tarkoitetaan sosiaalisen ja teknisen ulottuvuuden sisältämää systeemistä kokonaisuutta, jossa tietoja käsitellään teknisin apuvälinein. Tietojenkäsittelytieteessä termiä käytetään usein synonyymina ohjelmistolle tai sovellukselle. (Korpela 1999, 98-99.) Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmällä tar-

koitetaan sosiaalihuollon ohjelmistoa, johon tallennetaan päätöksiä, suunnitelmia ja seurantatietoja asiakkaista (Lehmuskoski 2006, 5).

## 2.4 Kirjaaminen

Kirjaaminen eli asiakastyön dokumentointi on välttämätön osa sosiaalihuollossa tehtävää työtä. Useimmissa tapauksissa sosiaalihuollon työntekijä on velvollinen kirjaamaan tarpeelliset tiedot. Se, että asioita kirjataan asiakirjoihin, on tärkeää sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. Asiakirjat toimivat työntekijän työkaluina, joiden avulla tehtyihin ratkaisuihin voidaan palata ja tehtyjä ratkaisuja voidaan arvioida. Asiakirjoihin kirjaaminen vaatii osaamista. Työntekijän on ymmärrettävä oma vastuunsa havainnoissaan ja kuvatessaan työskentelyään sekä asiakkaan elämäntilannetta. Sosiaalihuollon työntekijöiden työskentelyn tilannetta kuvaa usein kiire. Työntekijöillä tulee kuitenkin olla riittävästi aikaa työn hoitamiseksi hyvin. Asiakastyön dokumentointi on yksi työhön kuuluva osa, johon on varattava aikaa. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen. 2011, 10-13.)

Lastensuojelutyössä dokumentointi on osa kaikkia työprosesseja ja sen tarkoitus on ohjata työntekijää lastensuojelulain mukaisissa työprosesseissa. Lakiin liittyvät dokumentoinnin velvoitteet ovat ehdottomia ja lastensuojelun asiakassuhteessa kertyykin paljon tietoa lastensuojelun omien kirjausten lisäksi muilta tahoilta pyydettyjen tietojen muodossa sekä toimeksiantotehtävien suorittamisen perusteella. Sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan kannalta huolellinen dokumentointi on tärkeää. Dokumentoinnin tulee olla asiallista ja ajan tasalla olevaa. Dokumentoinnin keskeisiä tavoitteita ovat lapsen ja perheen osallisuuden parantaminen, mielipiteiden näkyväksi tekeminen ja lapsen ääneen kuuluviin saaminen. Lisäksi dokumentointi lisää työn hallinnan tunnetta sekä antaa tietopohjaa asiakastyön kehittämiseksi. (Dokumentointi lastensuojelussa 2015.)

Vaikka laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) on osittain astunut voimaan, ei dokumentointia koskevaa sisältöä ole vielä tarkistettu vastaamaan uutta lainsäädäntöä. Dokumentointi on merkittävässä asemassa jo senkin vuoksi, että lastensuojelutyön tulee olla sekä juridisesti että eettisesti perusteltavissa. Dokumentoijalla on

paljon valtaa sekä vastuuta. Dokumentointia ohjaavat lainsäädäntö, asiakkaiden tunteet, työntekijän oikeudet, byrokratia ja monet muut tekijät. Tiedon kirjaamisen laajuus on yksi dokumentoinnin haasteista. Dokumentoinnissa tasapainoillaan liian laajojen ja liian suppeiden kirjausten välillä. Lisäksi olennaisen kirjaaminen on haastavaa, koska usein on vaikea ennakoida sitä, millä tiedolla on tulevaisuudessa merkitystä. (Lastensuojelun dokumentoinnin haasteita 2015.)

## 2.5 Aikaisemmat tutkimukset

Lastensuojelua on tutkittu paljon, lastensuojelun perhehoitoa vähemmän. Näkökulma tässä esiteltävissä tutkimuksissa on ollut perhehoitajien kokemuksissa. Sosiaalihuollon ja lastensuojelun dokumentointia on tutkittu jonkin verran, mutta sosiaalihuollon ja lastensuojelun tietojärjestelmien käytettävyyttä on tutkittu vielä vähän. Esimerkiksi Antero Lehmuskosken pro gradu -tutkielma (2006) liittyi lastensuojelun laitospalvelujen tiedonhallintaan. Tutkimuksessa haettiin vastauksia sille, mitä vaatimuksia laitoshuollon asiakirjoille tulee asettaa, miten dokumentoinnin nykykäytännöt vastaavat näitä vaatimuksia ja mitä tehtäviä nykyiset asiakirjojen laatimisen käytännöt palvelevat. Tässä tutkimuksessa analyysi kohdistui pääasiallisesti laitoshuollon asiakirjoihin sosiaalityön asiakirjojen toimiessa viiteaineistona. Tutkimuksen analyysi osoitti, että asiakirjat toimivat ensisijaisesti toimintayksikön sisäisen viestinnän välineinä. Tämän lisäksi asiakirjoilla oli yhteisölliseen tiedonmuodostukseen liittyviä ja evidentialaisia tehtäviä. Laitoshuollon asiakirjojen toiminnalliset tehtävät ja asiakirjoille asetettavat vaatimukset olivat keskenään loogisessa ristiriidassa. Laitoshuollon dokumentoinnin kehittämisessä on pyrittävä määrämuotoisten asiakirjojen laatimiseen ja keskinäisen tiedonvälityksen erottamiseen asiakasasiakirjatuotannossa. Myös eri viranomaisten välillä asiakastiedon välittämisen käytäntöihin ja tekniikkaan tulee kiinnittää enemmän huomiota. (Lehmuskoski 2006, 2.)

Riikka Sataman pro gradu -tutkielmassa (2013) selvitettiin sosiaalihuollon tietojärjestelmien nykytilaan liittyviä haasteita sekä kehitysideoita. Tässä tutkimuksessa näkökulmana oli käytettävyyden, jota tarkasteltiin ISO 9241-11 -standardin näkökulmasta. Satama toteaa tutkimuksessaan, että sosiaalihuollon tietojärjestelmät eivät tue sosiaalihuollon asiakastyön tekemistä. Järjestelmien kehittämistyössä ensisijaista olisi ottaa huomioon

yhteistyö sosiaalialan ammattilaisten ja järjestelmäasiantuntijoiden kesken. Satama toteaa, että järjestelmä ei ole kiinni ainoastaan toimijasta, vaan asiakastietojärjestelmä on osa sosiaalihuollon työtä ja laajempaa kokonaisuutta, jolloin sen käytettävyyteen vaikuttaa kaikki alan ilmiöt ja konteksti. Sataman tutkimus osoitti sen, että sosiaalihuollon tietojärjestelmien käytettävyyden tutkimiseen tulisi keskittyä jatkossa vahvemmin.

Monna Helen tutki pro gradu -tutkielmassaan (2015) asiakastietojärjestelmän käytettävyyttä ammatillisessa perhekotityössä. Tässä tutkimuksessa tutkittavilla oli käytössään Nappula -asiakastietojärjestelmä. Tässä tutkimuksessa näkökulmana oli käytettävyys, jota tarkasteltiin sekä ISO 9241-11 -standardin että Jacob Nielsenin käytettävyyden määrittelyn näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa käytettävyysoongelmia oli tehokkuuden ja tuloksellisuuden osalta sekä muistettavuudessa visuaalisen ulkonäön osalta. Eri työtehtäviä tekevillä työntekijöillä oli erilaisia tarpeita järjestelmää kohtaan.

Tiina Laitinen on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan (2013) asiakastyön dokumentointia lastensuojelun sosiaalityössä. Tarkastelussa olivat sekä lastensuojelun sosiaalityöntekijän tekemä työ että lastensuojelun asiakkuuden rakentuminen sähköisissä asiakasasiakirjoissa. Näiden lisäksi tarkastelussa oli se, millainen sähköinen asiakastietojärjestelmä on lastensuojelun sosiaalityössä tehtävää asiakastyötä dokumentoitaessa. Tutkimuksessa todettiin, että sosiaalityöntekijöiden tapa kirjata on henkilökohtainen. Kirjaamistavoista oli kuitenkin löydettävissä yhteneväisyyksiä, jopa luokiteltavissa olevia sisältöjä. Laitinen toteaa tutkimuksessaan, että liian pitkälle standardoitu kirjaaminen kadottaa lastensuojelutyön todellisuuden, joten eri osapuolten erilaisille tulkinnoille tulee jättää tilaa myös asiakastietojärjestelmän ratkaisuisissa.

Henna Joutsalainen on pro gradu -tutkielmassaan (2012) tutkinut lastensuojelun perhehoitoa ja siinä erityisesti niitä valmiuksia, joita sijoitetun lapsen maahanmuuttajatausta edellyttää perhekodin vanhemmilta. Anna Mehtosen pro gradu -tutkielmassa (2008) tutkittiin sitä, millaista tukea perhehoitajat saavat sijaisvanhemmuuteensa. Heidi Puustinen tutki pro gradu -tutkielmassaan (2015) sateenkaariperheitä lastensuojelun perhehoidon sijaisperheenä.



Saila Huuskonen tutki väitöskirjassaan (2014) lastensuojelutyössä tehtävää dokumentointia ja tiedon käyttöä siinä. Tutkimuksessa tarkasteltiin sitä, miten sosiaalityöntekijät dokumentoivat ja miten he käyttävät asiakkaastaan saatua tietoa. Tutkimus toteutettiin haastattelemalla ja havainnoimalla. Sosiaalityöntekijät dokumentoivat ja käyttivät tietoa asiakasprosessien eri vaiheissa valikoiden. Tietoa karsiutuu pois jo asiakkaan ja työntekijän kohdatessa erilaisiin vuorovaikutuksiin ja tilannesidonnaisuuksiin liittyen. Tietoa karsiutuu myös muista syistä, kuten aikaresurssien, dokumentoinnin keskeytysten sekä sen vuoksi, jos asiakastietojärjestelmän käytössä on ongelmia. Työntekijän valintaan vaikuttavat oletukset siitä, kuka lukee kirjattua tietoa sekä arviot tiedon tärkeydestä työn ja asiakkuuden jatkon kannalta. Dokumentoidusta tiedosta sosiaalityöntekijät etsivät yksittäisiä tietoja, tarkastelevat tietoa yleisesti ja nopeasti hahmottaakseen asiakkuuden kokonaiskuvan tai tarkastelevat kirjattua tietoa perusteellisesti. Asiakastietojärjestelmä ei tue riittävästi sosiaalityöntekijää työtehtävissään. Erityisesti asiakkaan tilanteesta yleiskuvan saaminen on hankalaa. (Huuskonen 2014, 3.)

Aino Kääriäinen tutki väitöskirjassaan (2003) dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikkaa lastensuojelun sosiaalityön asiakirjoissa. Asiakirjatekstejä lähestyttiin kysymällä, millä tavalla asiakirjoja kirjoitetaan, mitä niihin kirjoitetaan ja miksi niitä kirjoitetaan niin kuin kirjoitetaan. Lastensuojelun sosiaalityön asiakirjat sisälsivät paljon dynaamisia kuvauksia työstä. Asiakirjojen sisällölliset teemat, kuten lapsen hoiva tai arjen hallinta sekä kokemukselliset teemat, kuten huoli tai vastuu toistui eri tavoin vaihdellen. Asiakirjojen kirjoittaminen on osa sosiaalityötä ja se on keskeinen alue ammattikunnan yhteisessä ymmärryksessä. Asiakirjojen tiedonmuodostus syntyy kirjoittamiskäytännöistä, kirjoittamisesta ja lukemisesta sekä toimintakäytännöistä. (Kääriäinen 2003, 5-6.)

### 3 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

#### 3.1 Käytettävyyden määrittelyä

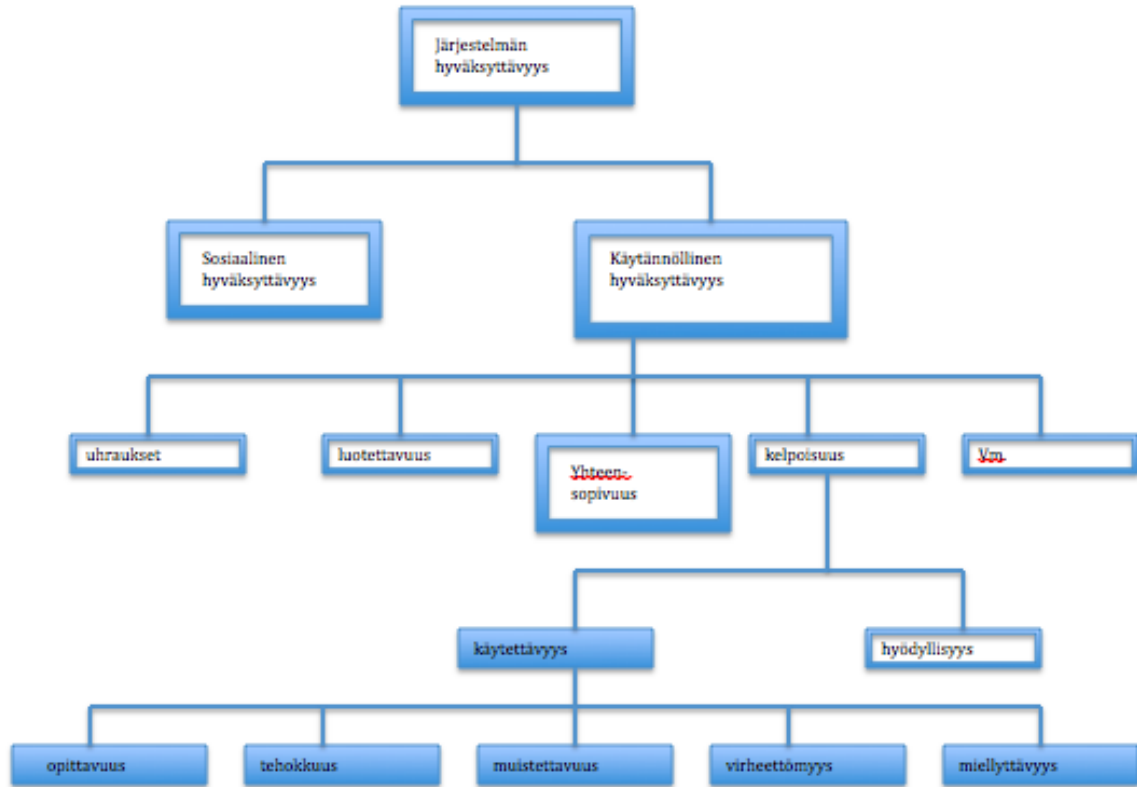
Käytettävyyden kehittäminen on varsin nuori tutkimusalue ja käytettävyys tieteenalana on poikkitieteellinen. Käytettävyystyötä tekevät muun muassa insinöörit, psykologit, sosiologit, tradenomit ja monien muiden oppiaineiden edustajat. (Kuutti 2003, 14.) Faulknerin (2000, 6) mukaan Shackel esitti ensimmäisen tarkan määritelmän käytettävyydelle vuonna 1981. Faulknerin mukaan Shackel tarkensi määrittelyään vuosina 1986 ja 1990. Käytettävyyden määrittely perustui tuolloin käytön tehokkuuteen, opittavuuteen, joustavuuteen ja asenteeseen.

Kun tietojenkäsittely yleistyi yliopistoissa 1980-luvun alussa, syntyi idea oman tieteellisen käytettävyysosaston perustamisesta. Tutkijat alkoivat kiinnittää huomiota tietokoneiden käyttöön omassa työssään ja pian tietojenkäsittelyn ammattilaisten keskuudessa alettiin tutkimaan ihmisen ja tietokoneen välistä vuorovaikutusta. Vuonna 1982 perustettiin The ACM Special Interest Group on Computer-Human Interaction (ACM SIGCHI). ACM SIGCHI:ssä keskitytään vuorovaikutustapahtumassa ihmisen piirteisiin. Huomio kiinnittyy tarkkailuun ihmisen suorituksesta ja sen arvioimisesta. Lisäksi tarkastelun kohteena on käyttöliittymän parantaminen erilaisia suunniteluratkaisuja tekemällä. Tavoitteena on tietotekniikan, käyttäytymistieteen ammattilaisten sekä loppukäyttäjien toimivamman kommunikoinin löytäminen. (SIGCHI 1996.)

Yksi arvostetuimmista käytettävyystutkijoista on tanskalainen Jakob Nielsen. Nielsenin mukaan käytettävyyteen liittyy viisi käytettävyyden tekijää: opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyys. Opittavuus (*learnability*) on käytettävyyden osa-alueista oleellisin. Se määrittelee kuinka helposti tuote on uuden käyttäjän omaksuttavissa. Olisi hyvä, että tuote olisi uuden käyttäjän omaksuttavissa mahdollisimman nopeasti. Opittavuutta voidaan mitata esimerkiksi testaamalla, kuinka nopeasti uusi käyttäjä oppii tuotetta käyttämään. Opittavuutta mitattaessa tulee ottaa huomioon kenelle tuote on suunniteltu: vasta-alkajille vai alan ammattilaisille. Tehokkuudella (*efficiency*) tarkoitetaan sitä, että tuotteen käytön tulisi olla mahdollisimman tehokasta. Tehokkuutta voidaan mitata ainoastaan silloin, kun käyttäjällä on kokemusta

mitattavasta tuotteesta. Jos tehokkuutta mitataan uusilla käyttäjillä, käyttäjien pitää antaa ensin tutustua tuotteeseen rauhassa. Tehokkuuden mittaaminen on tärkeässä roolissa arvioitaessa ammattilaisille suunnattuja tuotteita. Tällöin käyttäjät ovat tutustuneet tuotteisiin huolella. Tehokkuutta voidaan mitata esimerkiksi mittaamalla annetun tehtävän suoritusaikaa. Muistettavuus (*memorability*) eli käyttötaidon säilyminen tarkoittaa sitä, että satunnaisen käyttäjän tulisi muistaa aiemmin opitun tuotteen käyttötapa ilman, että kaikkea tarvitsee opetella alusta saakka uudelleen. Muistettavuutta voidaan testata siten, että mitataan kuinka kauan annettuja tehtäviä tekevät ne henkilöt, jotka eivät ole tuotetta vähään aikaan käyttäneet. Toinen tapa testata muistettavuutta on tehdä käyttötilanteen jälkeen kysymyksiä käytettävästä tuotteesta. Virheettömyys (*errors*) tarkoittaa sitä, että tuotteen tulisi olla mahdollisimman virheetön ja virheiden satuesssa tuotteen tulisi toipua niistä helposti. Virheettömyyttä mitattaessa huomiota tulee kiinnittää virheiden lukumäärään. Tavoitteena on, että vakavista virheistä tulisi päästä eroon kokonaan. Miellyttävyys (*satisfaction*) tarkoittaa käyttäjän subjektiivista mieltymystä käyttää tuotetta. Jos tuote on miellyttävä käyttää, sitä käytetään mielellään myös tulevaisuudessa. Tuotteen tulisi näyttää käytettävältä ja miellyttävältä jo ennen sen käyttämistä. Miellyttävyyttä mitataan parhaiten käyttäjille tehtävillä kyselyillä. (Nielsen 1993, 26-37.)

Nielsen (1993, 25) on kuvannut käytettävyyden roolia järjestelmän hyväksyttävyydestä seuraavasti. (Kuvio 1.)

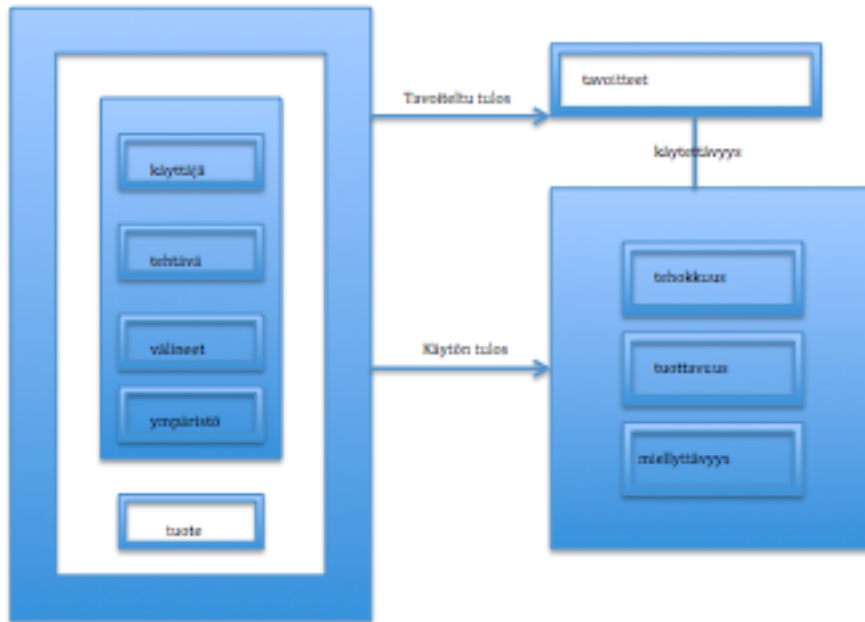


KUVIO 1. Käytettävyyden rooli järjestelmän hyväksyttävyydessä (Nielsen 1993, 25).

Nielsenin (1993, 24 - 25) mukaan käytettävyys on vain osa järjestelmän hyväksyttävyyttä. (Kuvio 5.) Järjestelmän hyväksyttävyys koostuu sosiaalisesta ja käytännöllisestä hyväksyttävyydestä. Hyödyllisyys on tuotteen kyky toimia tietyssä tehtävässä ja käytettävyys osoittaa, kuinka käyttäjä voi toteuttaa tuotteen toimintakykyisyyttä. Hyödyllisyys ja käytettävyys muodostavat siis tuotteen käyttökelpoisuuden.

ISO 9241-11:1998(E):n ("standardi näyttöpäätetön ergonomiasta - ohjeita käytettävyydestä") määrittely käytettävyydestä on seuraavanlainen: "ominaisuus, joka kertoo miten hyvin määritellyt käyttäjät voivat käyttää tuotetta tehokkaasti, tuottavasti ja miellyttävästi saavuttaakseen määritellyjä tavoitteita määritellyssä käyttöympäristössä." ISO-standardi ottaa määrittelyssään huomioon myös käyttöympäristön merkityksen. Käyttöympäristöllä tarkoitetaan käyttäjiä, tehtäviä, välineitä sekä fyysisiä että sosiaalisia ympäristöjä, joissa tuotetta käytetään. Käytettävyys on

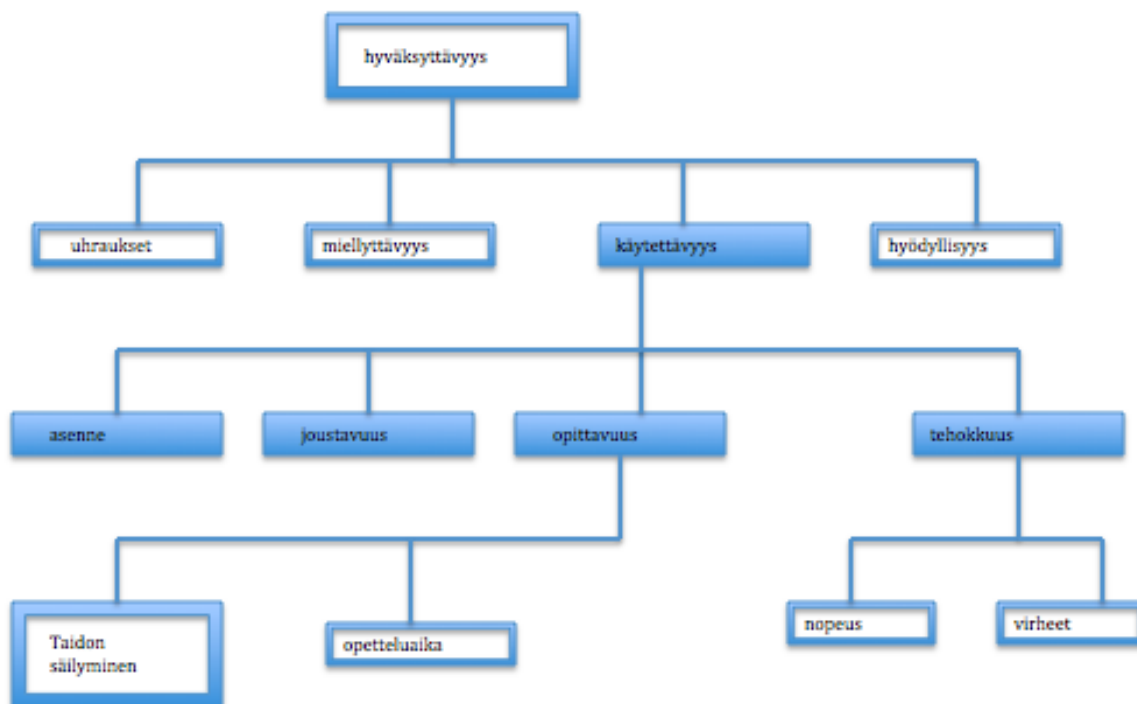
määritelmässä jaettu kolmeen osa-alueeseen, tuottavuuteen, tehokkuuteen ja miellyttävyyteen. Tehokkuutta voidaan arvioida esimerkiksi saavutettujen tavoitteiden määrällä ja tuottavuutta kuluneen ajan mukaan. Miellyttävyyttä voidaan arvioida käyttäjiltä saatujen kommenttien perusteella. Keinonen (1998, 37) on kuvannut ISO 9241-11 standardin mukaista käytettävyyttä seuraavasti. (Kuvio 2.)



KUVIO 2. Keinosen (1998, 33) mukaelma käytettävyydestä ISO 9241-11 standardin mukaisesti.

Keinosen (1998, 32) mukaan Brian Shackel määritteli käytettävyyttä niin, että se on tuotteen ominaisuus, joka vaihtelee käyttäjän ja olosuhteiden mukaan. Lähestymistapa lähtee liikkeelle hyväksyttävyydestä. Hyväksymistilanteessa käyttäjä vertailee keskenään hyödyllisyyttä, käytettävyyttä ja miellyttävyyttä ja vertaa näitä tuotteen aiheuttamiin kustannuksiin. Tuote on hyödyllinen, jos sen toiminta vastaa käyttäjän tarpeita ja käytettävä, jos käyttäjä pystyy itse vaikuttamaan hyödyllisyyteen käytännössä. Käytettävyys jakautuu neljään osatekijään: tehokkuuteen, opittavuuteen, joustavuuteen ja asenteseen.

Keinosen (1998, 32) mukaan Shackelin lähestymistapa käytettävyyteen on seuraavanlainen. (Kuvio 3.)



KUVIO 3. Keinosen (1998,32) mukaelma Shackelin lähestymistavasta käytettävyyteen.

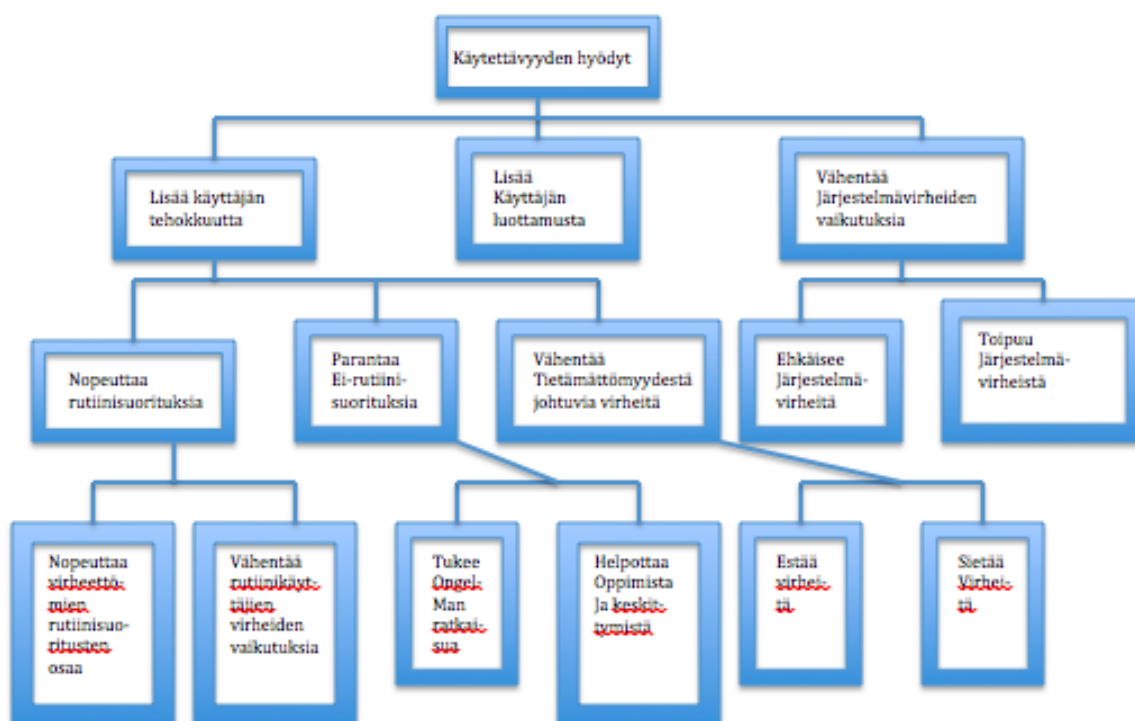
Yhteenvetona voidaan todeta, että Nielsenin mukaan hyvän käytettävyyden muodostavat ohjelmiston opittavuus, virheettömyys, muistettavuus, tehokkuus ja miellyttävyyden. ISO on määrittelyssään samaa mieltä tehokkuudesta ja miellyttävyydestä, mutta tämän lisäksi ISO lisää käytettävyyden tärkeisiin ominaisuuksiin myös tuottavuuden. Shackel painottaa käytettävyyden määrittelyssään sitä, että käytettävyys vaihtelee sen mukaan, kuka on käyttäjä, mikä on hänen taitotasonsa, tehtävänsä ja ympäristönsä. Shackel laajentaa Nielsenin ja ISO:n määrittelyjä lisäämällä käytettävyyden tärkeisiin ominaisuuksiin joustavuuden ja asenteen. (Keinonen 1998, 38 – 45.)

### 3.2 Hyvän käytettävyyden hyödyt

Yleisesti ottaen tuotteen hyvään käytettävyyteen panostamalla saadaan aikaan paljon hyötyä. Käytettävyydellä on suuri välillinen merkitys, sillä tehokas ja hyvin käytettävä ohjelma tuo tullessaan jopa kansantaloudellista etua. On tärkeää, että pystytään kehit-

tämään sovelluksia, joissa ei ole käytettävyysoongelmia. Käytettävyysongelmat johtavat usein turhautumiseen ja tämä näkyy työpaikoilla virhealttiutena ja työtaturmariskeinä. (Kuutti 2003, 16.) Sinkkosen, Kuoppalan, Parkkisen ja Vastamäen (2002, 291-292) mukaan huono käytettävyys on yhdistettävissä työntekijöiden stressin tunteeseen. Erityisesti työntekijöitä stressaavat sellaiset tilanteet, joissa he eivät löydä järjestelmästä tietoa, vaikka tietävät tiedon siellä olevan. Stressin lisäksi huonosta käytettävyydestä seuraa ajantuhlaamista ja työntekijöiden turhautuneisuutta.

Bassin (2001, 19) mukaan käytettävyyden hyödyt ovat seuraavanlaiset. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Käytettävyyden hyödyt Bassin mukaan (Bass, Bonnie & Kates 2001, 19).

Hyvä käytettävyys lisää yksittäisen työntekijän työpanosta ja tämä lisää samalla koko organisaation tuottavuutta. Yksittäisen käyttäjän tehokkuus paranee, kun rutiinisuuritukset nopeutuvat, ei-rutiinisuuritusten tekeminen paranee ja tietämättömyydestä johtuvien käyttövirheiden määrä vähenee. Rutiinisuurituksessa käyttäjä tietää mikä hänen tehtävänsä on ja tietää kuinka tehtävän saa tehtyä. Ongelmanratkaisua ei tarvita, mutta siitä huolimatta on mahdollista, että käyttäjä tekee virheen. Tällaisia virheitä ja lipsahduksia (*slips*) käyttäjille tulee yleisimmin kiireessä ja paineen alla. Suunnittelijat

eivät pysty käyttäjien tekemiä virheitä etukäteen tietämään, mutta taitavat suunnittelijat ottavat niiden mahdollisuuden huomioon jo tuotetta suunnitellessaan esimerkiksi siten, että tyypillisimmät virheet ohjelma pystyy korjaamaan automaattisesti ja lisäksi ohjelma toipuu virheistä nopeasti. (Bass, Bonnie & Kates 2001, 9, 14.)

Ei-rutiinisuorituksissa käyttäjällä ei ole tarkkaa kuvaa kuinka tehtävän saa tehdyksi. Usein tällaisissa tilanteissa käyttäjä kokeilee erilaisia vaihtoehtoja, esimerkiksi painelemalla painikkeita systemaattisesti tai satunnaisesti tai kaivamalla ohjekirjan esiin. Käyttäjät käyttävät erilaisia ongelmanratkaisutapoja, kun he eivät tiedä, mitä heidän tulisi seuraavaksi tehdä. Tällaisissa tilanteissa käytettävän järjestelmän tulisi tukea käyttäjää ongelmanratkaisussa. Järjestelmän tulisi tukea oppimista ja kehittymistä järjestelmän käytössä, jottei käyttäjä tekisi samoja virheitä uudelleen ja jotta käyttäjä oppisi toimimaan myös ei-rutiinisuorituksissa. (mt., 15.)

Käytettävässä ohjelmassa käyttöliittymä ohjaa käyttäjää, jotta tämä onnistuu tehtävien suorittamisessa. Joissain tapauksissa käyttäjä joutuu tietämättömyytään tilanteeseen, jossa hän ei tiedä, kuinka edetä ohjelmassa. Tällaisia tietämättömyydestä johtuvia käyttövirheitä kutsutaan erehdyksiksi. Hyvän suunnittelun avulla voidaan vähentää tällaisten tilanteiden syntyä. Käyttöliittymä voi ohjata käyttäjää esimerkiksi siten, että sopimattomat vaihtoehdot himmennetään tai niiden käyttö estetään ja tällä tavalla ohjataan käyttäjän valintoja. Virheen tehdessään käyttäjällä tulisi olla mahdollisuus palata erehdystä edeltäneeseen tilaan mahdollisimman helposti. (mt., 16 - 17.)

### 3.3 Käytettävyyden kehittäminen

Käytettävyyden kehittämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla laitteita ja ohjelmistoja pyritään parantamaan. Jotta järjestelmiä pystytään kehittämään, niitä on arvioitava, sillä käytettävyyden arvioinnin avulla saadaan selville järjestelmän käytön ongelmakohdat. Nielsen on kerännyt ajatuksia käytettävyyden kehittämisestä kymmenen iskulauseen (*slogans*) muotoon. Ensimmäinen iskulause on ”Paraskaan arvauksesi ei riitä” (*Your Best Guess Is Not Good Enough*), joka tarkoittaa, että ohjelmistojen suunnittelun tulee pohjautua todellisten käyttäjien ja heidän tehtäviensä tuntemiseen. Suunnitelmaa ei kannata perustaa arvailujen varaan. Toinen iskulause on ”Käyt-



täjä on aina oikeassa” (*The User Is Always Right*) Se tarkoittaa sitä, että kaikkiin ohjelmiin tulee suunnitteluvaiheessa virheitä ja että ohjelman tulee rakentua siten, että virheet pystytään korjaamaan ja käyttäjän toiveita toteuttaa vielä käyttöönoton jälkeenkin. Kolmas iskulause on ”Käyttäjä ei ole aina oikeassa” (*The User Is Not Always Right*) tarkoittaen, että uusien ohjelmien kehittäminen ei voi perustua pelkästään käyttäjiltä saamiin toiveisiin, sillä käyttäjä ei välttämättä tiedä eikä osaa ennustaa millaisia mahdollisuuksia tulevaisuuden ohjelmistot tarjoavat. Neljäs iskulause on ”Käyttäjät eivät ole suunnittelijoita” (*Users Are Not Designers*). Tällä tarkoitetaan, että tavallisille käyttäjille tulee tarjota valmiita ohjelmistoja, sillä he eivät halua personoida ja muokkaila käytössä olevia ohjelmia. Viides iskulause on ”Suunnittelijat eivät ole käyttäjiä” (*Designers Are Not Users*). Useille suunnittelijoille ohjelmien käyttäminen on helppoa ja jokapäiväistä puuhaa. Tämän vuoksi heidän on vaikea huomata niitä ongelmakohtia, joihin todelliset käyttäjät törmäävät. Kuudes iskulause on ”Johtajat eivät ole käyttäjiä” (*Vice Presidents Are Not Users*). Useat johtajat ovat huomanneet, että hyvä ohjelmistojen käytettävyys on tärkeää. Vaarana onkin, että johtajat alkavat suunnittelemaan ohjelmistoja yhdessä suunnittelijoiden kanssa ja tällöin ohjelmiston käyttäjän ääntä ei enää kuulla. Seitsemäs iskulause on ”Vähemmän on enemmän” (*Less Is More*). Tällä tarkoitetaan sitä, että hyvää käytettävyyttä tavoiteltaessa olisi huomioitava että yhteen ohjelmaan ei pyritä sisällyttämään kaikkia toimintoja. Vähemmän tarpeelliset seikat saattavat viedä käyttäjän huomion ja tällöin perustehtävien tekeminen vaikeutuu. Kahdeksas iskulause on ”Pienet asiat merkitsevät” (*Details Matter*). Pieniin yksityiskohtiin kannattaa kiinnittää huomiota suunnitteluvaiheessa, sillä hyvä käytettävyys voi olla pienistä yksityiskohdista kiinni. Yhdeksäs iskulause on ”Aputoiminnot eivät auta” (*Help Doesn't*). Usein käy niin, että käyttöohjeista ei ole apua käyttäjille. Ohjelmistot tulisi suunnitella siten, että käyttäjä voi aloittaa ohjelmiston käytön tutustumatta ohjeisiin. Kymmenes iskulause on ”Käytettävyyden kehittäminen on prosessi” (*Usability engineering is process*). Käytettävyyttä ei voi kehittää vain listaamalla mitä hyvä käytettävyys on. Käytettävyyden kehittäminen on prosessi ja jokaisen ohjelman teossa on omat erityispiirteensä, mutta toimet, joilla hyvään käytettävyyteen päästään ovat melko samanlaiset. (Nielsen 1993, 10-16.)

Nielsenin (1993, 10-16) mukaan käytettävää ohjelmistoa suunniteltaessa joudutaan läpikäymään useita erilaisia näkökulmia. Suunnittelijoilla on suuri rooli, sillä he joutu-

vat kuuntelemaan käyttäjän mielipidettä, mutta samalla heidän pitää muokata ja kehittää ohjelmaa. Myös suunnittelijoiden tekemiä ratkaisuja on hyvä välillä kyseenalaistaa, sillä suunnittelijat näkevät ohjelman sisälle, mutta he eivät välttämättä näe ohjelmaa käytännön tasolla. Käyttäjille ei kuitenkaan tulisi liikaa antaa mahdollisuuksia uusien ohjelmien suunnitteluvaiheessa, vaan suunnittelijoiden pitää muokata ohjelmaa ja tehdä päätökset hienovaraisesti käyttäjien tarpeet huomioon ottaen.

Yhteenvedona voidaan todeta, että Nielsenin (1993, 26-36) mukaan hyvän käytettävyyden muodostavat ohjelmiston opittavuus, virheettömyys, muistettavuus, tehokkuus ja miellyttävyys. ISO 9241-11:1998(E) (1998) on määrittelyssään samaa mieltä tehokkuudesta ja miellyttävydestä, mutta tämän lisäksi ISO 9241-11:1998(E) lisää käytettävyyden tärkeisiin ominaisuuksiin myös tuottavuuden. Keinosen (1998, 38-45) mukaan Shackel painottaa käytettävyyden määrittelyssään sitä, että käytettävyyden vaihtelee sen mukaan, kuka on käyttäjä, mikä on hänen taitotasonsa, tehtävänsä ja ympäristönsä. Keinosen mukaan Shackel laajentaa Nielsenin ja ISO 9241-11:1998(E):n määrittelyjä lisäämällä käytettävyyden tärkeisiin ominaisuuksiin joustavuuden ja asenteen.

Tutkimuksessani käytän ensisijaisesti Jacob Nielsenin (1993) kehittämää kriteeristöä ja lisäksi hyödynnän osa-alueita ISO 9241-11:1998(E):n sekä Schackelin kriteeristöistä. Nielsenin mukaan hyvä käytettävyys koostuu opittavuudesta, tehokkuudesta, muistettavuudesta, virheettömyydestä ja miellyttävydestä. Koska Schackel ja ISO 9241-11:1998(E) käyttävät määrittelyissään samoja osa-alueita kuin Nielsen, on tässä tutkimuksessa otettu vaikutteita myös näistä teorioista. Yhteisiä osa-alueita kriteeristöissä ovat opittavuus, tehokkuus ja miellyttävyys. Nielsenin lisäksi opittavuutta hyödynnetään myös Schackelin kriteeristössä, tehokkuutta ISO 9241-11:1998(E):n kriteeristöissä ja miellyttävyttä sekä Schackelin että ISO 9241-11:1998(E):n kriteeristöissä.

#### 4 TUTKIMUSKYSYMYS

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tutkia Perho-hankkeessa kehitetyn sovelluksen käytettävyyttä. Tutkimustehtävänäni on selvittää, kuinka käytettävä Perho-hankkeen kehittämä sovellus on, sekä sisältääkö sovellus sellaiset toiminnallisuudet, joiden avulla käytettävyys toteutuu. Vertailen saamiani tuloksia ensisijaisesti Jakob Nielsenin käytettävyyden osatekijöihin. Lisäksi otan vaikutteita myös Shackelin ja ISO 9241-11:1998(E):n käytettävyyden osatekijöistä.

Tutkimuskysymys tarkennettuna on:

**Millainen on Perho-hankkeessa tuotetun ohjelmiston käytettävyys?**

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Tutkimusaineisto ja sen hankinta

Kylmän ja kumppaneiden (2003, 30) mukaan laadullista tutkimusta käytetään yleensä silloin, kun tutkimuksen kohteena olevasta asiasta on vähän tai ei lainkaan aikaisempaa tutkimustietoa. Tämä oli laadullinen tutkimus, jonka aihealueesta on tehty vain vähän tutkimusta. Varton (1996, 23-24) mukaan laadullisen tutkimuksen kohteena on yleensä ihminen ja hänen maailmansa. Laadullisessa tutkimuksessa tätä maailmaa tarkastellaan merkitysten maailmana, jossa merkitykset ilmenevät ihmisten toimintana, päämäärien asettamisina, suunnitelmina, hallinnollisina rakenteina, yhteisöjen toimina ja päämäärinä sekä muina ihmisestä lähtevänä ja ihmiseen päätyvänä tapahtumana. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta asiasta. (Eskola & Suoranta 1998, 61.) Tutkimuksen informantteina toimivat perhehoitajat, lapsen sosiaalityöntekijät ja alueyksikön työntekijät Pohjois-Savon kehittämissyksiköstä ja perhehoitoyksikkö Pessistä Etelä-Savosta. Tutkimuksen kohteena oli perhehoitajien päivittäisessä työssä kokeillun sovelluksen käytettävyys.

Nielsen (1993, 209) toteaa, että tuotteen käytettävyyttä voidaan tutkia ja kehittää yksinkertaisesti esittämällä tuotteen käyttäjälle kysymyksiä. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 41-43) mukaan laadullisessa tutkimuksessa kerätään aineistoa usein haastattelujen avulla. Haastattelu on keskustelu, jota haastattelija ohjaa ja jolla on ennalta päätetty tarkoitus. Haastattelun tarkoituksena on informaation keräys. Tuomen ja Sarajärven (2002, 74-76) mukaan haastattelija voi toistaa ja selventää kysymyksiä sekä oikaista väärinkäsityksiä haastattelun aikana. Haastatteluissa voidaan kysymyksien järjestystä muuttaa, jos sellainen koetaan tarpeelliseksi. Haastattelun etuna on se, että haastatteluun voidaan valita sellaiset henkilöt, joilla on tietoa aiheesta tai kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. Haastateltavien valinta perustuu vapaaehtoisuuteen. Tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmänä käytettiin haastattelua ja tutkimus pohjautuu Jacob Nielsenin näkemyksiin käytettävyydestä ja lisäksi on hyödynnetty Schackelin sekä ISO 9241-11:1998(E):n kriteeristöjä.

Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 48) mukaan teemahaastattelu on kohdennettu haastattelu, joka suunnataan tutkittavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin tutkimuksen kohteena olevista asioista. Eskolan ja Suorannan (1998, 79, 87) mukaan teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit eli teema-alueet on etukäteen määritelty. Teemahaastattelun käyttäminen edellyttää sitä, että haastattelija tuntee kohdealueen. Tämä on tärkeää, jotta teemat ja kysymykset voidaan suunnitella etukäteen. Haastattelun aikana haastattelijan tulee varmistaa, että kaikki etukäteen valitut teema-alueet käydään haastateltavien kanssa läpi. Järjestys ja laajuus voivat vaihdella haastattelusta toiseen. Teemahaastattelussa kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat ja vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan haastateltavat voivat vastata omin sanoin. Haastattelu-  
muotona tässä tutkimuksessa käytettiin teemahaastattelua.

Seuraavassa taulukossa on kuvattu käytettävyyden arvioinnissa käyttämäni Nielsenin, Schackelin sekä ISO 9241-11:1998(E):n kriteeristöjä haastatteluteemojen jaottelussa.

Taulukko 1. Nielsenin (1993), Shackelin sekä ISO 9241-11:1998(E):n käytettävyyden osa-alueiden mukaisesti jaotellut haastatteluteemat.

<b>Käytettävyyden osa-alueet</b>	<b>Haastatteluteema</b>
Opittavuus (Nielsen, Shackel)	-sovelluksen käytön aloittaminen -sovelluksen sen hetkisen tilan näkyvyys -sovelluksen kyky opastaa käyttäjänsä -sovelluksen kyky ottaa huomioon käyttäjänsä
Tehokkuus (Nielsen, ISO 9241-11:1998(E))	-sovelluksen käytön nopeus -sovelluksen yleisimpien toimintojen käytettävissä olo -sovelluksen monipuolisuus eri tehtävien hoitamisessa
Muistettavuus (Nielsen)	-sovelluksen käytön ohjeistus -sovelluksen mieleen palautuminen tauon jälkeen -sovelluksen toimintojen sijoittelu, värit, muodot, tekstuurit, äänimerkit ja muut muotoilut sovelluksen käytön ymmärtämisessä
Virheettömyys (Nielsen)	-virheilmoitusten selkeys -virheet sovelluksessa
Miellyttävyyys (Nielsen, Shackel, ISO 9241-11:1998(E))	-sovelluksen miellyttävyyys kokonaisuudessaan -sovelluksen miellyttävyyys yksityiskohdiltaan (värien määrä ja sävyt / värikoodaukset / erilaiset muodot /tyhjä tila / huomion kiinnittäminen tärkeimpiin elementteihin / tekstin mitta, tyyli ja koko)

Tutkimuksesta tiedotettiin etukäteen sovelluksen testaukseen osallistuville perhehoitajille, alueen sosiaalityöntekijöille ja alueyksikön työntekijöille. Haastatteluun

valittiin testaukseen osallistuvista 14 työntekijästä yhdeksän työntekijää. Osa sovelluksen testaukseen osallistuneista ei päässyt kokeilemaan sovelluksen käyttöä siinä aikataulussa, mikä oli alun perin tarkoitus. Tästä syystä kaikkia sovelluksen testaukseen osallistuneita ei voitu tässä tutkimuksessa haastatella. Toinen syy siihen, miksi jokaista sovelluksen testaukseen osallistunutta ei haastateltu, oli se, että haastateltavia olisi ollut liian monta tähän tutkimukseen. Haastateltavat valikoituivat sen mukaan, olivatko he päässeet kokeilemaan sovellusta ja kävivätkö haastateltavan ja haastattelijan aikataulut yhteen. Haastateltaville lähetettiin sähköpostikirje tutkimuksen ja haastattelujen tarkoituksesta, ja heiltä pyydettiin suostumus tutkimukseen osallistumisesta ja lupa haastattelujen nauhoittamiseen. Sähköpostikirjeessä oli haastattelurungosta kolme esimerkkikysymystä, joiden tarkoituksena oli selventää tutkimuksen kohdetta, jotta haastateltavat ymmärsivät sen, että tutkijan mielenkiinto kohdistui sovelluksen käytettävyyteen, ei asiakastapauksiin tai kirjattuihin asiakastietoihin. Haastateltavan kanssa sovittiin erikseen sähköpostitse haastattelu-aika ja haastattelu- paikka. Haastattelut tapahtuivat tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden työpisteissä tai haastattelijan työpisteessä. Haastattelut toteutettiin huhti-toukokuussa 2015 ja kestivät 33 – 47 minuuttia.

## 5.2 Aineiston analysointi

Tuomen ja Sarajärven (2002, 93, 105, 107) mukaan sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää laadullisen tutkimuksen kaikissa perinteissä. Useimmat eri nimillä kulkevat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat periaatteeltaan sisällönanalyysiin, kun sisällönanalyysillä tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysia väljänä teoreettisena kehyksenä. Sisällönanalyysillä dokumenttien sisältöä pyritään kuvaamaan sanallisesti, mutta aineisto saadaan kuitenkin vasta järjestetyksi johtopäätösten tekoa varten. Tutkimuksessa ensimmäisenä haastatteluin hankittu aineisto litteroitiin eli kirjoitettiin kokonaisuudessaan puhtaaksi. Tämän jälkeen aineisto analysoitiin sisällönanalyysin keinoin. Johtopäätöksiä saaduista tuloksista tehtiin sisällönanalyysin jälkeen.

Tuomen ja Sarajärven (2002, 116) mukaan sisällönanalyysi voidaan muodostaa teorialähtöisesti eli deduktiivisesti. Aineiston analyysin luokittelu perustuu aikaisempaan viitekehykseen, joka voi olla teoria tai käsitejärjestelmä. Tällöin jokin

teema tai käsitekartta ohjaa analyysia. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissa muodostetaan analyysirunko. Analyysirunko voi olla strukturoitu, jolloin aineistosta kerätään vain niitä asioita, jotka sopivat analyysirunkoon. Näin voidaan testata aikaisempaa teoriaa tai käsitejärjestelmää uudessa kontekstissa. Tässä tutkimuksessa käytettiin tällaiseen analyysirunkoon pohjautuvaa sisällönanalyysia.

Tuomen ja Sarajärven (2002, 93-95) mukaan laadullisen tutkimuksen analyysi etenee tiettyssä järjestyksessä. Laadullisen tutkimuksen tyypillisenä piirteenä voidaan pitää sitä, että tutkimusaineistosta nousee mielenkiintoisia asioita runsaasti esille. Kuitenkaan kaikkea ei voida yhdessä tutkimuksessa raportoida. Siksi aineistosta pitääkin rajata ja sieltä täytyy poimia oman tutkimuksen kannalta olennaiset asiat. Seuraavaksi aineisto litteroidaan tai koodataan. Sen jälkeen aineisto luokitellaan, teemoitetaan tai tyypitellään. Aineiston järjestämisen yksinkertaisimpana muotona pidetään luokittelua. Alkeellisimmillaan aineistosta määritellään luokkia sekä lasketaan, montako kertaa jokainen luokka esiintyy aineistossa. Teemoittelussa painottuu se, mitä kustakin teemasta on sanottu. Lukumäärillä joko ei ole tai on merkitystä. Tyypittelyssä aineisto ryhmitellään tiettyjen tyyppien mukaan. Viimeistään analyysin tässä vaiheessa on mietittävä, hakeeko aineistosta samuutta ja erilaisuutta. Tutkimuksessa haettiin haastateltujen vastauksista samankaltaisuuksia, jonka jälkeen aineistoa analysoitiin teemoitellen ja luokitellen haastateltavien vastauksia. Viimeiseksi aineisto koottiin tutkimuskysymysten mukaisesti ja kirjoitettiin raportti.



## 6 TUTKIMUSTULOKSET

### 6.1 Taustatiedot

Tutkimuksen informanteina toimivat perhehoitajat, lapsen sosiaalityöntekijät ja alueyksikön työntekijät Pohjois-Savon kehittämisyksiköstä ja Pessistä. Haastateltuja oli yhteensä yhdeksän. Haastatelluista kahdeksan oli naisia ja yksi mies. Iältään haastateltavat olivat 32-53 –vuotiaita. Perhehoitajia oli viisi haastatelluista ja neljä haastatelluista oli lapsen sosiaalityöntekijöitä tai alueyksikön työntekijöitä. Kaikilla haastatelluilla oli sosiaalialan koulutusta. Lisäksi perhehoitajilla oli muuta koulutusta, kuten kasvatustieteen tai jonkin muun alan koulutusta. Kokemusta lastensuojelutyöstä haastatelluilla oli 4-29 vuotta. Kokemusta tietojärjestelmien käytöstä lastensuojelutyössä haastatelluilla oli vaihtelevasti. Osa haastatelluista ei ollut koskaan aikaisemmin käyttänyt mitään muuta tietojärjestelmää ja osa oli käyttänyt tietojärjestelmiä työssään jo useita vuosia. Haastatelluilla käytössä olleita tietojärjestelmiä olivat olleet muun muassa Effica, Pro Consona, Sii400, Lupus ja Pegasos.

Haastattelujen aluksi keskusteltiin yleisesti kirjaamisesta. Haastatellut totesivat kirjaamisen olevan välttämätöntä, vaikka se viekin paljon työaikaa. Kirjaamiseen saa kulumaa aikaa vaikka kuinka paljon. Kokeneemmat kirjaajat pyrkivät kirjaamaan vain olennaisen ytimekkäästi ja lyhyesti. He myös kokivat, että kirjaukset laahaavat aina ajallisesti jäljessä. Koska kirjaaminen koettiin tärkeäksi, se haluttiin tehdä myös hyvin. Joidenkin haastateltujen mukaan kirjaamista ei voinut tehdä asiakkaan kotona, vaan tapaamisen jälkeen omassa työhuoneessa. Haastatellut pohtivat myös sitä, saako kirjatua asiat niin selkeästi ja ytimekkäästi, että asia tulee oikein esille. Kirjaamisessa nähtiin tärkeäksi se, että asiakkaan elämäntarina, asiakkaan arki, tallentuu asiakastietojärjestelmään ja että nyt tämän kokeiluversion myötä on tullut ajatus, että asiakastietojärjestelmään voidaan kirjata enemmän positiivisia arkisia asioita asiakkaasta kuin aikaisemmin. Koska järjestelmää oli helppo käyttää, oli kirjaaminenkin helppoa. Kirjaamiseen toivottiin kuitenkin lisää koulutusta ja osa haastatelluista totesi, että erilaisin kirjaamistaidoin varustetut työntekijät kirjaavat hyvin eri tavoin.

## 6.2 Perho –sovelluksen opittavuus

Opittavuudella tarkoitetaan sitä, että tuotteen käyttö on helppo oppia. Tuotteen käyttäjän tulee voida aloittaa tuotteen käyttö helposti ja saada tuloksia aikaiseksi. (Nielsen 1993, 27-29.) Shackelin lähestymistavan mukaan opittavuus koostuu taidon säilymisen kesto-  
sta sekä opetteluajan pituudesta (Keinonen 1998, 38-45). Kaikki totesivat kirjautumisen  
sovellukseen olleen helppoa, ellei nettiyhteyden toimivuudessa tai jossakin muussa  
sovelluksesta riippumattomassa seikassa ollut hankaluutta. Osa haastatelluista totesi,  
että sovelluksen käytön aloittaminen ei ollut kovin helppoa, koska heillä ei ollut  
kokemusta mistään aikaisemmasta sovelluksesta, kun taas ne, jotka olivat käyttäneet  
jotakin sovellusta jo aikaisemmin, totesivat myös tämän sovelluksen aloituksen olleen  
helppoa. Joidenkin vastaajien mukaan nimenomaan aloittelijalle sovellus on helppo alo-  
ittaa käyttämään. Myös hankala terminologia koettiin hankalaksi sovelluksen käytön  
aloittamisessa.

*”Minusta tämä on aika selkeä käyttää, että jos ajattelee että millä ajatuksella tähän sovellukseen menee että...”*

*”Minusta se oli niin kuin helppo se, vaikka en ole kauheasti tällöisiä ohjelmia käyttänyt...”*

*”Että sellaista pientä siinä, että joka on varmaan pelkästään sitä omaa taitamattomuutta tai kun ei ole tällöisiä ohjelmia käyttänyt...”*

Haastatellut kertoivat, että he tiesivät aina missä sovelluksen kohdassa he kulloinkin olivat. He tiesivät myös oliko sovellus päällä tai että toimiko se.

*”Minä olen aina käynyt siinä ja sitten olen kirjautunut ulos sitten.”*

*”Ei kyllä tullut semmoista, että olisi tarvinnut mieltä että onko päällä vai...”*

*”Ja aina kirjautumisen jälkeen aukesi se ohjelma että ei tullut semmoista...”*

*”No kyllä se minusta selkeästi näyttää sen et sieltä tavallaan että... Kyllä se siitä kun minä tuolta, tuosta nappulasta*

*lähden niin sitten se ilmoittaa että se on suljettu ja sitten minä en muista muistuttaako se vielä siitä...”*

Osa haastatelluista oli käyttänyt sovellusta hyvin vähän aikaa. Sovelluksessa oli paljon sisältöä, jota ei itse tarvinnut tai johon ei itse ollut tutustunut. Osa haastatelluista sanoi, ettei sovellus kerro, onko jokin toiminto tehty oikein. Sovellus ei kysynyt tarpeeksi usein varmistuksia siitä, onko kaikki toiminnot jo tehty ennen kuin sovellus meni jo eteenpäin. Näistä syistä haastatellut kertoivat, ettei sovelluksen kyky opastaa käyttäjänsä ollut kovin hyvä. Osa haastatelluista ajatteli, että sovellus toimi moitteetta, jolloin sovelluksen kyky opastaa käyttäjänsä koettiin hyväksi. Osa haastatelluista kertoi saaneensa sovellukselta toimivaa opastusta, kun osa koki, että sovellus ei ollut antanut esimerkiksi kehotuksia tai he eivät olleet kiinnittäneet asiaan mitään huomiota. Näistä syistä sovelluksen kyky opastaa käyttäjänsä oli hyvä.

*”...siinä sovelluksessa jos tekee liitetiedoston jostain laskusta muistaa laittaa niin se ei pyydä vahvistamaan. Kun lataat jonkun tiedoston se on sinne jo mennyt silloin...”*

*”Että jotenkin minulle jäi epävarma olo siitä, että jos jonkun asian syöttää tai sijoittaa vaikka perheestä toiseen.... Että näkykö ne sitten varmasti vai missä kohti ne nyt sitten menee...”*

*”...sitten kun meni niihin kertomuksiin, niin jossakin kohtaa oli semmoinen tilanne, ettei se lapsen nimi enää näkyntykään eli jos joutuisin tarkastelemaan monen lapsen tilannetta, niin saattaisin sekoittua niin, että olinkos minä Villessä vai Majassa.”*

*”Minulle kävi hirveen usein niin, että tuli se riko lukko juttu. Eli kyllä se sitten opasti, että minä olen tehnyt jotain väärin. Ja olin siis mennyt takasin väärästä nappulasta kun siinä kävi se riko lukko juttu.”*

*”Siis erityisesti minä tykkään siitä, että minun mielestä se on tosi selkeä se että missä on se missä on laitettu ne esimerkiksi terveysasiat, opiskeluasiat tai muut tällömäiset. Että sinä pystyt itsekin hahmottamaan.”*

Sovelluksen käyttö oli helppoa, jos haastatellulla oli aikaisempaa kokemusta tietokonesovelluksista. Sovellusta pystyi käyttämään yrityksen ja erehdyksen kautta. Kaikki eivät aina tienneet etukäteen, mihin sovelluksen kohtaan menee, kun menee taaksepäin tai eteenpäin. Koska sovelluksen käyttö oli vähäistä, oli kokeiluja hyvä pystyä tekemään. Sovelluksessa saattoi mennä paikkaan, jonne käyttäjän ei ollut tarkoitus mennä eikä sieltä sitten päässytäkään helposti pois. Myös pääsivulle takaisin meneminen koettiin hankalaksi. Yksi haastatelluista ei tiennyt, mikä on pääsivu. Yksi haastatelluista kertoi pääsivulle pääsemisen olleen helppoa ja kertoi menneensä aina sinne, jos sovelluksen käytössä tuli hankaluuksia. Joitakin reittejä kerrottiin olevan runsaasti. Sovelluksen vähäisen käytön vuoksi osa haastatelluista ei osannut sanoa mielipidettä kaikista toiminnoista.

*”Että ajan kanssa tästä varmaan jotenkin, en pitäisi sitä niin kuin ylitsepääsemättömänä ongelmana.”*

*”Toimivuus on kyllä helppo ja selkeä. Jos vähänkin on tehnyt tietokoneella töitä niin kyllähän tätä helppo on käyttää. Ainut hankaluus minkä minä koen, että minä ihan tietoisesti laitoin yhden koulutustoiveen niin kuin perhehoitajana sosiaalityöntekijälle niin en ole vielä saanut mitään vastauksia. Mutta että en osannut liitettä siihen lisätä.”*

*”Minä olen käynyt kattomassa jotain sivua mihin minä olisin saanut kirjoittaa mutta en ole kirjoittanut ja sitten minä olen tavallaan niin kuin jollain muulla toiminnolla kuin sillä ok yrittänyt pois sieltä niin sitten siihen on tullut joku rikotaan lukko vai mikähän teksti se oli, mikä on sitten tuntunut vähän hämmentävältä.”*

*”Se on silleen tehty, että niin montaa kautta vaan pääsee niihin samoihin asioihin. Ehkä vähän liikaakin on sitä panostettu, että on monta reittiä tehdä perhehoidonkertomuksia ja muuta.”*

*”Minä olen aina... On sanottu, että käyttäkää sitä mökkiä, jos tulee semmoinen että nyt niin kuin ollaan semmoisella*

*että... Sitten minä käytin sitä mökkiä. Menin sitten siitä ja aloitin alusta.”*

Haastatellut uskoivat, että sovelluksen käytön myötä myös sovelluksen opittavuus helpottuu. Nyt sovellusta oli ehditty käyttää vasta vähän aikaa, joten epävarmuus sovelluksen opittavuudestakin oli heikko.

### 6.3 Perho –sovelluksen tehokkuus

Tehokkuudella tarkoitetaan sitä, miten korkeaan tuottavuuteen tuotteen käyttäjän on mahdollista päästä (Nielsen 1993, 30-31). ISO 9241-11:1998(E):n mukaan tehokkuutta voidaan arvioida esimerkiksi saavutettujen tavoitteiden määrällä (Keinonen 1998, 37). Haastatellut totesivat sovelluksen käytön olleen nopeaa. Osalle haastatelluista tuli ajatus sovelluksen käytön hitaudesta silloin, kun joutuivat etsimään jotakin tiettyä toimintoa sellaisten otsikoiden tai termien alta, jotka eivät heidän mielestään olleet loogisesti sen toiminnon otsikko tai termi, jota he etsivät. Yksi haastatelluista kertoi, että lapsen sijoituspyyntö tai -hakemus –kohdassa asiaa oli niin paljon, että oleellisen tiedon etsinnässä kesti kauan aikaa. Hän koki, että joutui ”rullailemaan pitkään” hakeakseen oleellisen tiedon.

*”En minä ole huomannut, että joutuisin jotenkin odottelemaan tai sormia napsuttelemaan.”*

*”On se nopea. Tietysti turhankin nopea, kun ei kysy niitä varmistuksia...”*

Haastatellut ajattelivat, että yleisimpiin toimintoihin pitäisi päästä helpommin. Nyt reitti tiettyyn toimintoon oli pitkä. Toimintoja oli eri otsikoiden alla epäloogisesti tai kun meni tiettyyn toimintoon, jokin muu toiminto katosi näkyvistä. Otsikkoa lukemalla ei voinut päätellä, mikä toiminto sieltä löytyy, vaan piti käydä klikkailemassa ja katsomassa erikseen. Epäloogiseksi koettiin myös se, että koulutuskorvaukset olivat korostetusti esillä. Haastateltuja mietitytti myös se, että koulutushakemus meni automaattisesti sijoitetun lapsen ”kertomuspötköön”.

*”Kyllä siihen pitäisi päästä niin kuin nopeammin, että olla ihan otsikkona vaikka sitten että perhehoidonkertomus tai...”*

*”... se tekee siinä koulutuskohdassa niin, että se häviää tuo koko sininen yläpalkki ja siellä näkyy että näytät koko käytöliittymä. Että sitten se antaa sen palkin tuohon takasin.”*

*”Sitä ei ole edes pohjaa, mihin Kuopio haluaa kaikki matkakorvaukset ja lääkekulut ja silmälasit, niin ei ole edes koneella sitä kohtaa, vaan me joudutaan kotona kopioimaan sitä paperia ja käsin kirjoittelemaan siihen ja lähettelemään että sehän on ihan hassua... ne voisi tulla tähän samaan. Tosi hienoa olisi, jos ne olisi tuossa.”*

Sovelluksen koettiin pitävän sisällään paljon asiaa ja se koettiin monipuoliseksi. Osittain sovelluksessa oli liikaakin asiaa. Erityisesti sellaista asiaa, joita haastatellut itse eivät kokeneet tarvitsevan. Puutteena oli se, että korvaukset -kohdassa olisi voinut olla koulutuskorvauksien lisäksi kaikki muut sijaislapsen liittyvät korvaukset kuten harrastuskuluja. Puutteeksi koettiin myös se, että kun perhehoitaja laittaa viestin sosiaalityöntekijälle, ei perhehoitaja tiedä, milloin viesti on luettu. Haastateltujen huolena oli se, löytääkö kiireellinen asia tätä kautta perille. Yksi haastatelluista koki, että sovelluksessa ei ollut vielä tässä kokeiluvaiheessa tarpeeksi työkaluja yksikön työntekijälle.

#### 6.4 Perho –sovelluksen muistettavuus

Muistettavuudella tarkoitetaan sitä, että tuotteen käyttäjän on helppo muistaa, miten tuotetta käytetään. Tuotteen käyttäjän ei tarvitse opetella tuotteen käyttöä aina uudelleen, kun palaa käyttämään tuotetta. (Nielsen 1993, 31-32.) Haastatellut kokivat koulutuspäivän sovelluksen käytöstä hyväksi. Koulutuspäivän ansiosta moni haastatelluista totesi, ettei sen vuoksi tarvinnut enää kerrata manuaalista tai muitakaan ohjeita. Ohjeita lukemalla ja kertaamalla olisi ehkä osannut käyttää sovellusta kuitenkin paremmin ja monipuolisemmin. Suurin osa haastatelluista kertoi käyttäneensä sovellusta vain vähän ja ne toiminnot, joita he olivat käyttäneet, olivat heistä helppoja ja

helposti muistettavia. Osa haastatelluista ajatteli, että sovellus itsessään antaa vinkkejä siitä, miten toimia. Osa haastatelluista tiesi, mistä ohjeita saa, jos olisi niitä tarvinnut. Manuaali koettiin hyväksi ja selkeäksi. Osa haastatelluista totesi hankalaksi sen, että sovellus pyysi kuittaamaan ”ok” ennen kuin pääsi jatkamaan seuraavan toimintoon, vaikka sovellukseen ei oltu kirjattu mitään.

*”Ei ole silleen tarvinnut ehtiä ohjeita. Että silleen se koulutus kumminkin antoi ne lähtökohtaiset valmiudet.”*

*”Että jos minä olisin lukenut ohjeet niin minä olisin ehkä sitä käyttööni osannut sitten laajentaa.”*

*”Varmaan sitä ihan jotain spesiaalia joutuisi ruveta miettimään, niin tarvitsisi sen ohjeistuksen.”*

*”Siinä ei niin paljon ole sisältöä tuossa että sitten olisi tarvinnut sitä ohjekirjaa.”*

*”Onhan tässä tämä linkki, että mitä sitten täältä sanoo, jos minä lähetän täältä sähköpostin. Lähetä sähköpostiviesti. Tästähän sen saisi”*

*”Minä en käyttänyt niitä, mutta näyttää siellä olevan että help.”*

Useimmat haastateltavista kertoivat käyttäneensä sovelluksen yläpalkkia ja sovelluksen vasen sivupalkki oli monelta jäänyt edes kokeilematta, koska sovelluksessa oli paljon toimintoja, joita haastatellut eivät olleet lainkaan tarvinneet.

*”Kyllä minä ajattelen, että tässä lyhyessä kokeilussa, että minä olen aika kapeasti sitä sitten käyttänyt, että siihen on kyllä semmoinen logiikkansa tullut.”*

*”En minä niihin osaa antaa mitään kritiikkiä. Minusta se on ollut ihan selkeä.”*

Sovelluksen käyttö oli hyvin vähäistä ja siksi osa haastatelluista kertoi, ettei ollut kiinnittänyt huomiota erilaisten toimintojen sijoitteluun, väreihin, muotoihin ja niin edelleen.

### 6.5 Perho –sovelluksen virheettömyys

Virheettömyydellä tarkoitetaan sitä, että tuotteen käyttäjä tekee mahdollisimman vähän virheitä tuotetta käyttäessään. Virheellä tarkoitetaan toimintoa, joka ei johda haluttuun lopputulemaan. (Nielsen 1993, 32-33.) Suurin osa haastatelluista ei ollut törmännyt virheisiin tai virheilmoituksiin. Osa haastatelluista koki sovelluksen virheeksi sen, että itse tietokoneen yhteydet pätkivät. Yksi haastateltu ajatteli virheeksi sen, että sovellus tuostaa koko sivun eikä vain valittua osaa tekstistä. Yksi haastatelluista pohti, onko sovelluksessa tietosuojaan liittyvä virhe, kun se antaa kopioida sivun leikepöydälle. Yhdellä haastatelluista oli tunne, että sovellusta voisi olla helppo käyttää virheellisesti.

*”Ei ole tullut virheilmoituksia ei. Mutta siis semmoisia tietenkkin, että täällä sivulla ei löydy vielä mitään.”*

*”Ei minulle tule mieleen muuta, kun se, josta aiemmin sanonkin se murra lukko –juttu.”*

Sovelluksessa oli epäloogisuuksia, joista haastatellut kertoivat muiden kysymysten yhteydessä. Suurin osa haastatelluista ei kokenut sovelluksessa olevan varsinaisia virheitä.

### 6.6 Perho –sovelluksen miellyttävyys

Miellyttävyydellä tarkoitetaan sitä, että tuotteen käyttäjälle tuotteen käyttö on miellyttävää. Käyttäjää pitää tuotteesta ja kokee tyytyväisyyttä tuotetta käyttäessään. (Nielsen 1993, 33-35.) Shackel vertaa tuotteen aiheuttamiin kustannuksiin tuotteen miellyttävyyttä (Keinonen 1998, 32). ISO 9241-11:1998(E):n mukaan miellyttävyyttä voidaan arvioida käyttäjiltä saatujen kommenttien perusteella. Sovellus oli ulkoasultaan moitteeton. Tärkeimmät elementit tulivat hyvin esille. Osa haastatelluista ajatteli sovelluksen värien olevan tylsiä. Sovelluksen aikaisempi harmaa ja uudempi sininen ajateltiin olevan tylsiä. Erityisesti harmaa koettiin tylsäksi ja sininen hieman miellyttävämmäksi väriksi. Tekstin koon ajateltiin olevan liian pieni suhteessa muuhun. Teksti ei noussut haastateltujen mielestä tarpeeksi esille. Haastateltujen kokemus sovelluksen käytössä oli, että asiaa sovelluksessa oli paljon, ehkä jopa liikaa, jolloin huomion kiinnittyminen tärkeimpiin elementteihin oli haastavaa.



*”No, tietokoneohjelma. En minä ota siihen muuta kantaa. Ihan ok.”*

*”Voisihan se olla tuota niin pikkusen mielenkiintoisemman näköinen, että aika tylyn näköinenhän se on. Se on niin kuin raakileen näköinen suoraan sanottuna että...”*

*”Tämmöisen vasta-aloittelijan silmään niin minusta täällä on aika paljon tämmöistä pientä hilettä sitten kuitenkin. Mutta jos ne ei olisi tässä jotenkin heti etusivulla näkyvissä niin unohtuisiko ne sinne arkistojen aarteisiin lopullisesti että siten ei tulisi sitäkään vähää käytettyä.”*

Suurin osa haastatelluista antoi palautetta sovelluksen termistöstä. Termistö koettiin joiltain osin vieraaksi ja hankalaksi. Joitakin täysin uusiakin termejä haastatellut sovelluksesta löysivät. Osa haastatelluista kertoi, ettei ymmärtänyt, mitä joku termi tarkoittaa tai pitää sisällään. Käytetty kieli oli osan haastateltujen mielestä epälooginen. Haastatellut olivat useaan kertaan klikkailleet vääriä kohtia olettaen, että sieltä kautta mennään johonkin tiettyyn toimintoon. Eri otsikoiden pilkkoontuminen liian pieniin asioihin koettiin hankalaksi. Samasta asiasta kerrottiin olevan useampia termejä. Yksi haastatelluista koki termistön ja käytetyn kielen ymmärrettäväksi.

*”Täällä on suunnitelmaa, tuen raporttia, tuen suunnitelmaa. Ne on vähän päällekkäisiä. Isoja lehtiä on nämä mitkä on täällä ylhäällä ja sitten kun ne on näiden sisällä on vielä kymmeniä lehtiä.”*

*”Ja sitten päivitä, onko se tallenna? Päivitä. Tallenna:”*

*”Liian monimutkainen tai liian semmoinen iso.”*

*”Saa miettiä, että mikä sen otsikon päätarkoitus on, että pikkaisen epäselvää, että ne on niin pilkottu sinne että... Ehkä pikkusen laajemmat vois olla ne otsikot niin ei sitten tarvitsisi niin paljon miettiä sitä otsikointia.”*

*”...kun on sijaisperheet ja sitten on perhehoitajat että mitä ne sisältää.”*

*”Mikä on niin kuin ollut tämän sovelluksen kehittäjän tarkoitus? Projektit, minä en niin kuin tätä tajua...”*

*”Se, että mistä se lapsi löytyy ja mistä perhe ja perhehoitajat. Miksi ne on erotettu sillä lailla, että perhe on jossakin kohtaa ja yksittäinen perhehoitaja jossain.”*

*”On ymmärrettäviä. Täytyy olla perhehoitajalle ymmärrettäviä.”*

Haastatellut ajattelivat sovelluksen vähäisen käytön heijastuvan siihen, että ei ollut totunut sovelluksen termeihin ja käytettyyn kieleen ja mistä syystä moni ei osannut mielipidettä niistä sanoa.

### 6.7 Sana on vapaa –osio

Sana on vapaa -osiossa haastatellut kertoivat ajatuksistaan sovelluksesta erilaisista mieltä askarruttaneista näkökulmista. Esimerkiksi osalla sovelluksen käyttäjistä oli kokemusta muista asiakastietojärjestelmistä. Käytössä heillä saattoi olla hyvinkin aktiivisesti jokin muu asiakastietojärjestelmä. Taakaksi koettiin se, että tutkittu sovellus oli erillinen asiakastietojärjestelmä siihen, mitä käyttäjä käytti aktiivisesti. Toiveena olikin se, että tutkittu sovellus olisi aktiivisemmin käytetyn asiakastietojärjestelmän sisällä jollakin tavalla eikä se olisi erillinen sovellus.

*”Ja ehkä nämä tämmöiset tilastointiin ja arkistointijuttuihin liittyvät jutut pitäisi tulla enemmän siinä päivittäisessä meidän työohjelmassa niin kuin, jollakin tavalla siihen. Että ei kahta päällekkäistä tarvitsisi. Tässä työssä ei muuten kerkiä tehdä mitään. Että siihen Efficaan kehittäkää tuomoinen niin hyvä tulee.”*

Perhehoitajat kaipasivat tiiviimpää yhteistyötä sosiaalityöntekijöiden kanssa sovelluksen kautta. Myös sosiaalityöntekijät kokivat, että sovellukseen perhehoitajan kirjaamaan kertomukseen olisi hyvä päästä kommentoimaan.

*”Kyllä minä tähän enempi sellaista interaktiivisuutta kaipaisin. Että minä näen että sosiaalityöntekijä on lukenut mutta että minä en tiedä että onko hänellä semmoista toimintoa että hän pystyisi jotenkin kommentoimaan tässä ohjelmassa.”*

*Vai kommentoiko hän sitten soittamalla, ei ole kyllä soitel-  
lutkaan. Mutta tuota niin jotenkin minä kaipaisin että vähän  
niin kuin näkisi, vähän niin kuin sähköpostityyliin, että näkisi  
mitä ajatuksia hänellä ehkä tästä olisi, tästä minun kirjoit-  
tamasta heräsi.”*

Sovelluksen käyttäjät ehdottivat sovelluksen kehitysideoita. Kehitysideana pohdittiin sitä, voisiko sovellusta kehittää niin, että myös ne perhehoitajat, jotka eivät ole verbaalisesti taidokkaita, voisivat hyödyntää sovellusta. Toisena kehitysideana yksi haastatelluista toi esille, että tästä sovelluksesta saattaisi olla hyötyä sosiaalipäivystykselle työvälineeksi.

*”Olisiko siellä voinut olla jotain jos ihan oikeasti lähdetään  
miettimään lapsen asiaa niin tämmöistä ruksijuttua, osaa  
hyvin. Että olisiko siellä voinut olla semmoista että riittääkö  
aika sitten arjessa kirjata, kaikki ei ole kauhean verbaalisia  
kirjaamaan kaikkia asioita. Että olisiko jollekin apusanoista  
hyötyä.”*

*”Olisiko joku helpompi tietokoneohjelma vaikka ra-  
kentamaan että pystyttäisiin nopeammin saada selville kuka  
perhe voi ottaa.. Sosiaalipäivystyksestä suoraan.”*

Sovellus koettiin tärkeäksi ja sitä toivottiin saavan pian oikeaan käyttöön.

*”Idea on erinomainen ja vilpitön toiveeni on, että tämä käyt-  
töön jollakin tapaa tulee. Hyötyjä lienee sitten kuitenkin  
lapsi. Että siihen hänen tarinaansa hieman eri sävyistä jut-  
tua tulee, kun se mitä luetaan sitten noista lastensuojelu-  
arkistoista.”*

Asiakkaan aseman vahvistamisen lisäksi sovelluksen myötä perhehoitajien työ tulee näkyvämmäksi. Perhehoitajat kertoivat hyvänä asiana sen, että sovelluksessa sai perhehoitajan oman historian hyvin esille.

## 6.8 Yhteenveto tuloksista

Huomioitavaa tässä tutkimuksessa oli se, että kaikki sovellusta käyttäneet olivat käyttäneet sovellusta hyvin vähän, jolloin kysymyksiin vastaaminen oli joillekin haastatelluille vaikeaa. Haastateltujen näkemykset sovelluksen käytettävyydestä saattoivatkin vaihdella hyvinkin suuresti.

Opittavuus koettiin eri tavoin. Jos käyttäjällä oli kokemusta muista käyttöjärjestelmistä, koettiin myös tämän tutkittavan sovelluksen olevan helposti opittavissa. Haastatellut totesivat sovelluksen noudattavan samoja sääntöjä kuin muutkin käyttöjärjestelmät. Tällöin uutta opittavaa asiaa oli heille vähemmän. Toisaalta kokeneemmatkin käyttöjärjestelmien käyttäjät kokivat sovelluksessa olevan epäloogisuuksia. Esimerkiksi sovelluksen terminologian sekä sen, minne sovelluksen kohtaan hypätään, kun mennään eteen- tai taaksepäin että sen, ettei sovellus kysynyt, onko tarvittavat asiat jo tehty, ajateltiin estävän opittavuutta. Toisaalta sovelluksen kerrottiin etenevän moitteetta, kun sovellus ei pysähtynyt kysymään etenemisestä, jolloin ajateltiin, että sovelluksen opittavuus oli helppoa. Tutkittavan sovelluksen käyttäjät olivat kaikki uusia sovelluksen käyttäjiä, mutta kokemus tietojärjestelmien käytöstä vaihteli suuresti. Kokemus opittavuudesta oli laadultaan laidasta laitaan.

Tehokkuuden arviointi oli vaikeaa, koska sovelluksen oppimistasot olivat haastatelluilla hyvin alkeellisella tasolla vähäisen käytön vuoksi. Sovelluksen käyttäjät kokivat sovelluksen olleen monipuolinen. Arvoitukseksi kuitenkin jäi se, koettiinko sovelluksen monipuolisuus hyvänä, tehokkuutta lisäävänä asiana vai sitä heikentävänä asiana. Sovelluksen käyttäjille tuli kokemus sovelluksen alhaisesta tehokkuudesta silloin, kun he joutuivat etsimään epäloogisen terminologian vuoksi oikeaa paikka sovelluksesta tai he joutuivat etsimään oikeaa termiä suuresta määrästä termejä. Tehokkuutta alentavaksi tekijäksi ajateltiin myös se, että jokin tietty toiminto oli sovelluksessa liian korostetussa asemassa sovelluksen käyttötarkoitukseen nähden. Sovelluksen tehokkuutta alensi myös se, että sovelluksessa oli paljon asiaa, jota käyttäjä ei tarvinnut. Sovelluksessa oli myös käyttäjien mielestä puutteita. Tiettyjen toimintojen läsnäolo olisi käyttäjien mukaan lisännyt sovelluksen tehokkuutta.

Sovelluksen käyttäjät kokivat sovelluksen käytössä järjestetyn koulutuksen lisäävän sovelluksen käytön muistettavuutta. Sovellus itsessään antoi vinkkejä, joiden avulla pystyi muistamaan sen, miten sovellusta käytettiin. Käyttäjät käyttivät sovelluksen yläpalkkia, joka oli helppo muistaa. Sovelluksessa käytettyjen toimintojen sijoittelun, värien tai muotojen hyödyistä muistettavuuteen ei tässä tutkimuksessa saatu selville. Tähän lienee syynä se, että sovelluksen käyttäjät olivat käyttäneet sovellusta hyvin vähän eivätkä osanneet sanoa mielipidettään niistä. Manuaaleja suurin osa käyttäjistä ei ollut tarvinnut. Tauon jälkeen sovelluksen käyttäjät totesivat sovelluksen käytön olleen helppoa niiltä osin, mitä toimintoja oli jo aikaisemmin käyttänyt.

Sovelluksen käyttäjät kertoivat useassa kohtaa siitä epävarmuudesta, joka tuli siitä, kun he olivat käyttäneet sovellusta vain hyvin vähän. Käyttäjät kertoivat hyvin vähän tekemistään virheistä. Tähän lienee yhtenä syynä se, että he eivät tienneet tehneensä virheitä. Vain yksi käyttäjistä totesi, että sovellusta voisi olla helppo käyttää virheellisesti. Itse sovelluksessa käyttäjät kokivat olevan jonkin verran virheitä, muun muassa sovelluksen epäloogisuudesta tai terminologiasta johtuvia virheitä. Pohdinnassa oli myös käyttäjän arvion mukaan mahdollisuus vakavaankin tietosuojaan liittyvä virhe.

Sovelluksen käyttäjät olivat tyytyväisiä sovellukseen. Käyttäjillä oli suuri tarve saada käyttöönsä käyttöjärjestelmä. Se, että oli olemassa joku sovellus, lisäsi käyttäjien tyytyväisyyttä siihen. Käyttäjät eivät olleet kiinnittäneet huomiota sovelluksen miellyttävyyteen, kuten väriin, muotoihin, tekstin kokoon ja niin edelleen ennen kuin haastattelija kysyi mielipidettä näistä. Tällöin esille tuli useita miellyttävyyteen vaikuttavia toiveita värisävyihin, tekstin kokoon, käytettyihin termeihin, loogisuuteen ja niin edelleen. Edelleen sovelluksen tyytyväisyyteen vaikutti se, että sovelluksessa oli paljon ylimääräiseksi koettua asiaa sekä se, että käyttäjillä oli vain vähän kokemusta sovelluksesta.

Sovelluksen käyttäjät toivat esille useita sovelluksen parannusehdotuksia. Osa ehdotuksista oli sellaisia, joita sovellukseen oli jo suunniteltu kuuluvan, mutta tässä lyhyessä kokeilujaksossa niitä ei vielä oltu otettu käyttöön. Käyttäjät toivoivat Perho -sovelluksen yhdistyvän jo aikaisemmin aktiivisesti käytössä olevan sovelluksen kanssa. Esimerkiksi sosiaalityöntekijöillä oli käytössään Effica, johon Perho -sovelluksen toi-

vottiin jollakin tavalla yhdistyvän. Lisäksi toivottiin tiiviimpää yhteistyötä perhehoitajan ja sosiaalityöntekijän välille sovelluksen avulla. Yksi sovelluksen kehittämisen taustaideoista oli, että sovellus muuttaisi yhteistyön käytäntöjä perhehoitajan, kunnan sosiaalityön sekä alueellisten perhehoitoyksiköiden välillä (ISO, Itä-Suomen sosiaali-alan osaamiskeskus 2015, 1). Kun sovellus on kaikilta osin aktiivisessa käytössä, muuttanee se yhteistyötä tiiviimmäksi.

## 7 POHDINTA

### 7.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tässä tutkimuksessa noudatettiin tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeita hyvästä tutkimuseetiikasta. Tutkimus suoritettiin hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla ja siinä noudatettiin muun muassa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta koko tutkimusprosessin ajan. Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät olivat eettisesti kestäviä ja tutkimus tehtiin muiden tutkijoiden työtä kunnioittaen. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6.) Tutkija ei saanut käyttöönsä sovellukseen kirjattuja asiakastietoja. Tutkimuskohteena oli asiakastietojärjestelmä, ei asiakastiedot. Tutkimuksen aikana pidettiin huolta siitä, ettei kenenkään tutkimukseen osallistuneen henkilöllisyys paljastunut eikä heitä voitua tunnista lopullisesta tutkimuksesta. Tutkimusaineisto säilytetään tutkijan kotona lukollisessa kaapissa yhden vuoden ajan tutkimuksen päättymisen jälkeen. Tämän jälkeen tutkimusaineisto silputaan sähköisellä silppurilla.

Työläimpiä vaiheita tutkimusta tehtäessä olivat haastattelujen tekeminen, haastattelujen litterointi sekä runsaasta litteroidusta materiaalista tutkimustulosten poiminta. Haastattelujen tekemisen haasteena oli se, että haastattelija itse ei ollut käyttänyt tutkimuksen kohteena ollutta sovellusta muuten kuin kokeilumielessä. Toisaalta haastattelijalla itsellään oli pitkä kokemus lastensuojelualalta ja siinä kirjaamisessa sekä käyttöjärjestelmän käytössä. Haastateltavien kokemus sovelluksen käytöstä oli niin vähäistä, etteivät he osanneet vastata kaikkiin haastattelijan kysymyksiin. Tämä oli iso haaste tutkimusta tehdessä. Kuitenkin aineiston analyysin luotettavuutta lisäsi se, että haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin sanatarkasti. Aineiston analyysivaiheessa oli helppo palata aina uudestaan tarkastelemaan aineistoa.

Tässä tutkimuksessa haastattelu oli paras mahdollinen tutkimusmenetelmä. Kyselytutkimuksessa kysymysten väärin ymmärtämisen riski olisi ollut suuri. Koska sovelluksen käyttäjät olivat käyttäneet sovellusta vain vähän, piti haastattelijan useassa kohtaa avata kysymystä haastateltavalle. Kokemuksen puute vaikutti siihen, ettei haastateltavalla välttämättä ollut mielipidettä kysytyyn asiaan sovelluksesta. Tähän

vaikutti myös haastateltavien erilaisuus sen suhteen, minkä verran kullakin oli aikaisempaa kokemusta muista käyttöjärjestelmistä.

Tutkimusta tehdessä kiinnitettiin huomiota siihen, että haastatteluissa keskityttiin sovellukseen eikä haastateltujen työn muunlaiseen käsittelyyn. Tässä onnistuttiinkin hyvin. Asiaa lienee helpottanut se, että haastatelluille lähteneessä sähköpostikirjeessä todettiin, että haastattelijan mielenkiinto kohdistuu sovelluksen käytettävyyteen, ei asiakastapauksiin tai kirjattuihin asiakastietoihin. Eettisesti se oli tässä tutkimuksessa tärkeää. Tällaisenaan tutkimusta ei voida enää toistaa, koska sovellus oli tutkimuksen tekohetkellä kokeiluvaiheessa. Tutkijasta johtuvista syistä tutkimuksen teon ja lopullisen kirjallisen työn välissä kului aikaa. Tässä hetkessä sovellusta on jo paljon kehitetty ja se on laajemmin otettu käyttöön.

## 7.2 Johtopäätökset

Nielsenin (1993, 24 - 25) mukaan käytettävyys on vain osa järjestelmän hyväksytävyyttä. Tuotteen käyttökelpoisuus koostuu sekä käytettävyydestä että hyödyllisyydestä. Hyödyllisyys on tuotteen kyky toimia tietyssä tehtävässä ja käytettävyys osoittaa, kuinka käyttäjä voi toteuttaa tuotteen toimintakykyisyyttä. Tässä tutkimuksessa sovelluksen käytettävyyteen oli useita lisätoiveita kuten terminologiaan liittyviä toiveita tai siihen, että sovellus olisi kiinteästi jonkin sellaisen sovelluksen yhteydessä, jota käyttäjä jo nyt aktiivisesti työssään käyttää. Vaikka lisätoiveita sovellukseen oli paljon, koettiin se silti hyvin hyödylliseksi. Jokainen haastateltu kertoi kokevansa sovelluksen hyvin toivotuksi ja hyödylliseksi.

Nielsen (1993, 40-42) toteaa, että tuotteen suunnittelu- ja kehitystyössä kaikkia tuotteen tekijöitä ei aina voida saada hyviksi yhtä aikaa, vaikka pyrkimyksenä pitääkin olla se, että kaikki käytettävyyden osa-alueiden vaatimukset saadaan toteutettua. Tässäkin tutkimuksessa näkyi se, että käytettävyyden osa-alueet saivat kritiikkiä jo sen vuoksi, että tuotteen käyttö oli vielä kovin vähäistä.

Sosiaalihuollossa kirjaaminen nähdään erityisen tärkeänä. Siitä kertoo jo olemassa oleva lainsäädäntömmekin. Vaikka sovellus sai kritiikkiä käytettävyyden eri osa-alueilla, oli



sovellus odotettu ja koettiin työn kannalta erittäin tärkeäksi, koska asiakastyön kirjaaminen koettiin tärkeäksi jo ilman sovellustakin. Vaikka kaikilla tutkimukseen osallistuneilla ei ollut aikaisempaa kokemusta asiakastietojärjestelmästä, kaikki tutkimukseen osallistuneet kaipasivat kipeästi jotakin asiakastietojärjestelmää. Tutkimuksen kohteena ollut sovellus koettiin jo sinänsä tarpeelliseksi eli se oli jo lähtökohtaisesti hyödyllinen.

Sovelluksen käyttökokemukset olivat paljon sidoksissa siihen, minkä verran käyttäjä oli jo aiemmin ollut tekemisissä erilaisten käyttöjärjestelmien kanssa. Ne, joilla oli kokemusta erilaisista käyttöjärjestelmästä, uskalsivat tehdä enemmän kokeiluja sovelluksessa ja näin tutustuivat sovellukseen paremmin. He myös osasivat antaa kritiikkiä sovelluksesta rohkeammin. Ne, joilla kokemusta oli erilaisista käyttöjärjestelmästä vähemmän, olivat arempia tekemään kokeiluja. Kritiikkiä sovelluksesta annettiin, mutta kritiikin kohteet olivat pieniä. Asiakastietojärjestelmiä paljon käyttäneet vertailivat tutkittavaa sovellusta muihin käyttämiinsä sovelluksiin.

Sovelluksen käyttäjillä oli hyvin erilaiset aikaisemmat kokemukset erilaisista sovelluksista. Ne, joilla oli kokemusta sovelluksien käytöstä työssään, ajattelivat sovelluksen käytettävyyden olevan heikompi kuin ne, joilla aikaisempaa kokemusta sovellusten käytöstä ei ollut. Käytettävyyden mittaamisessa *opittavuus* on yksi helpoimmista tekijöistä. Aluksi oppiminen on usein nopeaa. Se hidastuu tasaantuen, kun tuotteen käyttö opitaan. Opittavuutta mitattaessa tulee ottaa huomioon kenelle tuote on suunniteltu: vasta-alkajille vai alan ammattilaisille. *Tehokkuuden* arviointia voidaan tehdä sen jälkeen, kun käyttäjä on saavuttanut tietyn oppimistason tuotteen käytössä. Tehokkuutta voidaan mitata ainoastaan silloin, kun käyttäjällä on kokemusta mitattavasta tuotteesta. Jos tehokkuutta mitataan uusilla käyttäjillä, käyttäjien pitää antaa ensin tutustua tuotteeseen rauhassa. Tehokkuuden mittaaminen on tärkeässä roolissa arvioitaessa ammattilaisille suunnattuja tuotteita. Tällöin käyttäjät ovat tutustuneet tuotteisiin huolella. (Nielsen 1993, 27-31.) Tutkimuksessa opittavuuden ja tehokkuuden osalta käyttökokemukset olivat hyvin erilaisia riippuen siitä, kuinka paljon sovellusta oli käytetty tai kuinka paljon kokemusta oli ylipäänsä käyttöjärjestelmästä.

*Muistettavuutta* voidaan arvioida sillä, mikä kokemus käyttäjällä on siitä, miten tuotteen käyttö muistuu mieleen ilman uudestaan opettelua. Myös tauon jälkeen tuotteen käyttö pitäisi olla helppo muistaa. Muistettavuutta voidaan testata siten, että mitataan kuinka kauan annettuja tehtäviä tekevät ne henkilöt, jotka eivät ole tuotetta vähään aikaan käyttäneet. Toinen tapa testata muistettavuutta on tehdä käyttötilanteen jälkeen kysymyksiä käytettävästä tuotteesta. (Nielsen 1993, 31-32.) Tässä tutkimuksessa sovelluksen käyttäjät kertoivat sovelluksen ominaisuuksista, jotka lisäsivät sovelluksen muistettavuutta. Vaikka käyttökokemukset olivatkin vähäisiä, koettiin sovelluksen muistettavuus kuitenkin hyväksi.

*Virheettömyyttä* arvioitaessa huomioidaan tehdyt virheet sekä tehdyn virheen vakavuus tuotetta arvioitaessa (Nielsen 1993, 32-33). Tässä tutkimuksessa sovellus koettiin melko virheettömäksi ehkä hieman väärinkin perustein siksi, että sovelluksen käyttöä oli ollut hyvin vähän eikä virheitä ikään kuin oltu vielä ehditty tehdä tai löytää sovelluksesta.

*Miellyttävyyttä* arvioidaan sillä, miten miellyttävä tuote on käyttäjälleen (Nielsen 1993, 33-35). Tutkimuksessa yleinen tyytyväisyys sovellukseen oli suuri ja sovellus koettiin miellyttäväksi.

### 7.3 Jatkotutkimusaiheet

Jatkotutkimusaiheena voisi olla nyt jo jonkin aikaa käytössä olleen sovelluksen käytökelpoisuuden tutkiminen. Sovelluksen keskeinen tehtävä on auttaa työntekijää löytämään sijoitettavalle lapselle sopiva sijaishuoltopaikka. Tämän toimivuutta ei tässä tutkimuksessa vielä päästy tutkimaan, koska sitä ei oltu vielä otettu käyttöön. Kiinnostavaa olisi myös tutkia sitä, miten sovellus tänä päivänä toimii ja onko käyttäjien innokkuus sovellusta kohtaan edelleen paikkansa pitävä.

## LÄHTEET

Bass Len, Bonnie John & Kates Jesse 2001. Achieving usability through software architecture. Technical report, Carnegie Mellon software engineering institute Pittsburgh. Saatavilla [www-muodossa:<http://www.sei.cmu.edu/publications/documents/01\\_reports/01tr005.htm.>](http://www.sei.cmu.edu/publications/documents/01_reports/01tr005.htm) Luettu 4.11.2006.

Dokumentointi lastensuojelussa 2015. Lastensuojelun käsikirja. Saatavilla [www-muodossa:<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa.>](https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa) Luettu 18.6.2017.

Eskola Jari & Suoranta Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Faulkner Kristine 2000. Usability Engineering. Palgrave, New York.

Helen Monna 2015. Asiakastietojärjestelmän käytettävyys ammatillisessa perhekoti-työssä. Itä-Suomen yliopisto. Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos. Pro gradu – tutkielma.

Hirsjärvi Sirkka & Hurme Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.

Huuskonen Saira 2014. Recording and Use of Information in a Client Information System in Child Protection Work. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Saatavilla [www-muodossa:<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/94893/978-951-44-9368-3.pdf?sequence=1.>](http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/94893/978-951-44-9368-3.pdf?sequence=1) Luettu 28.3.2016.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012.

Häkälä Niina & Lehmuskoski Antero 2015. Perho-hankkeen loppuraportti. Uudistuva tiedonhallinta lastensuojelun perhehoidossa. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

ISO 9241-11:1998(E) 1998. Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) – Part 11: Guidance on usability. International Organization for Standardization, Geneva.

ISO, Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. 2015. Perho –hanke. Saatavilla www-muodossa:< <http://www.isonet.fi/perho-hanke>.> Luettu 7.5.2016.

Joutselainen Henna 2012. Lastensuojelun perhehoito ja kulttuurien välinen kompetenssi. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Pro gradu –tutkielma.

Keinonen Turcka 1998. One-dimensional usability – influence of usability on consumers product preference. Gummerus, Saarijärvi.

Kenelle perhehoitoa? Perhehoitoliitto. Mahdollisuus elää ja kasvaa perheessä. Saatavilla www-muodossa:<[https://www.perhehoitoliitto.fi/perhehoito/kenelle\\_perhehoitoa](https://www.perhehoitoliitto.fi/perhehoito/kenelle_perhehoitoa).> Luettu 25.10.2015.

Korpela Mikko 1999. Tietojärjestelmien kehittäminen osana työn ja palvelujen kehittämistä. Teoksessa Kaija Saranto & Mikko Korpela (toim.) Tietotekniikka ja tiedonhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Porvoo: WSOY, 92 – 116.

Kunnat.net. 2013. Lastensuojelulakiin, perhehoitajalakiin ja omaishoitajalakiin on tullut muutoksia. Saatavilla [www-muodossa:< http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/lapset/lastensuojelu/lakimuutokset/Sivut/default.aspx](http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/lapset/lastensuojelu/lakimuutokset/Sivut/default.aspx).> Luettu 7.5.2016.

Kuutti Ville 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Talentum, Helsinki.

Kylmä Jari, Vehviläinen-Julkunen Katri & Lähdevirta Juhani 2003. Laadullinen terveystutkimus – mitä, miten ja miksi. *Duodecim* 119(7), 609–615. Saatavilla [www-muodossa:< http://www.terveysportti.fi.>](http://www.terveysportti.fi) Luettu 1.11.2008.

Kääriäinen Aino 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Saatavilla [www-muodossa:<](http://www.muodossa:<)

[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23445/lastensu.pdf?sequence=2.>](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23445/lastensu.pdf?sequence=2) Luettu 18.6.2017.

Laaksonen Maarit, Aaltonen Anna, Hyppönen Konstantin, Huovila Mikko, Peksiö Tii-na, Suhonen Marko & Wahlroos Mika 2015. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen kokonaisarkkitehtuuri. Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely ja valtakunnalliset tietojärjestelmäpalvelut. Saatavilla [www-muodossa:<](http://www.muodossa:<) [http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-515-8.>](http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-515-8) Luettu 17.6.2017.

Laaksonen Maarit, Kääriäinen Aino, Penttilä Marja, Tapola-Haapala Maria, Sahala He-li, Kärki Jarmo & Jäppinen Anu 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. THL Raportti 54/2011.

Laitinen Tiina 2013. Asiakastyön dokumentointi sosiaalityössä. Lastensuojelun asiakkaat ja asiakkuudet asiakasasiakirjoissa. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Pro gradu –tutkielma.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159.

Lapsen yksilöllisen tarpeen kartoittaminen 2015. Lastensuojelun käsikirja. Saatavilla [www-muodossa:<](http://www.muodossa:<) <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun->

kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuoltopaikan-valinta/lapsen-yksilöllisen-tarpeen-kartoittaminen.> Luettu 6.5.2016.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lastensuojelun dokumentoinnin haasteita 2015. Lastensuojelun käsikirja. Saatavilla  
www-muodossa:<[https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-](https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa/lastensuojelun-dokumentoinnin-haasteita)  
kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa/lastensuojelun-dokumentoinnin-  
haasteita.> Luettu 18.6.2017.

Lastensuojelun perhehoito. Perhehoitoliitto. Mahdollisuus elää ja kasvaa perheessä.  
Saatavilla www-muodossa:<[https://www.perhehoitoliitto.fi/perhehoito/lapset\\_nuoret](https://www.perhehoitoliitto.fi/perhehoito/lapset_nuoret).>  
Luettu 25.10.2015.

Lehmuskoski Antero 2006. Asiakastieto lastensuojelun laitoshuollossa. Pragmaattinen  
näkökulma lastensuojelun asiakirjoihin. Kuopion yliopisto. Terveystieteiden ja –  
talouden laitos. Pro gradu –tutkielma.

Mehtonen Anna 2008. Tuettu sijaisvanhemmuus? Perhehoitajien kokemuksia saamas-  
taan tuesta. Kuopion yliopisto. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos. Pro gradu –  
tutkielma.

Miten perhehoito järjestetään? Perhehoitoliitto. Mahdollisuus elää ja kasvaa perheessä.  
Saatavilla [www-muodossa:<  
https://www.perhehoitoliitto.fi/perhehoito/miten\\_perhehoito\\_jarjestetaan](https://www.perhehoitoliitto.fi/perhehoito/miten_perhehoito_jarjestetaan).> Luettu  
25.10.2015.

Miten sijaisvanhemmaksi tullaan? Perhehoitoliitto. Mahdollisuus elää ja kasvaa per-  
heessä. Saatavilla [www-muodossa:<  
https://www.perhehoitoliitto.fi/perhehoito/lapset\\_nuoret/miten\\_sijaisvanhemmaksi\\_tulla](https://www.perhehoitoliitto.fi/perhehoito/lapset_nuoret/miten_sijaisvanhemmaksi_tullaan)  
an.> Luettu 25.10.2015.

Mitä perhehoito on? Perhehoitoliitto. Mahdollisuus elää ja kasvaa perheessä. Saatavilla  
www-muodossa:< <https://www.perhehoitoliitto.fi/perhehoito>.> Luettu 25.10.2015.

Nielsen Jakob. 1993. Usability Engineering. AP Professional, Boston.

Perhehoitolaki 20.3.2015/263.

Perho-hanke. Perhehoidon alueellinen toimintamalli ja osallistavan kirjaamisen edellytykset. Hankesuunnitelma 2013. Saatavilla www-muodossa:< <https://www.thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/sosiaalihuollon-tiedonhallinta/kehittamisprojektit/perhehoidon-alueellinen-toimintamalli-ja-osallistavan-kirjaamisen-edellytykset-perho->.> Luettu 24.3.2015.

Puustinen Heidi 2015. Perhehoitoa sateenkaaren väreissä. Sateenkaariperheen lastensuojelun perhehoidon sijaisperheenä. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Pro gradu –tutkielma.

Räty Tapio 2004. Oikeusturvatekijät lastensuojelussa. Teoksessa Annamajja Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 85–104.

Satama Riikka 2013. Käytettävyys sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä. Nykytilan haasteet ja kuinka järjestelmiä tulisi kehittää. Itä-Suomen yliopisto. Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos. Pro gradu –tutkielma.

SIGCHI 1996. The SIGCHI Bulletin. SIGCHI: The Early Years. 28:1. Saatavilla www-muodossa:< <http://sigchi.org/bulletin/1996.1/borman.html>.> Luettu 4.11.2006.

Sijaishuolto 2015. Lastensuojelun käsikirja. Saatavilla www-muodossa:< <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto>.> Luettu 6.5.2016.

Sijoitus avohuollon tukitoimena 2015. Lastensuojelun käsikirja. Saatavilla www-muodossa:< <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/sijoitus-avohuollon-tukitoimena>.> Luettu 6.5.2016.

Sijoitusten keston arvioiminen 2015. Lastensuojelun käsikirja. Saatavilla www-muodossa:< <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuoltopaikan-valinta/sijoituksen-keston-arvioiminen>.> Luettu 6.5.2016.

Sinkkonen Irmeli, Kuoppala Hannu, Parkkinen Jarmo & Vastamäki Raimo 2002. Käytettävyyden psykologia. IT-Press, Helsinki.

Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2015. Palveluihin, palveluprosesseihin ja asiakastietoihin liittyviä käsitteitä. Versio 1.0. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla www-muodossa:< [http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/sosiaalialan\\_sanasto.pdf](http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/sosiaalialan_sanasto.pdf).> Luettu 3.5.2016.

Laaksonen Maarit, Aaltonen Anna, Hyppönen Konstantin, Huovila Mikko, Peksiiev Tiina, Suhonen Marko, Wahlroos Mika 2015. Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely ja valtakunnalliset tietojärjestelmäpalvelut. Sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisarkkitehtuuri, tavoitetila 2020 v 1.0. THL

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2015. Sosiaali- ja terveysministeriö.

STM. 2016. Kysymyksiä ja vastauksia uudesta sosiaalihuoltolaista. Saatavilla www-muodossa:< <http://stm.fi/ukk-sosiaalihuoltolaki>.> Luettu 7.5.2016.

THL. 2015. Lastensuojelu 2014. Tilastoraportti 25/2015. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Saatavilla www-muodossa: < <https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten- nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lastensuojelu/lastensuojelu-2014>.> Luettu 3.5.2016.



Tietoteknologian käytön edistäminen sosiaalihuollossa –hankesuunnitelma 2005. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 2005:1.

Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Varto Juha 1996. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Tammer-Paino Oy, Tampere.

Yhtenäisyyttä sosiaalihuollon tiedonhallintaan 2013. Saatavilla www-muodossa:<  
[https://www.thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/sosiaali- ja-terveysalalla-tiedonhallinta](https://www.thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/sosiaali- ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/sosiaali- ja-terveysalalla-tiedonhallinta).> Luettu 24.3.2015.

Teen pro gradu-tutkimusta Perho-hankkeessa tuotetun ohjelman käytettävyydestä ja tämä haastattelu liittyy pro gradu –tutkielmaan sen empiirisenä osuutena. Lisäksi tutkimuksen tulokset menevät Perho-hankkeen käyttöön. Haastattelun tulokset käsitellään niin, ettei niistä käy selville haastateltujen henkilöllisyys ja kerätty tutkimusmateriaali hävitetään tutkimuksen päätyttyä.

### **Taustatiedot**

- Sukupuoli
- Ikä
- Koulutus
- Työkokemus lastensuojelutyöstä
- Kokemus asiakastietojärjestelmien käytöstä
- Työkokemus tässä nykyisessä yksikössä ja yksikkö (P-Savon lastensuojelun kehittämissyksikkö, Perhehoitoyksikkö Pessi)
- Käyttäjärooli ohjelmistossa (perhehoitaja, lapsen sosiaalityöntekijä, alueyksikön työntekijä)

### **Ajatuksia kirjaamisesta**

- Miten koet kirjaamisen työssäsi? Tärkeää? Taakka?

### **Ajatuksia Perho-sovelluksen käytettävyydestä ohjelmistokokeilun aikana**

- Miten koet sovelluksen käytön aloittamisen?
- Miten koet sovelluksen sen hetkisen tilan (toimiiko sovellus / onko se päällä) näkyvyyden?
- Miten koet sovelluksen kyvyn opastaa käyttäjää sen käytössä (kehottaako se tiettyyn toimintoon / käytätkö sovellusta oikein tai väärin / kertooko sovellus kun tietty vaihe on valmis)?
- Miten koet sovelluksen ottavan huomioon käyttäjänsä (Peru ja Tee uudelleen –toiminnot / kokeileva käyttö, josta ei aiheudu ongelmia / sovelluksen käyttö käyttäjän haluamassa järjestyksessä)?
- Miten koet sovelluksen selkeyden sen termistössä ja ilmauksissa?
- Millaiseksi koet sovelluksessa käytetyn kielen (kielen loogisuus)?
- Miten koet sovelluksen toimintojen sijoittelun / värit / muodot / tekstuurit / äänimerkit / muut muotoilut tukemassa sovelluksen käytön ymmärtämistä (loogisuus eri työvaiheissa / yhteneväisyys)?

- Millaiseksi koet sovelluksen virheilmoitusten selkeyden (ymmärrettävä ja kohtelias virheilmoitus / selviääkö: mitä tapahtui, miksi, miten korjata ja välttää tilanne / onko korjaava toimintaohje helposti seurattavissa)?
- Millaisia virheitä sovelluksessa mielestäsi on (vaatiiko sovellus ohjeiden lukemista / onko helppo käyttää virheellisesti vai estääkö sovellus virheiden tekemisen)?
- Miten koet sovelluksen monipuolisuuden eri tehtävien hoitamisessa (joustavuus / tehokkuus)?
- Miten koet yleisimpien toimintojen olevan käytettävissä?
- Millaiseksi koet sovelluksen käytön mieleen palauttamisen tauon jälkeen (täytyykö muistaa tai lukea käyttöohjeita vai voiko toiminnon etenemisen päätellä / onko seuraavan vaiheen toimintoihin siirtyminen luontevaa)?
- Millaiseksi koet sovelluksen käytön nopeuden?
- Miten kuvailisit sovelluksen käytön miellyttävyyttä (värien määrä ja sävyt / värikoodaukset / erilaiset muodot / tyhjä tila / huomion kiinnittäminen tärkeimpiin elementteihin / tekstin mitta, tyyli ja koko)?
- Miten koet sovelluksen käytön ohjeistukset (automaattinen opastus / ohjeiden saatavuus / ohjeet helposti ymmärrettäviä ja vaiheet toteutettavissa / ohjeiden pituus)?

**Mitä haluaisit vielä sanoa?**

**Kiitos haastattelusta!**