

Samuel Salovaara

Sosiaalityön yliopisto-opettaja &
väitöskirjatutkija

Lapin yliopisto

samuel.salovaara@ulapland.fi

Sosiaalityön

tutkimusaamukahvit

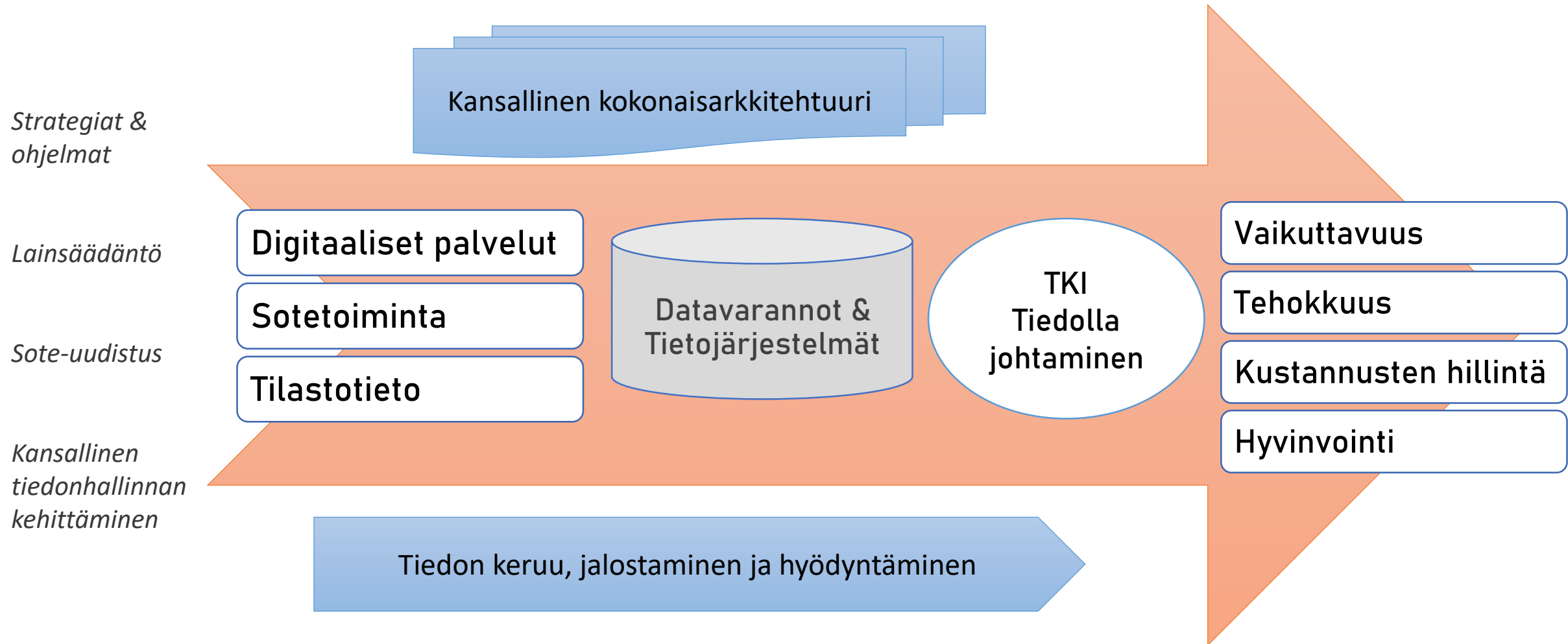
Socca & HPRC, 27.10.2023



Tietojärjestelmät ja tiedolla johtaminen sosiaalipalveluissa

Digitaaliseen transformatioon liittyvät visiot

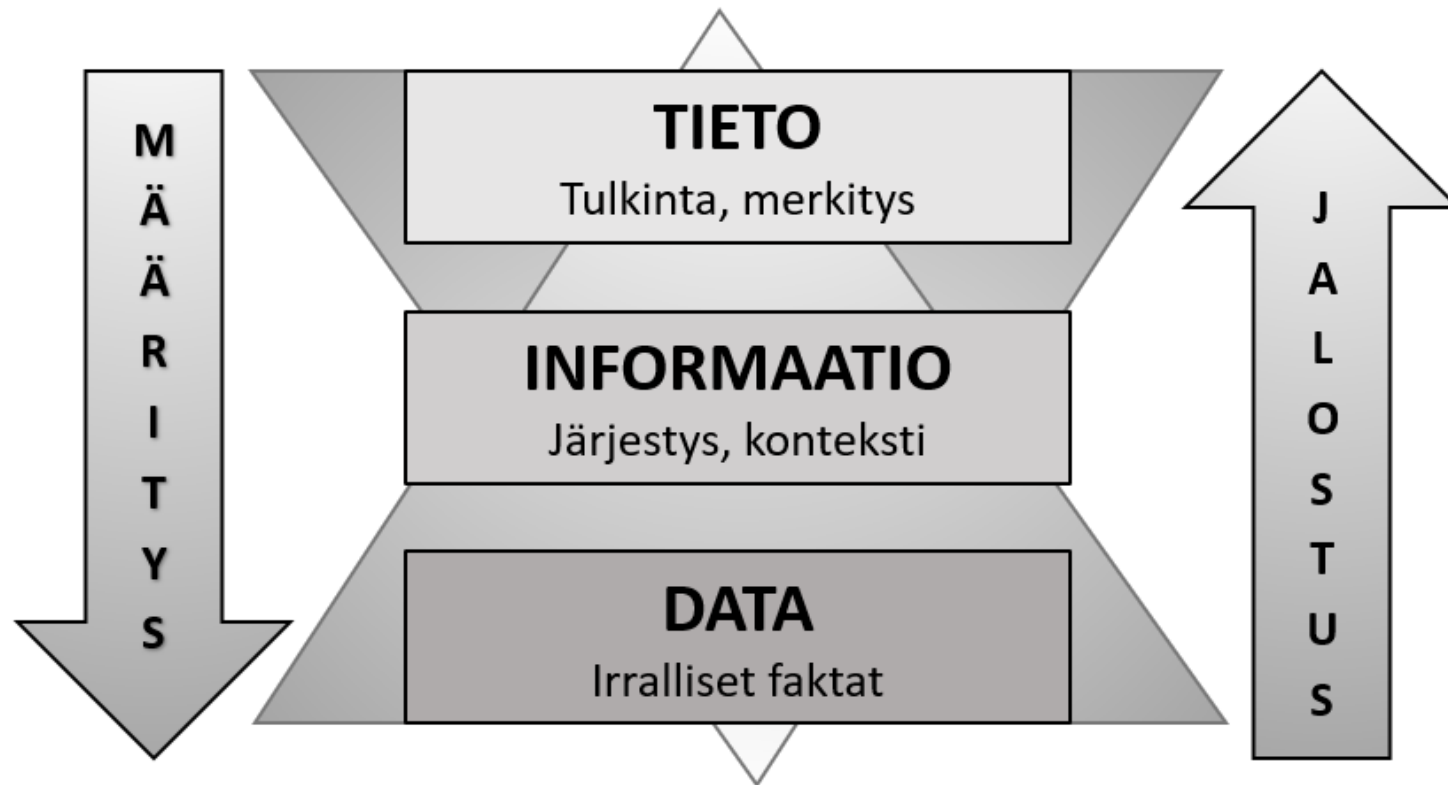
(esim. STM 2014; 2016; ks. Steiner 2021)



Tiedon hierarkia & käänteinen hierarkia

(Mukaillen Tuomi I. Data is more than knowledge: Implications of the reversed knowledge hierarchy for knowledge management and organizational memory. J Manage Inf Syst. 1999;16(3):103-117.

<https://doi.org/10.1080/07421222.1999.11518258>)



Sosiaalialan organisaatioissa tunnistettuja esteitä tiedon hyödyntämiselle johtamisessa

Salovaara, S., Leinonen, J., & Silen, M. (2021). Tietojärjestelmien avulla kerätyn tiedon hyödyntämisen esteet sosiaalialan organisaatioiden tiedolla johtamisessa. *FinJeHeW* 13(4), 372–387.

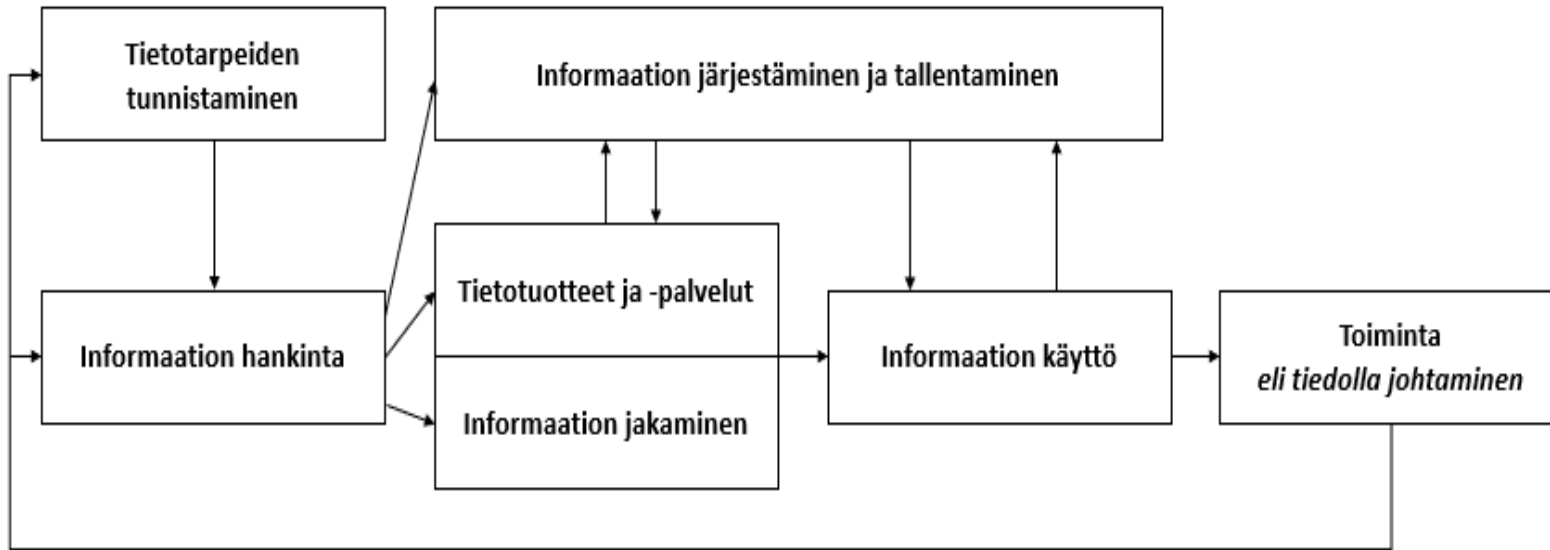
<https://doi.org/10.23996/fjhw.109930>

Tiedon hyödyntäminen johtamisessa - tunnistettujen esteiden yleisyys (n=286)



Tiedolla johtamisen prosessimalli

(Choo 1995, 2002; Salovaara ym. 2023; Helander ym. 2020; Valkonen ym. 2018)



- Toimintaa pyritään muuttamaan saatavilla olevien tietojen perusteella
- Toiminnan muutos muuttaa ympäristöä ja luo jälleen uutta tietoa
- Tehokkaan tiedonhallinnan keskiössä tiedon tarpeiden tarkka määrittäminen
- Tietolähteet valittava harkiten; keskeistä tietolähteen saavutettavuus
- Tiedon oltava hyödynnettävässä muodossa (esim. helppokäyttöisyys)
- Oikeassa muodossa oleva tieto, oikealle henkilölle, oikeaan aikaan, oikeassa paikassa
- Yhteisesti jaettu tulkinta luo uusia merkityksiä ja ymmärrystä

Tiedonkeruu:
04-05/2019

Vastaajajoukko:
145 johtavassa
asemassa toimivaa
sosiaalialalta

Salovaara, Surakka, Silén &
Lääveri (2023)
Tietojärjestelmät ja
sosiaalipalveluiden tiedolla
johtaminen. Focus Localis
51(2), 43-61.

[https://journal.fi/focuslocalis/
article/view/122193](https://journal.fi/focuslocalis/article/view/122193)

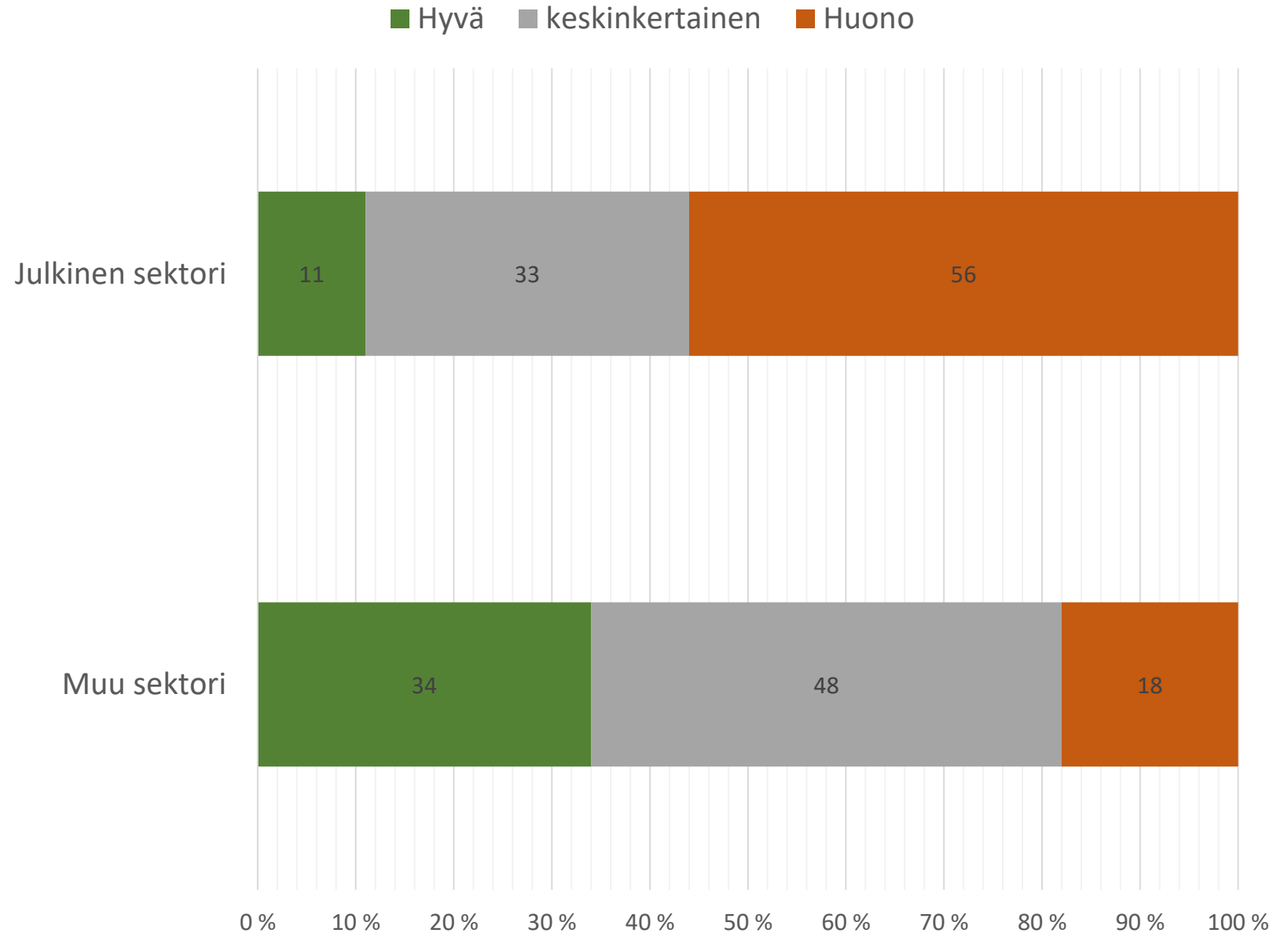
	n	%
Ikä	144	
alle 35	16	11,1
35-44	49	34,0
45-54	54	37,5
yli 55	25	17,4
Asema	144	
Johtaja/Päällikkö	44	30,6
Lähijohtaja	100	69,4
Koulutustaso	145	
Ylempi korkeakoulututkinto/YAMK	80	55,2
Alempi korkeakoulututkinto/AMK	65	44,8
Lailistettu sosiaalihuollon ammattihenkilö	143	
Kyllä	136	95
Ei	7	5
Alue	145	
Etelä-Suomi	46	31,7
Itä-Suomi	10	6,9
Lappi	9	6,2
Lounais-Suomi	19	13,1
Länsi- ja Sisä-Suomi	50	34,5
Pohjois-Suomi	11	7,6
Sektorit	145	
Kunnallinen sektori	101	69,7
Yksityinen / 3.sektori	44	30,3
Kokeneisuus nykyisen tietojärjestelmän käyttäjänä	145	
Hyvin kokenut	112	77,2
Vähemmän kokenut	33	22,8
Nykyisen tietojärjestelmän käyttöaika	143	
Yli 6 vuotta	74	51,7
3-6 vuotta	41	28,7
Alle 3 vuotta	28	19,6

Tietojärjestelmän tuki tiedolla johtamiselle sektoreittain

Salovaara, Surakka, Silén &
Lääveri (2023)

Tietojärjestelmät ja
sosiaalipalveluiden tiedolla
johtaminen. Focus Localis
51(2), 43-61.

[https://journal.fi/focuslocalis/
article/view/122193](https://journal.fi/focuslocalis/article/view/122193)



Julkisen ja muiden sektorien erot toiminnan laajuudessa ja monimuotoisuudessa

- Julkinen sektori on palveluiden rahoittajana velvollinen tarjoamaan kaikki lain edellyttämät sosiaalipalvelut
- Yksityisen ja kolmannen sektorin organisaatiot yleensä erikoistuneet yhteen palveluun tai asiakasryhmään
- Pienissä organisaatioissa toiminnan volyymit ovat maltillisempia → näkyy myös kerätyn tiedon määrässä

Julkisen sektorin tiedonhallinta kattaa paljon laajemman, monipuolisemman ja vaikeammin hallittavan kokonaisuuden, mikä tekee siitä haastavaa (Leinonen ym. 2021).

Julkisen sektorin tehtävä sosiaalipalveluiden koordinoijana heijastuu johtajien tietotarpeisiin ja siten myös vaatimuksissa suhteessa tietojärjestelmiin: Sosiaalityöntekijöiden on kyettävä hahmottamaan asiakkaan palvelukokonaisuus & johtajien voitava arvioida palvelupolkujen ja organisaation palvelurakenteen toimivuutta laajemmin

Tiedolla johtamisen prosessimalli (mukailten Choo 2002)



Tunnistettuja haasteita liittyen tiedolla johtamisen prosessin vaiheisiin

Salovaara, Surakka, Silén & Lääveri (2023)
Tietojärjestelmät ja sosiaalipalveluiden tiedolla johtaminen. Focus Localis 51(2), 43-61.

<https://journal.fi/focuslocalis/article/view/122193>

Päätelmiä

- Tiedolla johtamisen prosessimalli havainnollistaa, kuinka tiedolla johtaminen edellyttää monien tiedontuotannon ja tiedonhallinnan prosessien toimivuutta organisaatiossa.
- Sosiaalihuollon tiedolla johtamisen näkökulmasta kehitettävää on kaikissa osaprosesseissa tietotarpeiden tunnistamisesta tiedon käyttöön.
- Onnistunut tiedontuotanto edellyttää prosessien johtamista, johon sosiaalipalveluiden johtajien osaamista tulisi vahvistaa (Laihonen ym. 2013; Salovaara ym. 2021b; Partanen ym. 2022).
- Jotta digitaalisen transformaation edellytykset (Palomäki 2020; Steiner 2021) ja sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatiolle asetetut tavoitteet (STM 2014) voidaan sosiaalihuollon osalta saavuttaa, tulee alan **tietojärjestelmiä ja tiedonhallintaa** jatkossa kehittää johtamisen tueksi siten, että johtamiseen tarvittava tieto on helposti saatavilla ja monipuolisesti hyödynnettävässä muodossa.

Paradoksi: Sosiaalityössä varmuuden saavuttaminen ei ole useinkaan mahdollista, mutta poliittiset ja hallinnolliset tahot kuitenkin vaativat sitä (ks. Parton & Kirk 2010)

Teknologia valjastetaan
"ratkaisemaan" visaisia
ongelmia

Riskienhallinnan ja
tietokantojen logiikka
ratkaisuksi
epävarmuuteen

Sosiaalityöntekijöiden
harkintavallan
kaventuminen

Esimerkki: Tekoälyn soveltaminen lastensuojelussa

Lehtiniemi, T. (2023). Contextual social valences for artificial intelligence: anticipation that matters in social work. Information, Communication & Society.

<https://doi.org/10.1080/1369118x.2023.2234987>

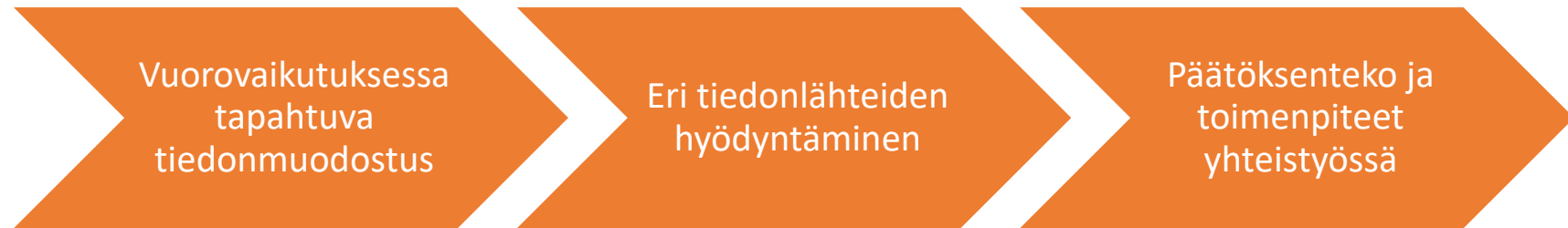
Suomeksi blogissa:

<https://sosdigi.weebly.com/blogi/tekoalystako-apua-lastensuojeluun>

Tekoälyn soveltaminen huostaanottoa ennustavassa mallissa:



Sosiaalityön asiakasprosessi lastensuojelussa:



→ **Työkalun yhteensopimattomuus sosiaalityön käytännön kanssa**

Tiedon muodostuminen sosiaalityössä ei ole automaattista eikä neutraalia

(Høybye-Mortensen & Ejbye-Ernst 2018; Huuskonen & Vakkari 2015)

- Sosiaalityöntekijät suodattavat ja valikoivat mitä kirjaavat ja mitä jättävät kirjaamatta
- Valintoihin vaikuttavat sekä käytännön seikat että ammatillinen harkinta ja tulkinnat
- Tietojärjestelmän rooli huomattavasti vähäisempi – ihmisen ja inhimillisten tekijöiden rooli keskeinen siinä, mitä kirjataan ja minkä informaation pohjalta tietoa muodostetaan
- Myös sosiaalihuollon johtajat vaikuttavat toiminnallaan ja valinnoillaan siihen, miten esimerkiksi kustannuksiin liittyvää tietoa kerätään ja tulkitaan organisaatioissa
- **Muodostuva tieto on seurausta ihmisen ja teknologian yhteistyöstä**
- Dataohjautuvuutta ja tiedolla johtamista ei tule tarkastella puhtaasti teknisinä asioina → inhimillisten tekijöiden vaikutuksen ymmärtäminen tiedon muodostuksen prosesseissa tärkeää

Käytettävyydeltään hyvä tietojärjestelmä tukee myös tiedolla johtamista

- Tutkimuksessa tietojärjestelmän käytettävyyden ja tiedolla johtamisen tuen välillä havaittiin yhteys → korostaa käytettävyyden merkitystä sosiaalipalveluiden tietojärjestelmien kehittämisessä.
- Vastaajat kohdistivat kritiikkiä tietojärjestelmien käytettävyyteen kuvaamalla järjestelmiä kömpelöiksi, sekaviksi, työläiksi ja epäloogisiksi, jolloin tarvittavaa tietoa ei löydy vaivatta.

”Organisaatiossamme käytössä vanha versio, joka on hidas ja monimutkainen.”

- Sosiaalihuollon tietojärjestelmien käytettävyydessä on todettu tuotemerkkikohtaista vaihtelua ja kehittämistarpeita etenkin virheiden korjauksen ja asiakkaan tilanteen hahmottamisen osalta (Ylönen ym. 2020; Salovaara ym. 2022).

Käytettävyyden heuristiikka nro 2:

Tietojärjestelmän ja reaali maailman vastaavuus

Tietojärjestelmien tulisi puhua käyttäjien kieltä tutuilla sanoilla, fraaseilla ja käsitteillä eikä järjestelmäkeskeisillä termeillä. Käyttöliittymät, jotka noudattavat reaali maailman konventioita ja saavat tiedot näkymään luonnollisessa ja loogisessa järjestyksessä, osoittavat ymmärrystä ja arvostusta käyttäjiä kohtaan.

(Nielsen 1993)

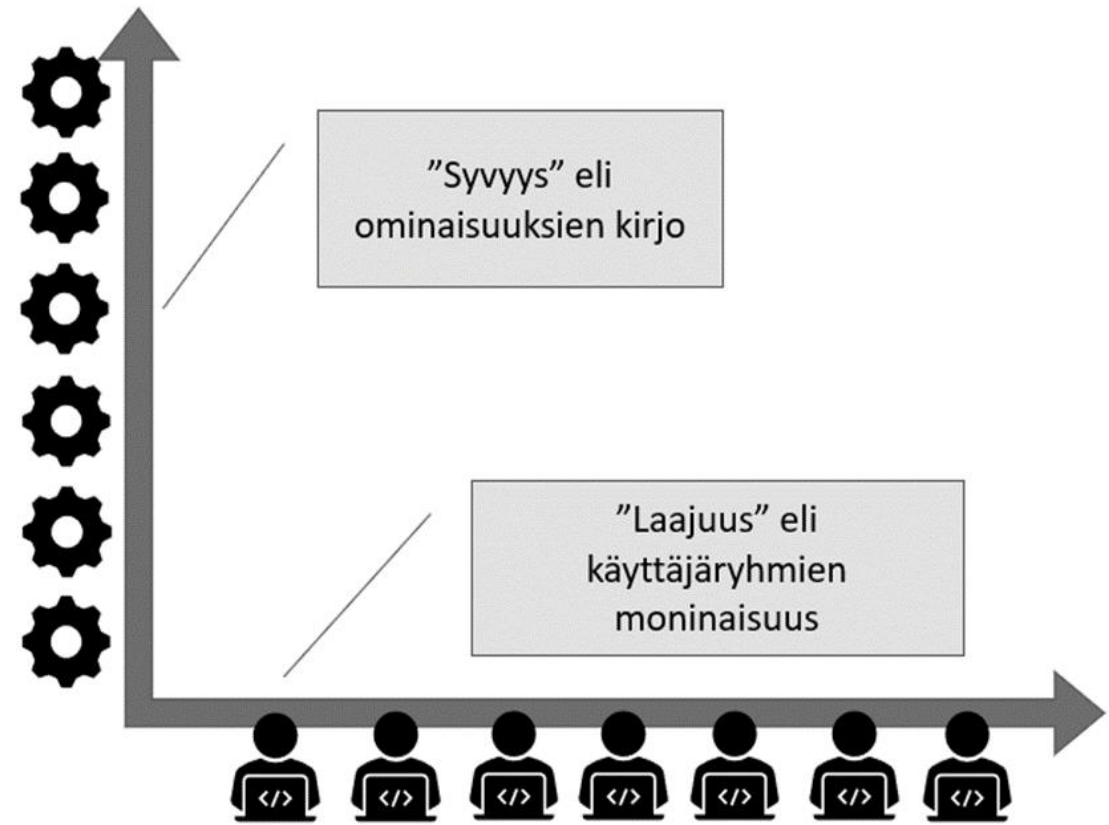
Tietojärjestelmien potentiaalin hyödyntäminen

Tietojärjestelmiä hyvin monenlaisia:

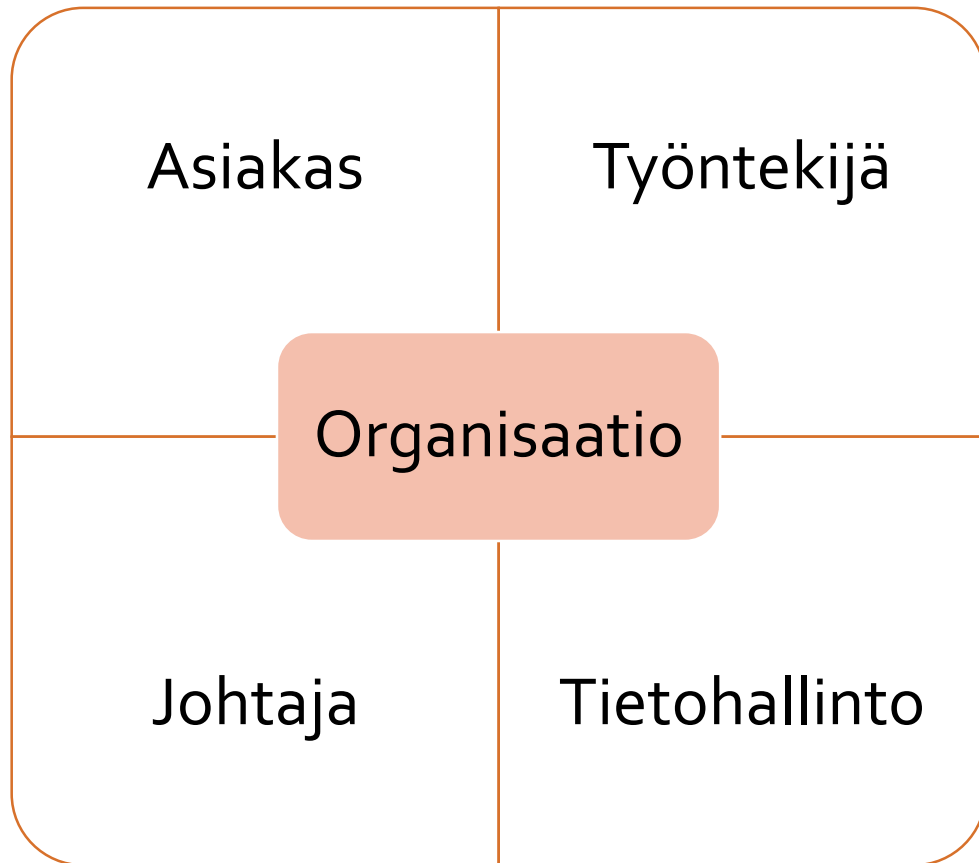
- ”täsmätyökalu”, joka on kehitetty melko rajatun käyttäjäryhmän tarpeisiin (esim. Hilikka) tai
- monipuolinen ja laaja tieto- ja toiminnanohjausjärjestelmä lukuisten eri ammattilaisten ja toimijoiden tarpeisiin (esim. Apotti)

Yksinkertainen vs. kompleksinen (ks. Gillingham 2019)

Usean järjestelmän ylläpito kallista \leftrightarrow laaja-alaisen järjestelmän kehittäminen äärimmäisen vaativa urakka (Vilpponen 2021).



Osaamisen päivittäminen & vastuiden tunnistaminen



- Datan laatu: oikeellisuus, ajantasaisuus, hyödynnettävyys
 - Tietosuoja ja -turva
 - Dokumentointiin liittyvät ohjeistukset ja niiden noudattaminen
 - Tietojärjestelmän käyttöön liittyvä koulutus ja ohjeet
 - Tiedon saatavuus ja jakaminen
-
- Julkisen sektorin palveluiden digitalisointi ja kehittäminen vaatii organisaatioilta yhä laajemman osaamispohjan (Vilpponen 2021)

On tärkeää, että tietojärjestelmien kehittämisen yhteydessä päivitetään myös organisaation ja johdon tietokäytänteet, jotta tavoitellut hyödyt voisivat realisoitua (Laihonen & Ahlgren-Holappa 2020; Salovaara 2021).

Sosiaalipalveluiden johtajien tulee:

- ✓ Tiedostaa tiedon muodostumisen prosessit ja niihin vaikuttavat tekijät organisaation eri tasoilla
- ✓ Varmistaa luotettavan datan kertyminen ja informaation hyödyntäminen tarkoituksenmukaisella tavalla
- ✓ Varmistaa riittävä osaaminen tiedon tuotannossa ja jalostamisessa

- Choo, C.W. (1995). Information Management for the Intelligent Organization: Roles and Implications for the Information Professions, 1995 Digital Libraries Conference (March 27-30, 1995; Proceedings p. 81-99). Singapore: National Computer Board of Singapore.
- Choo, C.W. (2002). Information Management for the Intelligent Organization: The Art of Scanning the Environment (3rd ed.). Medford, NJ: Information Today, Inc.
- Gillingham P. (2019). Developments in Electronic Information Systems in Social Welfare Agencies: From Simple to Complex, *British Journal of Social Work*, 49(1).
- Helander, N., Ahonen, O., Houhala, K. & Jääskeläinen, A. (2020). Tiedolla johtaminen julkisella sektorilla: Käytännön tapauksia eri hallinnon aloilta. *Focus localis*, 48(3), 22–42.
- Huuskonen, S. & Vakkari 2015: Selective Clients' Trajectories in Case Files: Filtering Out Information in the Recording Process in Child Protection. *BJSW* 45, 792–808.
- Høybye-Mortensen, M. & Ejbye-Ernst, P. (2018). The long road to data-driven decision-making: how do casework registrations become management information? *STS Encounters-DASTS working paper series* 10(2.2), 7–36.
- Laihonen H, Ahlgren-Holappa J. Tieto päätöksenteossa - 10 vuotta tietojohdamista julkisella sektorilla. *Focus Localis*. 2020;48(3):43-62.
- Lehtiniemi, T. (2023). Contextual social valences for artificial intelligence: anticipation that matters in social work. *Information, Communication & Society*. <https://doi.org/10.1080/1369118x.2023.2234987>.
- Leinonen, J., Suhonen, M. & Syväjärvi, A. (2021). Tieto haastaa toimijat ja käytännöt: Hyvinvointitiedon hyödyntäminen osana kuntien hyvinvointijohtamisen strategiatyötä. *Focus Localis* 49(3), 22–40.
- Nielsen, J. (1993). Usability engineering. Academic Press.
- Parton & Kirk 2010: The nature and purposes of social work. In I. Shaw, K. Briar-Lawson, & J. Orme (Eds.), *The SAGE handbook of social work research* (pp. 23–36).
- Salovaara S. Sosiaalityön tiedollisten tarpeiden huomioiminen tietojärjestelmä Apotissa. *FinJeHeW*. 2021;13(2):133–146. <https://doi.org/10.23996/fjhw.100692>
- Salovaara, S., Ylönen, K., Silén, M., Viitanen, J., Lääveri, T., Hautala, S. (2022). Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattilaisten arviot asiakastietojärjestelmistä 2020. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare*, 14(2), 191–207. <https://doi.org/10.23996/FJHW.113710>
- Salovaara S, Leinonen J, Silén M. Tietojärjestelmien avulla kerätyn tiedon hyödyntämisen esteet sosiaalialan organisaatioiden tiedolla johtamisessa. *FinJeHeW*. 2021;13(4):372–387. <https://doi.org/10.23996/fjhw.109930>
- Salovaara, Surakka, Silén & Lääveri (2023) Tietojärjestelmät ja sosiaalipalveluiden tiedolla johtaminen. *Focus Localis* 51(2), 43-61. <https://journal.fi/focuslocalis/article/view/122193>.
- Steiner, O. (2021). Social Work in the Digital Era: Theoretical, Ethical and Practical Considerations. *The British Journal of Social Work*, 51(8), 3358–3374. <https://dx.doi.org/10.1093/bjsw/bcaa160>
- STM 2014: Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena - Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3548-8>
- STM 2016: Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016:5
- Tuomi 1999: Data Is More Than Knowledge: Implications of the Reversed Knowledge Hierarchy for Knowledge Management and Organizational Memory. *Journal of Management Information Systems* 16 (3), 103-117.
- Valkonen, M-R., Kinnunen, U-M. & Saranto, K. (2018). Tiedonhallinnan prosessimallin hyödyntäminen sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintaa koskevissa tutkimuksissa. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 10(2-3), 285–296. <https://doi.org/10.23996/fjhw.69121>.
- Vilpponen, H. (2021). You get what you order: required expertise in the procurement of public services. Akateeminen väitöskirja, Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-8955-2>
- Väyrynen H, Helander N, Jalonen H. Tietämyksenhallinta osana organisaation toimintaa – hallintaa vai hämmennystä? *Hallinnon tutkimus*. 2020;34(4);310-325.
- Ylönen, K., Salovaara, S., Kaipio, J., Tyllinen, M., Tynkkynen, E., Hautala, S., & Lääveri, T. (2020). Sosiaalialan asiakastietojärjestelmissä paljon parannettavaa: käyttäjäkokemukset 2019. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare*, 12(1), 30–43. <https://doi.org/10.23996/fjhw.88583>