

**SAVONIA**

ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTETYÖ - YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

# OSAAMISEN JOHTAMINEN

Käytettävyytutkimus SOTETIE – Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartan käytettävyydestä

TEKIJÄ Noora Hänninen

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Tutkinto-ohjelma Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Noora Hänninen	
Työn nimi Osaamisen johtaminen, käytettävyystudkimus SOTETIE – Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartan käytettävyydestä	
Päiväys	3.11.2022
Sivumäärä/Liitteet	59/6
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Savonia-ammattikorkeakoulu ja SOTETIE-hanke	
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Työelämän ja osaamistarpeiden muutokset vaativat osaamisen arviointia ja näyttöön perustuvien koulutusten hyödyntämistä. Yhteiset osaamisalueet tulee sisällyttää osaksi sosiaali- ja terveysalan tutkintoon johtaviin koulutuksiin. Lisäksi on tärkeää vastata osaamisvajaisiin täydennyskoulutuksien avulla sekä vahvistaa eri sidosryhmien välistä yhteistyötä. Työelämässä tulisi suunnitella ja toteuttaa erilaisia kehittämishankkeita, jotta saadaan vastattua alueelliseen ja paikalliseen osaamisen kohdistamiseen. Tarpeeseen vastattiin laatimalla SOTETIE- hankkeessa sähköinen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartta. Selkeimpinä muutokseen vaikuttavia tekijöitä ovat asiakkaiden omaehtoinen terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, digitalisaatio ja niukkenevat taloudelliset resurssit.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartan käytettävyyttä käytettävyystudkimuksen avulla. Tavoitteena oli tuottaa kokemuksesta tietoa sekä edistää ammattilaisten työelämän ja osaamisen muutoksiin liittyvien tukipalveluiden kehittämistä.</p> <p>Toimeksiantaja opinnäytetyössä oli Savonia-ammattikorkeakoulu ja SOTETIE- hanke. Hankkeen nimi on sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartta. Käytettävyystudkimus koostui kahdesta osasta. Ensin kohderyhmän henkilöt arvioivat tehtävien avulla SOTETIE-sivuston käyttäjystävällisyyttä. Lopuksi tutkija haastatteli kohderyhmän henkilöt tarkemman tiedon saamiseksi sivuston sisällöstä ja käytettävyydestä.</p> <p>Käytettävyystudkimuksen analysointitapana käytettiin induktiivista sisällönanalyysia, joka koostuu aineiston pelkistämisestä eli redusoinnista, aineiston ryhmittelystä eli klusteroinnista ja teoreettisten käsitteiden luomisesta eli abstrahoinnista.</p> <p>Käytettävyystudkimuksen tuloksissa selvisi, että SOTETIE-sivusto koettiin hyödyllisenä apuvälineenä työelämässä ja se sisälsi paljon hyvää tietoa. Sivusto antoi uusia keinoja osaamisen kehittämiseen. Kuitenkin sivustolla koettiin olevan paljon tuttua tietoa ja se palautti aikaisemmassa koulutuksessa opittuja asioita takaisin mieleen. Sivustolla oli helppo liikkua ja se koettiin pääosin käyttäjystävällisenä.</p> <p>Käytettävyystudkimuksen tuloksien avulla saatiin tuotettua kokemuksesta tietoa sekä edistettyä ammattilaisten työelämän ja osaamisen muutoksiin liittyvien tukipalveluiden kehittämisessä. Jatkokehittämisessä SOTETIE-sivuston aihekokonaisuuksia tulisi saada selkeämpään ja tiiviimpään muotoon luettavuuden parantamiseksi. Tämän lisäksi sivustolla tulisi esitellä vielä enemmän keinoja ja työkaluja, joilla voidaan vastata työelämän ja osaamistarpeiden muutoksiin.</p>	
Avainsanat osaamisen johtaminen, jatkuva oppiminen, oppiva organisaatio, työelämän ja osaamistarpeiden muutokset	

Field of Study Social Services, Health and Sports	
Degree Programme Master's Degree Programme of Health and Welfare Coordinator	
Author Noora Hänninen	
Title of Thesis Knowledge Management - Usability Study SOTETIE - Usability of the Continuous Learning Roadmap for a Social and Health Care Professional	
Date November 3, 2022	Pages/Appendices 59/6
Client Organisation/Partner Savonia University of Applied Sciences and SOTETIE-project	
<p><b>Abstract</b></p> <p>Changes in working life and skill needs require assessment of skills and utilization of evidence-based training. The common areas of expertise should be included as part of the training leading to a degree in the social and health sector. In addition, it is important to respond to skill gaps through continuing education and to strengthen cooperation between different stakeholders. Various development projects should be planned and implemented in working life in order to target regional and local competence needs better. The need was met by preparing an electronic road map for the continuous learning of social and health professionals in the SOTETIE project. The most obvious factors influencing the change are the customers' voluntary promotion of health and well-being, digitalization and dwindling financial resources.</p> <p>The purpose of the thesis was to investigate the usability of the continuous learning roadmap for a social and health care professional by means of a usability study. The goal was to produce information based on experience and to promote the development of support services related to changes in professionals' working life and skills.</p> <p>The client of the thesis was Savonia University of Applied Sciences and the SOTETIE project. The name of the project is the road map for the continuous learning of social and health professionals. The usability study consisted of two parts. First, the members of the target group evaluated the user-friendliness of the SOTETIE website with the help of tasks. Finally, the researcher interviewed the people of the target group to get more detailed information about the site's content and usability.</p> <p>Inductive content analysis was used as the analysis method of the usability study, which consists of reducing the material, in other words reducing and grouping (clustering) the material and creating theoretical concepts (abstracting).</p> <p>The results of the usability study revealed that the SOTETIE website was perceived as a useful aid in working life and that it contained a lot of good information. The website provided new ways to develop skills. However, it was found that the site has a lot of familiar information and that it reminded of things learned in the previous training. The site was easy to navigate and was mostly perceived as user-friendly.</p> <p>Using the results of the usability study, it was possible to produce knowledge based on experience and promote the development of support services related to changes in professionals' working life and skills. In further development, the topics of the SOTETIE website should be made clearer and more concise in order to improve readability. In addition to this, the site should present even more methods and tools that can be used to respond to changes in working life and competence needs.</p>	
<p><b>Keywords</b> knowledge management, continuing learning, learning organization, changes in working life and skills needs</p>	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	6
2	TYÖELÄMÄN JA OSAAMISTARPEIDEN MUUTOKSET .....	7
2.1	Työelämän visiot.....	8
2.2	Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistus .....	9
3	OSAAMINEN.....	11
3.1	Osaamisen määritelmä ja osaamisalueet .....	11
3.2	Osaaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa .....	12
3.3	Sosiaali- ja terveydenhuollon osaamistarpeisiin vastaaminen .....	13
4	OSAAMISEN JOHTAMINEN JA JATKUVA OPPIMINEN .....	16
4.1	Osaamisen johtaminen organisaatiotasolla.....	16
4.1.1	Työkaluja osaamisen johtamiseen työelämässä .....	17
4.2	Jatkuva oppiminen .....	19
4.2.1	Työkaluja jatkuvan oppimisen kehittämiseen työelämässä .....	20
5	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE .....	22
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	23
6.1	Tutkimusmenetelmä.....	23
6.2	Tutkimusympäristö.....	25
6.3	Aineiston keruu.....	25
6.4	Aineiston analysointi .....	29
7	TULOKSET .....	33
7.1	SOTETIE-sivuston käytettävyys.....	33
7.1.1	SOTETIE-sivuston ymmärrettävyys ja sen parantaminen .....	33
7.1.2	Tiedon etsiminen SOTETIE-sivustolta .....	33
7.2	SOTETIE-sivuston sisältö ja aihealueet .....	34
7.2.1	Osaamisen johtaminen työelämässä .....	34
7.2.2	Osaamisen arviointi ja täydennyskoulutus .....	35
7.2.3	Jatkuva oppiminen.....	35
7.2.4	SOTETIE-sivuston hyödynnettävyys työelämässä .....	36
8	POHDINTA.....	37
8.1	Tulosten tarkastelu .....	37
8.1.1	Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten arviot SOTETIE-sivuston käytettävyydestä .....	37

8.1.2	Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten arviot SOTETIE-sivuston sisällöstä ja aihealueista	38
8.2	Eettisyys ja luotettavuus.....	40
8.3	Kehittämissideat ja jatkotutkimusehdotukset .....	42
	LÄHTEET .....	43
	LIITE 1: SAATEKIRJE.....	46
	LIITE 2: KÄYTETTÄVYYSTUTKIMUS ESIHENKILÖILLE.....	47
	LIITE 3: KÄYTETTÄVYYSTUTKIMUS AMMATTIKORKEAKOULUTASOISEN KOULUTUKSEN KÄYNEILLE HENKILÖILLE.....	49
	LIITE 4: KÄYTETTÄVYYSTUTKIMUS LÄHIHOITAJILLE .....	51
	LIITE 5: TIETOSUOJAILMOITUS .....	53
	LIITE 6: SISÄLLÖNANALYYSI KÄYTETTÄVYYSTUTKIMUKSESTA.....	55

#### TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1.	Esimerkki alkuperäisilmauksen pelkistämisestä.....	30
Taulukko 2.	Esimerkki aineiston ryhmittelystä ja teoreettisten käsitteiden luomisesta .....	31

## 1 JOHDANTO

Ilmastonmuutos, kaupungistuminen ja teknologian kehitys muuttavat työelämää. Voimakkaimpina muutoksen eteenpäin viejinä toimivat globalisaatio ja digitalisaatio, sillä ne muuttavat työtä tekeviä ihmisiä ja yhteisöjä sekä työn tekemisen tapaa ja toimintaympäristöjä. Näiden muutoksien edellyttämien uusien osaamisvaatimusten avulla on mahdollisuus kehittyä. Kuitenkin uudet asiat luovat turvattomuutta. Suomessa on pyritty luomaan työelämää, jossa jokaisen työntekijän tiedot ja taidot on huomioitu. Lisäksi tulevaisuudessa on kannettava yhdessä vastuu ja panostettava eri toimialojen väliseen yhteistyöhön. Jatkossa olennaista on pyrkiä kehittämään uusia työmenetelmiä ja -tapoja. (Niemelä 2019, 80; Valtioneuvoston julkaisuja 2019, 8.)

Osaamistarpeiden muutokset vaativat systemaattisempaa osaamisen arviointia ja näyttöön perustuvien koulutusten hyödyntämistä. Geneeriset eli yhteiset osaamisalueet tulee sisällyttää osaksi sosiaali- ja terveysalan tutkintoon johtaviin koulutuksiin. Lisäksi on tärkeää vastata osaamisvajaisiin täydennyskoulutuksien avulla. Työelämässä tulee suunnitella ja toteuttaa erilaisia kehittämishankkeita, jotta saadaan vastattua alueelliseen ja paikalliseen osaamisen kohdistamiseen. Hankkeiden hyviä käytänteitä saataisiin jaettua alueellisen ja valtakunnallisen koordinoinnin avulla. Tämä tukisi hankkeiden kohdistamista, toteuttamista ja raportointia. Työelämä ja ammatillinen osaaminen on jatkuvassa muutoksessa, minkä vuoksi on kehitettävä uusia keinoja osaamisen parantamiseksi. (Kangasniemi ym. 2018, 2.)

SOTETIE - sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartan avulla pyritään vastaamaan työelämän ja osaamistarpeiden muutokseen. Tiekartan avulla pyritään helpottamaan työntekijöiden osaamisen arvioinnissa sekä auttamaan täydennyskoulutusten suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Tiekartan avulla halutaan tarjota erilaisia työkaluja ja keinoja, joilla voidaan vastata muuttuviin osaamistarpeisiin. Tämä edellyttää entistä tiiviimpää yhteistyötä organisaatioiden ja eri ammattien välillä. Muutoksen myötä esihenkilöt ja osaamisen johtaminen ovat myös tarkastelun alla. Osaamisen johtamisessa tulee huomioida kokonaisuus, johon sisältyy niin organisaation, kuin ilmapiirin ja johtamisen kehittäminen.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartan käytettävyyttä käytettävyytutkimuksen avulla. Tavoitteena oli tuottaa kokemukseräistä tietoa sekä edistää ammattilaisten työelämän ja osaamisen muutoksiin liittyvien tukipalveluiden kehittämistä. SOTETIE-hankkeen päätavoitteena oli edistää jatkuvan oppimisen tiekartan avulla työelämän muutosten edellyttämän sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten osaamisen päivittämistä. Tämä käytettävyytutkimus koostui kahdesta osasta. Ensin kohderyhmän henkilöt arvioivat tehtävien avulla SOTETIE-sivuston käyttäjävälisyyttä. Lopuksi tutkija haastatteli tutkittavat tarkemman tiedon saamiseksi sivuston sisällöstä ja käytettävyydestä. Opinnäytetyön tilaajana toimi Savonia-ammattikorkeakoulu ja SOTETIE-hanke. Hankkeen nimi oli sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartta.

## 2 TYÖELÄMÄN JA OSAAMISTARPEIDEN MUUTOKSET

Skenaarioiden ja megatrendien avulla on pystytty ennakoimaan tulevaisuuden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen muutoksia erilaisissa tilanteissa. Tulevaisuutta on pyritty tarkastelemaan sellaisen ilmiöiden avulla, joilla on vaikutusta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin ja työelämään sekä kansalaisten hyvinvointiin. Skenaarioiden avulla voidaan luonnostella suunnitelmia tulevaisuuden toimintaan ja toimintaympäristöihin. Skenaarioilla tarkoitetaan tulevaisuudenkuvaa, joka perustuu erilaisiin oletuksiin. Skenaariot auttavat tarkastelemaan kehityspolkua nykyisyyden ja tulevaisuuden välillä. Lisäksi skenaarioita voidaan käyttää toimintamallien ja -strategioiden työkaluna. Skenaariotyöskentelyn avulla saadaan luotua tulevaisuuskuvia, jotka auttavat luomaan kuvan yhteiskunnan tai organisaation visiosta. (Jauhiainen, Sihvo, Jääskeläinen, Ojasalo & Hämäläinen 2017, 137.)

Organisaatioiden tulee kehittyä ja uudistua, jotta ne pystyvät pärjäämään nykyajan nopealiikkeisessä työelämässä. Toiminnassa on otettava vielä enemmän huomioon taloudellisuus ja tehokkuus. Muutokset tulevat vaatimaan myös työtapojen muuttumista. (Juutti ja Vuorela 2015, 9–10.) Tietoyhteiskuntakehityksen myötä osaamisen ja tiedon merkitys on korostunut yhteiskunnassa yksilö- ja organisaatiotasolla. Tietoyhteiskuntakehitykseen vaikuttaa informaatioteknologinen vallankumous, verkostoyhteiskunnan nousu ja uuden globaalin talouden leviäminen. Globaaleilla trendeillä on vaikutusta myös terveydenhuollon organisaatioihin. Väestön ikääntymisen ja suurten ikäluokkien eläkkeelle jäämisen myötä organisaatiot menettävät kokemukseen perustuvaa osaamista. Tämä lisää kilpailua työntekijöistä eri alojen ja organisaatioiden kesken. Myös hyvinvointivaltiolle aiheutuu haasteita rahoituksen ja palvelujen järjestämisen suhteen. (Kivinen 2008, 15.)

Nopeasti kehittyvä teknologia ja digitalisaatio muuttavat suomalaisen yhteiskunnan toimintaa. Digitalisaatio murtaa organisaatioiden rajoja ja toimintatapoja. Lisäksi digitalisaation myötä julkisen ja yksityisen sektorin toimijoiden yhteistyönä on kehitettävä uusia asiakaslähtöisiä palveluja ja palvelumuotoja. (Jauhiainen, ym. 2017, 137.) Digitalisaatiolla tarkoitetaan kaikkea digitaalisen teknologian käyttöä erilaisissa palveluissa ja ihmisten välisissä vuorovaikutustilanteissa. Digitalisaation myötä vuorovaikutus voidaan toteuttaa etänä tai virtuaalisessa ympäristössä. (Dufva 2020, 37.) Euroopan Unionin tasolla digitalisten palvelujen käytössä on suuria eroja ja tämän vuoksi käytäntöjä jäsenvaltioiden kesken tulisi yhtenäistää. Jäsenvaltioiden tulisi jakaa toisilleen hyviä digitaalisia käytänteitä ja taitoja. Digitaalisten taitojen käytölle olisi hyvä asettaa standardit, jotta voidaan tarjota laadukkaita palveluja. Merkittävimmässä roolissa olisi säännölliset koulutukset, joilla voitaisiin varmistaa ammattilaisten osaaminen. Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset tulisi ottaa mukaan digitalisaation kehittämiseen. (Steen & Mao 2016, 46.)

Osaamistarpeiden ennakoiminen auttaa selvittämään, millaista osaamista työelämässä tullaan tarvitsemaan. Opetushallituksen laatimien ennakointiraporttien mukaan eri tekijät aiheuttavat muutoksia tulevaisuuden palveluihin, tuotteisiin ja työelämään. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi aikaisemmin mainittu teknologian ja digitalisaation kehittyminen, kansainvälistyminen, moniammatillisuus ja palvelukulttuurin muutos. Digitalisaatio edellyttää medialukutaitoa sekä tieto- ja viestintäteknologian osaamista. Lisäksi keskeisessä roolissa ovat innovaatio-osaaminen, viestinnälliset taidot, kyky moniammatilliseen yhteistyöhön ja kokonaisuuden hallinta. (Jauhiainen, ym. 2017, 138.) Osaamisen

varmistamisen lisäksi on huomioita sosiaali- ja terveysalan työvoiman riittävyys. Maailman terveysjärjestö on arvioinut, että vuoteen 2035 mennessä on maailmanlaajuinen pula 12,9 miljoonasta terveydenhuollon työntekijästä. (Kangasniemi ym. 2018, 10.)

## 2.1 Työelämän visiot

Sitra on esitellyt vision, jossa suomalaiset tavoittelevat hyvinvointia maapallon kantokyvyn rajoissa. Tämän vision tarkoituksena on sopeutua maapallon kantokykyyn ja tarkastella hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. (Jauhiainen, ym. 2017, 138.) Sitra on nostanut esille viisi keskeisintä kehityskulkua, jotka ovat ekologinen jälleenrakennus, väestön ikääntyminen ja monimuotoistuminen, verkostomaisen vallan voimistuminen, teknologian kehittyminen sekä talouden suunta (Dufva 2020, 3). Näiden tekijöiden lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaan vaikuttavat kansalaisten terveyserojen lisääntyminen, sosiaali- ja terveyspalvelujen alueellinen vaihtelu sekä globalisoituminen, maahanmuutto ja ilmastonmuutoksen aiheuttamat ongelmat (Kangasniemi ym. 2018, 9).

Pidentynyt elinikä ja alhainen syntyvyys vaikuttavat tulevaisuudessa Suomen väestörakenteeseen. Tämän lisäksi maahanmuutto tulee lisääntymään maailmanlaajuisesti. On arvioitu, että väestö keskittyy muutamaa isoon kasvukeskukseen, jolloin muualla väestön määrä vähenee. Tämän myötä ikääntyneen väestön osuus muualla, kuin kasvukeskuksissa kasvaa. Asuinalueiden välille saattaa aiheutua vastakkainasettelua, joka korostuu muun muassa elintapojen ja kulutusvalintojen välillä. (Dufva 2020, 21–23.) Alueellinen erilaistuminen luo uusia vaatimuksia myös sosiaali- ja terveysalalle. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilta vaadittavat osaamistarpeet voivat olla erilaisia esimerkiksi Etelä- ja Pohjois-Suomen välillä. Tällöin on mietittävä, kuinka palvelujen saatavuus saadaan varmistettua syrjäisemmillä paikkakunnilla. (Kangasniemi ym. 2018, 9.)

Suomen perustuslaissa on määritelty, että julkisen vallan tulee edistää kansalaisten turvallisuutta, hyvinvointia ja terveyttä. Perustuslaissa on määritelty, että jokaisella on oikeus toimeentuloon ja huolenpitoon, jos henkilö ei itse kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa. (STM 2020a.) Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (1992/785, 1 § ja 2 §) määrittelee terveydenhuollon palveluiden järjestämistä. Terveydenhuoltolain (2010/1326, 2 §, 36 §) tarkoituksena on edistää ja ylläpitää väestön terveyttä sekä vähentää eri väestöryhmien välisiä eroja terveydessä. Palvelujen saatavuus, toimivuus ja laatu on oltava kaikille yhdenvertaista. Lisäksi terveydenhuoltolaki vahvistaa asiakaskeskeisyyttä ja perusterveydenhuollon toimintaedellytyksiä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 1–2 §) tarkoituksena on ylläpitää ja edistää yksilön hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta. Lisäksi se vähentää eriarvoisuutta, lisää osallisuutta, turvaa yhdenvertaiset palvelut sosiaalihuollossa ja edistää asiakaskeskeisyyttä. Sosiaalihuoltolaki myös lisää yhteistyötä kunnan ja muiden toimijoiden kesken.

Teknologian kehittyminen, digitalisaatio ja robotisaatio tulevat tulevaisuudessa vaikuttamaan sosiaali- ja terveysalan osaamisvaatimuksiin. Etenkin sähköisten palvelujen käyttö osana julkisten palvelujen kokonaisuutta tulee kasvamaan. (Kangasniemi ym. 2018, 9.) Teknologian avulla toimintoja voidaan automatisoida sekä tuotanto ja toiminta voidaan hajauttaa. Lisäksi tulevaisuudessa virtuaalitoellisuus sekä ääni- ja eleohjaus saattavat olla merkittävässä asemassa palvelujen tuottamisessa. Tämän vuoksi jokaisen tulee opetella uusia teknologiataitoja, jotka voivat liittyä esimerkiksi datan



käyttöön ja oikeuksiin. Teknologian kehittymisen myötä on myös ymmärrettävä algoritmien vaikutukset käyttäytymiseen ja päätöksentekoon sekä verkkorikollisuuden mahdollisuus. (Dufva 2020, 37–38.)

## 2.2 Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistus

Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistuksen keskeisiä tavoitteita on terveys- ja hyvinvointierojen kaventaminen, yhdenvertainen hoidon saatavuus ja kustannusten kasvun hillitseminen. Tämä edellyttää henkilöstön osaamisen tuottavampaa käyttöä, minkä vuoksi hoitohenkilöstön osaamista tulee kehittää suunnitelmallisesti. (Juujärvi ym. 2019, 2; STM 2020b, 8.) Sote-uudistuksen myötä tarkastelun kohteena on sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten sosiaaliset taidot sekä kokonaisuuk-sien ja hyvinvointipalvelujen hallinta. On keksittävä uusia keinoja sosiaali- ja terveysalan osaamisen kehittämiseksi ja jaetun osaamisen varmistamiseksi. Osaamistarpeiden muutoksiin vastaamalla saadaan varmistettua ammattilaisten asiantuntijuuden hyödyntäminen sekä sosiaali- ja terveydenhuol-lon palvelujärjestelmän toimivuus. (Kangasniemi ym. 2018, 7–8.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteellisten ja toiminnallisten uudistusten toteutuminen vaatii myös johtamisosaamisen uudistumista. Johtamisen kehittämällä pyritään parantamaan sosiaali- ja ter-veyspalveluiden saatavuutta ja vaikuttavuutta sekä edistämään työhyvinvointia uudistuvissa toimin-taympäristöissä. (STM 2009, 13, 48.) Organisaatioiden työskentelytavat ovat vanhentuneita ja ne eivät ole pysyneet kehityksen tahdissa, mikä on lisännyt työuupumusta ja vähentänyt työhyvinvoin-tia (Juutti ja Vuorela 2015, 15, 20). Keskeisiä haasteita sosiaali- ja terveysalan johtamisessa on näyttöön perustuvien toimintatapojen ja menetelmien käyttö sekä palvelujen suunnittelussa ja seu-rannassa väestön terveystietojen hyödyntäminen. Lisäksi johtajat ovat osaltaan vaikuttamassa moni-asiantuntijaisen verkostotyön kehittämisessä. Hoitotyön johdolla on mahdollisuus vaikuttaa väestön terveyteen ja sen edistämiseen erilaisten keinojen avulla. Näitä keinoja ovat esimerkiksi henkilöstön osaamisen ja asiakkaiden ohjauksen vahvistaminen sekä oman organisaation palvelujen sisällön ja palvelujärjestelmän kehittäminen. Lisäksi hoitotyön johtajat voivat toimia terveyden edistämisen asi-antuntijan roolissa eri hallinnonalojen kanssa tehtävässä yhteistyössä ja alueellisessa strategia-työssä. (STM 2009, 13, 48.)

Sote-uudistuksen myötä Suomella on tilaisuus toimia ennaltaehkäisyn ja terveyden edistämisen sekä vaikuttavuustiedon esimerkkinä. Etenkin vaikuttavuusmittauksen kehittyminen ja teknologian kehittyminen antavat yrityksille uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Lisäksi ne mahdollistavat terveydenhuoltoalan siirtymisen ennaltaehkäisyn ja terveyden edistämisen suuntaan. (Työ- ja elinkeinomi-nisteriö 2018, 1–2.) Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistuksen tavoitteena on kansalaisten valinnanvapauden edistäminen ja palvelujen alueellinen sovittaminen. Tavoitteen saavuttaminen edellyttää verkostomaisempaa toimintaa. Sote-uudistuksen myötä eri toimijoiden määrä ja heidän välisensä vuorovaikutus kasvaa. Olennaista on luoda yhteinen visio, joka ohjaa strategiaa ja luo läh-tökohdat alueelliselle työjaolle. (Lappalainen 2016, 177.) Sote-uudistuksen onnistumisen kannalta on tärkeää, että eri toimialat tekevät moniammatillista yhteistyötä entistä joustavammin (Kangasniemi ym. 2018, 15; STM 2009, 48).

Sote-uudistus tarkoittaa uutta toimintaympäristöä kaikille alalla toimiville. Erilaisten yritysten, kolmannen sektorin toimijoiden ja kunnallisen puolen tulee tehdä yhteistyötä palvelujärjestelmäkokoaisuutena. Sote-uudistus lisää tarvetta monipuolista ennakointi-, markkinointi- ja liiketoimintaosaamista sekä huomioimaan digitalisaatio osana palveluja. (Juujärvi ym. 2019, 2; Työ- ja elinkeinoministeriö 2018, 1–2.) Digitalisaation kannalta on olennaista hahmottaa, miten digitalisaatio tulee tulevaisuudessa muuttamaan palveluita ja millaisia palveluita tullaan tarvitsemaan. Kehittymisen myötä on tarkasteltava, mitä haasteita uudet palvelut aiheuttavat asiakkaiden ja henkilöstön osaamisen kehittämiseksi. (Jauhiainen, ym. 2017, 137.) Digitaalisten taitojen opettaminen tulisi ottaa osaksi jo sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten koulutusta. Digitaalisten taitojen kehittäminen pitäisi jatkua läpi työuran, jotta ammattilaiset varmasti ymmärtävät, kuinka palveluja käytetään. Ammattilaisten vastuulla on myös opettaa digitaalisten palvelujen käyttäminen potilaille. Suurin osa väestöstä ei käytä digitaalisia palveluja, koska eivät osaa. (Steen & Mao 2016, 38, 40, 44, 46.)

### 3 OSAAMINEN

#### 3.1 Osaamisen määritelmä ja osaamisalueet

Aineettomalla pääomalla kuvataan koko organisaatiolle kilpailuetua tuottavaa osaamista. Aineettoman pääoman määritelmät ovat käsitteellisesti epäselviä. Tämän vuoksi aineettomia pääomia määrittämään tarkastelemalla, miten ne eroavat aineellisista pääomista. Aineettomia pääomia on vaikea konkretisoida ja ne ovat usein subjektiivisia sekä sosiaalisia ilmiöitä, kuten osaaminen, imago ja ilmapiiri. Lisäksi niille on vaikea määrittellä omistajuussuhteita, jonka vuoksi niitä on hankala myydä ja ostaa. Aineettomia pääomia voi käyttää samanaikaisesti useaan eri tarkoitukseen ja ne eivät kulu tai vähene käytössä. Kuitenkin aineettomaan pääomaan investointi on riskialttiimpaa. Esimerkiksi koulutuksen saanut henkilöstön jäsen saattaa osaamisen saatuaan lähteä organisaatiosta. (Kivinen 2008, 41–42.)

Organisaation osaaminen voidaan kuvata kolmella perustekijällä, jotka ovat sosiaalinen pääoma sekä ammatillinen ja kollektiivinen osaaminen yhdessä. Ammatillisen osaamisen kehittymiseen ja käyttöön on vaikutusta sosiaalisella pääomalla. Sosiaalinen pääoma yhdistää ammatilliset osaamiset organisaation kollektiiviseksi osaamiseksi. (Huotari 2009, 24.) Ammatillisen osaamisen eli ammatillisen kompetenssin avulla ammattilainen voi toteuttaa työnsä. Ammatillinen osaaminen määräytyy työntekijän ammatin sisällön mukaan. Se koostuu työntekijän asenteiden, tietojen, taitojen ja oman pystyvyyden kokonaisuudesta. Merkittävässä roolissa on myös aikaisempi kokemus osaamisen sisällöstä. (Kangasniemi ym. 2018, 12–13.)

Ammatilliseen osaamiseen vaikuttavat tiedot jaotellaan kolmeen luokkaan. Formaali eli teoreettinen tieto saavutetaan opiskelemalla ja praktinen tieto muodostuu käytännön kokemuksista. Viimeisenä on metakognitiivinen tieto, jota käytetään oman toiminnan itsearvioinnissa. Ammatillisen osaamisen lisäksi työntekijän osaamista voidaan tarkastella työelämäosaamisen kautta. Työelämäosaaminen pitää sisällään työssä tarvittavia perustaitoja, kuten kielellinen kommunikointi, matemaattiset taidot, digitaaliset taidot, yhteistyötaidot sekä perustiedot teknologiasta ja tieteestä. Lisäksi työelämäosaamiseen on liitetty kansalaistaidot, aloitekyky, taito oppia sekä kulttuurinen tietoisuus ja ilmaisu. (Kangasniemi ym. 2018, 12–13.)

Huotarin (2009, 23) mukaan organisaation osaaminen on perustehtävässä tarvittavaa tietoa ja taitoa sekä organisaation kykyä ohjata resurssit oikeisiin asioihin tavoitteiden saavuttamiseksi. Organisaation osaamiseen sisältyy myös työntekijöiden kyky tulkita havaintoja ja toimia tehokkaasti erilaisissa tilanteissa. Kangasniemen ym. (2018, 12) mukaan osaamisalueena tieto tarkoittaa informaatiota ja tietoisena olemista jostakin asiasta sekä tiedon ymmärtämistä. Ammattilainen pystyy ymmärtämään eri työtilanteita ja näkökulmia oman ammattinsa teoreettisen tiedon avulla. Kivinen (2008, 17) toteaa, että työn kapea-alainen osaaminen ei enää riitä, vaan yksilön osaamisen tulee olla laajempaa. Tiedon jatkuvan muuttumisen vuoksi osaamista tulee kehittää ammatillisen koulutuksen jälkeen.

Taidoilla tarkoitetaan osaamisaluetta, jossa yksilö on oppinut hyödyntämään tietojaan. Taidot jaotellaan sosiaalisiin, motorisiin ja kognitiivisiin taitoihin. Ammatillisessa osaamisessa yksilön tiedot ja taidot tukevat toisiaan. Tieto auttaa ymmärtämään tilanteeseen sopivan tarkoituksenmukaisen toimin-

tatavan. Kun taas taitoja käytetään toiminnan toteuttamiseen. Työntekijän ammattitaitojen kehittyessä valintoja ohjaa niin sanottu hiljainen tieto, joka muodostuu yksilön tiedoista, taidoista ja kokemuksista. Kokemus määrittyy havainnoinnin kautta ja sillä viitataan käytännölliseen tietoon ja taitoon. (Kangasniemi ym. 2018, 12.)

Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan yksilön henkilökohtaista ja kokemukseen perustuvaa tietoa, minkä vuoksi sitä on vaikea jakaa muille. Hiljainen tieto on sidottu ihmisten menettelytapoihin, toimintaan, arvoihin ja tunteisiin. Hiljainen tieto voidaan jakaa kognitiiviseen ja tekniseen ulottuvuuteen. Kognitiivinen ulottuvuus pitää sisällään yksilön arvot, uskomukset sekä mentaaliset mallit, jotka ovat usein itsestään selviä. Tekniseen ulottuvuuteen sisältyvät ammattitaito ja osaamisen. (Kivinen 2008, 49.) Osaamiseen liittyvillä asenteilla tarkoitetaan osaamisaluetta, jossa yksilö suhtautuu negatiivisesti tai positiivisesti johonkin asiaan, kuten toimintamalliin tai ihmiseen. Yksilön asenne tiettyä asiaa kohtaan on muodostunut hänen kokemustensa kautta, mikä vaikuttaa yksilön tekemiin ratkaisuihin ja valintoihin. (Kangasniemi ym. 2018, 12.)

Osaamisesta voidaan erottaa neljä tulkintaa, jotka ovat strateginen osaaminen, organisaatiolle ominainen osaaminen, toiminnallinen osaaminen sekä yksilöllinen osaaminen ja pätevyys. Strategisessa osaamisessa tarkastellaan organisaation strategiaa ja toimintaympäristön yhteensopivuutta. Organisaatiolle ominainen osaaminen antaa kilpailuedun muihin organisaatioihin nähden. Ominainen osaaminen on erilaista teknologiaa ja erotettavaa osaamista sekä taitoja. Toiminnallisella osaamisella tarkoitetaan organisaation tekijöiden ja vahvuuksien yhteensopivuutta eri toiminnoissa, kuten markkinoinnissa. Yksilöllinen osaaminen sisältää erilaisia tietoa ja taitoja, joita tarvitaan työn tekemiseen. (Huotari 2009, 23–24.)

### 3.2 Osaaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen osaaminen perustuu lainsäädäntöön, vaikka osaamista on yleensä tarkasteltu tieteenalojen järjestäminä erillisinä koulutuksina (Kangasniemi ym. 2018, 13). Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä tulee olla vaadittu koulutus sekä ammatillinen pätevyys ja riittävät ammatilliset valmiudet ammatissa toimimiseen (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 2015/817, 1 §; laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 1994/559, 1 §). Laissa määritetyillä kelpoisuusvaatimuksilla edistetään asiakkaiden oikeuksia saada hyvää hoitoa, palvelua ja kohtelua (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 3 §).

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilta edellytetään kykyä toimia moniammatillisissa tiimeissä. Keskeisenä osaamistarpeissa ovat olleet vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kohtaamisessa sekä ongelmanratkaisutaidot. Lisäksi osaamistarpeissa on tarkasteltu sosiaalialan arvoperustan, palvelujärjestelmän ja yhteiskuntarakenteiden tuntemusta. Sosiaalialan koulutuksen keskeisiä tekijöitä on ollut asiakastyön osaaminen, eettinen osaaminen ja sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen. Tämän lisäksi on keskitytty tarjoamaan osaamista johtamiseen, kehittämiseen, innovaatiotoimintaan ja yrittäjyyteen. Terveysalalla osaamisvaatimukset perustuvat terveystieteisiin ja ihmistieteisiin, joissa keskitytään terveyden edistämiseen sekä sairauksien ehkäisyyn ja hoitoon. Osaaminen koostuu vuoro-

vaikutusosaamisesta ja kliinisestä työstä. Terveysalalla painotetaan potilaslähtöistä ja näyttöön perustuvaa hoidon osaamista. Merkittävässä roolissa ovat myös moniammatilliset tiimityötaidot, laatu-työn kehittäminen sekä tietoteknologinen osaaminen. (Kangasniemi ym. 2018, 14.)

Sosiaali- ja terveysalan rakenneuudistuksen myötä ammattilaisilla on oltava yhteistä eli geneeristä sosiaali- ja terveysalan osaamista. Yhteinen osaaminen koostuu asiakastyöosaamisesta, palvelun kehittämisosaamisesta sekä yhteistoiminnan ja työntekijyyden muutososaamista. Yhteinen osaaminen voidaan jakaa vielä neljään eri osaan, jotka ovat jaettu, integroiva sekä rajatyö- ja työntekijyysosaaminen. Jaettu osaaminen on merkittävässä roolissa tarkastellessa asiakaslähtöisyyttä ja yksilön valinnan vapautta. Integroiva osaaminen sisältää työntekijöiden välisen yhteistyön. Rajatyöosaaminen sisältää mahdollisten uusien sosiaali- ja terveysalan tutkintojen sekä nykyisten tutkintojen uudet kokonaisuudet. Uusien tutkintojen avulla pyritään vastaamaan sosiaali- ja terveysalan rajat ylittävien asiakkuuksien tarpeisiin, joissa uudenlainen osaaminen on tarpeen. Tällaisia ovat esimerkiksi lapsiperheiden, ikääntyneiden ja maahanmuuttajien asiakkuudet. Lisäksi sosiaali- ja terveysalan toimintaympäristöjen muutokset lisäävät uutta työntekijyysosaamista, joka auttaa työn ja osaamisen vaikuttavuuden tunnistamisessa. (Kangasniemi ym. 2018, 7.)

Yhteisen osaamisen merkitys korostuu sosiaali- terveysalan ammattilaisten moniulotteisten roolien kautta. Asiantuntijan roolissa on osattava arvioida asiakkaan palvelutarpeet ja tehdä hoidon tarpeen arvio sekä suunnitella ja toteuttaa asiakkaan hoito. Kun taas viestijän roolissa painotetaan kirjallisia ilmaisutaitoja ja vuorovaikutustaitoja. Yhteistyöntekijän roolissa asiantuntija toimii omassa tiimissään ja muiden toimijoiden kanssa sekä asiakkaan ja omaisten kanssa. Sosiaali- ja terveysalan ammattilainen järjestee ja koordinoi hoitoon liittyviä asioita sekä huolehtii hoidon jatkuvuudesta. Sosiaali- ja terveysalan ammattilainen toimii myös oppijan roolissa, koska sosiaali- ja terveysalalla on tärkeää etsiä näyttöön perustuvaa tietoa liittyen hoidon laatuun ja omiin rooleihin. Ammattilaisen roolissa painopisteinä toimivat eettinen toiminta ja päätöksenteko sekä ammatillinen sitoutuminen. Lisäksi ammattilaisen on ymmärrettävä oman toimintansa vaikutukset. Sosiaali- ja terveysalan koulutuksessa yhteisissä osaamisissa on nostettu keskeisiksi teemoiksi eettinen osaaminen sekä vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot. (Kangasniemi ym. 2018, 14.)

### 3.3 Sosiaali- ja terveydenhuollon osaamistarpeisiin vastaaminen

Muuttuvien osaamisvaatimusten vuoksi ammatillisen koulutuksen tulee valmistaa ammatinharjoittajia kehittämään uusia taitoja ja ominaisuuksia. Tämä koskee opiskelijoiden lisäksi myös käytännön ammattilaisia. Uudet osaamisvaatimukset ovat lisänneet jatkuvan oppimisen merkitystä. Jatkuvasti muuttuvan toimintaympäristön vuoksi, ammattilaisten olisi hyvä kehittää osaamistaan laajemmin, kuin pelkästään työpaikan tarjoamien pakollisten koulutusten kautta. Peruskoulutuksen avulla ammattilaiset saavat perusvalmiudet omaan ammattiinsa ja avaintaidot, joilla tarkoitetaan vuorovaikutus-, ryhmätyö-, analyysi- ja ongelmanratkaisutaitoja sekä itsensä johtamisen taitoja ja teknisiä taitoja. Täydennyskoulutuksen ja tutkintoon johtavan koulutuksen avulla jokainen pystyy kehittämään omaa osaamistaan ja siten vastaamaan sisäisiin ja ulkoisiin odotuksiin. (Alsop 2013, 3–4, 7; Kangasniemi ym. 2018, 7–8, 19.)

Tutkintojen ja koulutuksen tarkoituksena on ylläpitää ammatillista osaamista sekä kehittää työelämää ja vastata sen muuttuviin osaamistarpeisiin. Lisäksi tutkintoon johtavien koulutusten avulla pyritään parantamaan työllisyyttä ja antamaan valmiuksia yrittäjyyteen. Myös elinikäisen oppimisen ja ammatillisen kasvun tukeminen on merkittävässä roolissa. Koulutuksen tavoitteena on pyrkiä antamaan opiskelijoiden ammatilliseen kehittymiseen tarvittavia tietoja ja taitoja sekä tarjoamaan erilaisia jatko-opintovalmiuksia. (Laki ammatillisesta koulutuksesta 531/2017, 2§.) Ammattikorkeakoulujen tarkoituksena on antaa valmiuksia myös ammatillisiin asiantuntijatehtäviin sekä tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaan (Ammattikorkeakoululaki 932/2014, 4§).

Tutkintoon johtavien koulutusten tavoitteena on, että opintojen myötä opiskelija pystyy rakentamaan ja kehittämään osaamista, jota tulee tarvitsemaan työelämässä. Koulutuksen myötä opiskelija saa ammatillisen osaamisen eli kompetenssin työskentelyn mahdollistamiseen. Koulutusten lähtökohtana toimii työelämävastaavuus ja osaamistarpeisuus sekä tarkoituksena on mahdollistaa entistä yksilöllisempiä koulutuspolkuja. Suunnittelussa tulee miettiä, millaisia tietoja ja taitoja työelämässä tullaan tarvitsemaan tulevaisuudessa. Työelämässä olevat ammattilaiset voivat kehittää omaa osaamistaan kehittämishankkeiden ja täydennyskoulutuksien avulla. (Kangasniemi ym. 2018, 17.) Kehittämisessä ei ole kuitenkaan kyse vain ammatillisesta osaamisesta ja koulutuksesta. Merkittävässä roolissa on myös henkisen ja sosiaalisen kapasiteetin ylläpitäminen. Hyvinvointi ja osaamisen merkittävyys kietoutuvat yhteen, joista vastuu on työntekijällä ja organisaatiolla. (Niemelä 2019, 45.)

Henkilöstön osaamisen kehittämiseen on syntynyt uusia koulutuksellisia ja ohjauksellisia käytäntöjä. Niiden päämääränä on vahvistaa työntekijöiden ja työyhteisöjen asiantuntijuutta, osaamista, yhteisöllisyyttä, osallisuutta ja itsesääätelytaitoja. (Niemelä 2019, 45.) Suunnitelmallinen ja pitkäjänteinen täydennyskoulutus perustuu ajatukseen jatkuvasta oppimisesta. Täydennyskoulutukset perustuvat organisaation kehittämisstrategiaan, perustehtävään ja työntekijöiden osaamiskartoituksiin. Täydennyskoulutuksen vaikuttavuutta voidaan seurata esihenkilön järjestämien kehityskeskusteluiden avulla. (STM 2009, 70.) Täydennyskoulutuksen avulla voidaan reagoida nopeasti muuttuviin osaamistarpeisiin. Lisäksi täydennyskoulutus voidaan kohdistaa ajankohtaisiin, alueellisiin tai paikallisiin osaamistarpeisiin. Täydennyskoulutuksen avulla organisaatiot pystyvät seuraamaan, että työntekijöiden osaaminen on ajantasaista. Tarvittaessa työntekijälle luodaan mahdollisuus tarvittavaan täydennyskoulutukseen osaamisen täydentämiseksi. (Kangasniemi ym. 2018, 17.)

Tärkeä osa sosiaali- ja terveysalan osaamisen kehittämistä on kehittämistyö, jonka avulla valmistaudutaan paikallisesti ja alueellisesti ilmeneviin osaamistarpeisiin. Kehittämistyön tarkoituksena on tunnistaa uudet osaamistarpeet sekä löytää keinoja niiden toteuttamiseksi, ylläpitämiseksi ja arvioimiseksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon osaamisen kehittämisessä tulee huomioida työelämävastaavuus. Koulutuksen ja työelämän yhteistyöllä pystytään reagoimaan yhteiskunnallisiin muutoksiin sekä työelämän ja osaamistarpeiden muutoksiin. Yhteistyön avulla varmistetaan, että ammattilaiset saavat tarvittavan koulutuksen ammatissa toimimiseen. (Kangasniemi ym. 2018, 9–10.)

Sosiaali- ja terveysalan strategisia kehittämismenetelmiä on monesti organisaatio- ja aluekohtaiset kehittämishankkeet. Hanke eli projekti tarkoittaa tietylle aikavälille ja tiettyä tarkoitusta varten suunniteltua kokonaisuutta, jossa yhteistyö on merkittävässä roolissa. Tällöin toiminnalle on määritelty

tavoitteet ja hankkeessa edetään työvaihe kerrallaan. Sosiaali- ja terveysalan osaamistarpeisiin vastaaminen vaatii sitä, että täydennyskoulutus ja tutkintoon johtava koulutus kohdistuu tavoiteltaviin osaamisalueisiin. Lisäksi käytössä tulee olla tähän sopivat koulutusmenetelmät. Paikan päällä tapahtuvalla koulutuksella ja verkko-opetuksella on todettu olevan samanlaiset vaikutukset oppimiseen. Verkko-opetuksessa on kuitenkin huomioitava menetelmien nopea kehittyminen. (Kangasniemi ym. 2018, 17–18.)

Sosiaali- ja terveysala ammattilaisten koulutusta optimoimalla, voidaan saada säästöjä työvoimakustannuksissa ja lisättyä organisaatioiden tuottavuutta. Tämän vuoksi on tärkeää, että osaamisen ja koulutuksen kehittämiseksi on löydettävä uusia keinoja. (Kangasniemi ym. 2018, 81.) Terveystieteiden huoltoon kohdistuvissa tutkimuksissa on käytetty apuna osallistavaa toimintatutkimusta, jonka avulla pyritään parantamaan työpaikalla ammatillisia käytäntöjä. Osallistava toimintatutkimus auttaa ymmärtämään työpaikalla tapahtuvaa oppimista ja sitä kautta parantamaan asiakkaiden hoidon laatua. Työpaikalla tapahtuva oppiminen perustuu päivittäisten haasteiden analysointiin ja ratkaisemiseen. Jatkuva oppiminen on välttämätöntä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille. Kuitenkin jatkuvasti kehittyvä teknologia, lisääntyvät sairaudet ja uudet tautimuodot luovat haasteita jatkuvalle oppimiselle. (Langlois, Goudreau & Lalonde 2014, 226.)

Nykyään ammattilaiset saavat täydennyskoulutusta satunnaisten koulutuksien ja luentojen muodossa mutta uusien käytäntöjen käyttöönottoa työpaikoilla ei aina varmisteta. Osallistavan toimintatutkimuksen avulla on pyritty pienentämään teorian ja käytännön välistä kuilua. Osallistavassa toimintatutkimuksessa tarkkaillaan kolme asiaa, jotka ovat osallistujien käytännöt ja työpaikan olosuhteet, jossa he työskentelevät sekä osallistujien ymmärryksen syventäminen työpaikan olosuhteista ja käytännöistä. Osallistavan toimintatutkimuksen jatkaminen on merkittävää, koska sen avulla voidaan ymmärtää paremmin työpaikan olosuhteita ja saavuttaa organisaation tavoitteita. Lisäksi se vahvistaa työntekijöiden ammatillista kehittymistä. (Langlois, ym. 2014, 226–228, 230.) Koulutuksen kehittämisellä saadaan parannettua hoidon ja palvelun laatua, tehokkuutta ja taloudellisuutta. Tämä mahdollistaa myös uusien kansainvälisesti innovatiivisten ratkaisujen löytämistä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän toimivuus on vaarassa, jos osaamisen optimointi epäonnistuu. Tällöin ammattilaisten osaaminen jää hyödyntämättä sekä toimintaympäristön muutokseen ja asiakkaiden tarpeisiin ei vastata. (Kangasniemi ym. 2018, 81.)

## 4 OSAAMISEN JOHTAMINEN JA JATKUVA OPPIMINEN

Osaamisen johtaminen on historiallisesti käsitteenä nuori. Yhtenä keskeisenä osaamisen johtamisen vaikuttaja on ollut Karl Wiigin, jonka mukaan käsite nousi esille ensimmäistä kertaa Euroopan johtamiskonferenssissa vuonna 1987. Kyseistä vuotta voidaankin pitää osaamisen johtamiseen liittyvän keskustelun käynnistymisajankohtana. Osaamisen johtamisen keskustelua käydään nykyään monilla tieteenaloilla, jotka luovat käsitteestä epäselvän, sillä eri tutkijat lähestyvät osaamisen johtamista oman tieteenalansa kautta. Lisäksi käsitteen epäselvyyteen on vaikuttanut knowledge ja management -käsitteisiin liittyvä monimerkityksellisyys. Suomen kielessä ei ole yhtä täysin vastaavaa termiä englanninkieliselle knowledge termille. Suomessa knowledge management -käsitteestä on käytetty yleisimpinä käännöksinä osaamisen johtamista ja tiedon johtamista. (Kivinen 2008, 18, 61.)

Viimeisen 15-vuoden aikana osaamisen johtaminen on noussut organisaatioiden keskeiseksi tekijäksi ja tutkimuksissa sillä on osoitettu olevan positiivisia vaikutuksia suorituskykyyn. Osaamisen kehittäminen ja osaamisen hyödyntäminen ovat hyödyksi organisaatiolle ja työntekijälle. Lisäksi se lisää kustannustehokkuutta. (Zack, McKeen & Singh 2009, 392–393.) Hyrkkään (2009, 64) mukaan osaamisen johtamisella tarkoitetaan toimintaa, jonka avulla organisaation strategiassa määriteltyä osaamista ylläpidetään, kehitetään ja luodaan lisää. Johtamisessa yhdistyvät organisaation tavoitteet, organisaation osaaminen sekä ihmisten tiedot ja taidot. Osaamisen johtamisella on yhtäläisyyksiä strategisen johtamisen ja inhimillisten voimavarojen johtamisen kanssa. Johtaminen on organisaation monirakenteinen järjestelmä, jonka perustehtävänä on saavuttaa sille asetetut tavoitteet ja päämäärät.

Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistuksen vuoksi henkilöstövoimavaroja tulee kohdentaa. Lisäksi eri ammattiryhmien työnjakoa ja osaamista on kehitettävä. Noin puolet sosiaali- ja terveyspalveluiden henkilöstöstä toimivat hoitotyössä. Osaamisen johtamisen keinoilla pystytään kehittämään ja seuraamaan hoitohenkilöstön osaamista. Henkilöstön osaamisen kehittämisen avulla on vaikutusta potilaan hoidon laatuun, turvallisuuteen ja vaikuttavuuteen. Lisäksi sillä on suuri merkitys myös hoitoon pääsyyn, toiminnan sujuvuuteen, asiakaslähtöisyyteen ja kustannuksiin. (STM 2020b, 3, 8.)

### 4.1 Osaamisen johtaminen organisaatiotasolla

Terveydenhuollon organisaatioihin kohdistuvaa osaamisen johtamisen tutkimusta on vähän. Kehittäminen on painottunut teknologisiin ja rakenteellisiin kysymyksiin, jolloin ihmiset ja osaamisen johtaminen on jätetty ulkopuolelle. Viime vuosien saakka henkilöstöä on tarkasteltu kulueränä eikä voimavarana ja pääomana. Terveydenhuollon skenaarioissa painotetaan merkittävimmin tekijöinä muutoksen aikaansaamisessa tiedon merkityksen lisääntymistä, henkilöstön osaamiseen liittyviä kysymyksiä ja informaatioteknologian kehittymistä. (Kivinen 2008, 18.) Osaamisen johtamisen tehtävänä on luoda edellytykset turvalliselle, tulokselliselle, laadukkaalle ja vaikuttavalle, hoitotyölle (STM 2020b, 43). Osaamisen johtamisessa tarkastellaan organisaation toiminnalle oleellisia asioita, joita ovat organisaatiolle strategisesti tärkeä osaaminen eli ydinosaaminen. Lisäksi tulee huomioida organisaation inhimillinen pääoma eli yksilöiden tiedot ja taidot, jotka luovat ydinosaamisen. (Myyry 2008, 5; Zack ym. 2009, 397.)



Tulevaisuudessa tarkastelun alla on myös johtotehtävissä toimivien ihmisten osaaminen. Johtamisen merkitys korostuu etenkin huomioidessa työntekijöiden motivaatio, asenne ja suhde omaan työhön. Sosiaali- ja terveydenhuollon muutosten vuoksi johtajat kohtaavat työssään samoja osaamistarpeita, kuin työntekijät. Käsitys johtamisesta ja siihen käytettävistä toimintatavoista on muuttumassa organisaatiokulttuurissa. Tämä vaikuttaa ammattikasvatukseen kenttään, erityisesti johtajien ammatilliseen kehittymiseen. Johtajien osaamisen kehittämistä tulee tukea työnohjauksen, mentoroinnin ja täydennyskoulutuksen avulla. (Fredriksson & Saarivirta 2015, 9–10; Juujärvi ym. 2019, 13.) Myös työyhteisön hyvinvointiin on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota työelämän ja osaamistarpeiden muutoksien vuoksi. Maailmanlaajuinen taloustilanne ja asiakkaiden palvelutarpeiden täyttäminen vaativat henkilöstöltä osaamista ja luovuutta. Työhyvinvointi on kokonaisuus, joka pitää sisällään työn lisäksi myös perhe-elämän ja vapaa-ajan. Yhden osa-alueen kuormittuminen näkyy nopeasti myös muilla elämän osa-alueilla heikentävästi. (Juutti ja Vuorela 2015, 20, 24.)

Oppimista ei nähdä enää perinteisten henkilöstökoulutuksien käymisenä työpaikan ulkopuolella, vaan asenteiden ja käsitysten kriittisenä tarkasteluna. Osaaminen nähdään pääomana ja siitä on pidettävä huolta. (Fredriksson & Saarivirta 2015, 8; Nieminen 2019; 30.) Oppiminen ja työn sisältö ovat yhteydessä toisiinsa, sillä työn kokeminen tärkeäksi on yhteydessä yksilön motivaatioon ja innokkuuteen oppia uutta. Ihminen oppii erilaisissa konteksteissa mutta suurin osa ajasta vietetään työpaikalla. Esihenkilön tehtävänä on tarjota työtä, jonka sisältö vastaa työntekijän mielenkiintoa ja osaamisaluetta. Oppimisen kannalta on tärkeää antaa työntekijöille omien tietojen ja taitojen käyttö- ja kehittymismahdollisuuksia. Lisäksi työ ei saa olla liian vaativaa, koska yksilöllä ei ole tällöin energiaa uuden oppimiseen. Myös stressi vähentää työn mielekkyyttä ja vähentää sitä kautta motivaatiota. (Fredriksson & Saarivirta 2015, 13.) Osaamisen kehittämisen avulla pyritään myös tukemaan työhyvinvointia ja työviihtyvyyttä (Niemelä 2019, 30).

Organisaation kehittämisen voimavarana tulisi käyttää työntekijöiden asiantuntemusta ja kokemustietoa. Työntekijöiden roolia tarkastellaan yleensä muutoksen kohteena, mutta työntekijöiden osaamista tulisi käyttää apuna johtamisessa. Työntekijöiden aktiivisen roolin tukemisen vastuu on työntekijöillä itsellään, johtajilla ja organisaatiolla. (Juujärvi ym. 2019, 11.) Tavoitteena on ylläpitää ja kehittää organisaatiolle strategisesti tärkeää osaamista, minkä myötä tapahtuu oppimista. Tällöin osaamista voidaan kehittää organisaation tavoitteiden, strategian ja arvojen sekä vision mukaisesti. Osaamisen johtamisen avulla työyhteisöstä muodostuu lopulta oppiva organisaatio, jossa vallitseva kulttuuri ja toimintamallit tukevat oppimista. Organisaatiokulttuuri, jossa halutaan hyödyntää työntekijöiden tietoja ja taitoja, on merkittävin tekijä osaamisen kehittämisessä. (Myyry 2008, 5; Zack ym. 2009, 397.)

#### 4.1.1 Työkaluja osaamisen johtamiseen työelämässä

Osaamisen kehittämisessä on tärkeää vaalia yksilön ja työyhteisön välistä suhdetta. Tarkoituksena ei ole kehittää vain yksilöä, vaan luoda arvostava suhde työyhteisön ja yksilön välille. Osaamisen kehittäminen aloitetaan jo rekrytoinnin avulla. Mielikuvat organisaatiosta vaikuttavat työvoiman saantiin ja siihen millaiset työntekijät hakevat töitä. Rekrytoinnin avulla luodaan ensimmäinen perusta yksilön ja työyhteisön väliselle suhteelle. (Juutti ja Vuorela 2015, 141–142.) Työntekijöiden osaamisen kehittämistä tulee ohjata ja tukea. Organisaatiossa on määriteltävä osaamisvaatimukset ja niiden

avulla kartoittaa työntekijöiden osaaminen. Tämän jälkeen laaditaan osaamisen kehittämis- ja koulutussuunnitelma kehittämistarpeiden pohjalta. Osaamisen kehittämisessä tulee huomioida myös uusien työntekijöiden perehdytyksen korkeatasoisuus, sillä se vähentää henkilöstön vaihtuvuutta ja lisää ammattiin sitoutumista. (STM 2020b, 23.) Henkilöstön pysyvyys tukee osaltaan hoidon turvallisuutta (STM 2009, 45). Organisaatiossa annetun työnopastuksen avulla työntekijä oppii hallitsemaan tarvittavat ammatilliset tiedot ja taidot sekä niiden itsenäisen suorittamisen (Juutti ja Vuorela 2015, 170).

Osaamisen johtamisessa tulee huomioida myös organisaation järjestelmien, ilmapiirin ja johtamisen kehittäminen. Osaamisen johtaminen kiinnittää huomion tärkeisiin asioihin, selkeyttää päätöksentekoa, rytmittää organisaation arkea ja varmistaa toimeenpanon. Näillä rakenteellisilla asioilla on käytännöllinen ja symbolinen merkitys. Rakenteeseen kuuluvat esimerkiksi suunnittelu- ja seurantajärjestelmät sekä tietohallinto ja tietojärjestelmät. Rakenteeseen sisältyvät myös erilaiset osaamista tukevat HR-toiminnot, organisaatorakenne, oppimista tukevat toimintamallit ja riskienhallinta. (Hyrkäs 2009, 64.) Osaamisen johtamisessa olennaista on luoda yhtenäiset käytännöt, joilla varmistetaan hoitohenkilöstön ammatillinen osaaminen. Tällaisia käytäntöjä ovat esimerkiksi esihenkilön järjestämä haastattelu rekrytointitilanteessa sekä teoreettiset kokeet ja osaamisen näyttökokeet. Osaamisen kehittämisestä ja päivittämisestä huolehditaan täydennyskoulutuksella, työnkuvien muutoksilla sekä työnjaon kehittämiseen liittyvällä lisäkoulutuksella ja työkierrolla. Kehittämiseen kuuluu työssä oppimisen tukeminen, osaamisen jakaminen, tiimityö ja verkostot. Merkittävässä roolissa on myös opintovapaiden ja oppisopimuskoulutusten tukeminen. (STM 2009, 45, 63.)

Kehityskeskustelut ovat merkittävä osa suunnitelmallista toiminnan ja henkilöstön kehittämistä. Kehityskeskustelu mahdollistaa avoimen ja luottamuksellisen keskustelun esihenkilön ja työntekijän välillä. Kehityskeskustelut auttavat työntekijää tarkastelemaan omaa osaamista ja luomaan kehityssuunnitelman. Lisäksi työntekijällä on mahdollisuus esittää toiveita omien tarpeidensa suhteen. Käytyjen kehityskeskusteluiden pohjalta esihenkilö voi laatia koko organisaatiota koskevan kehityssuunnitelman kokonaisuosaamisen kehittämisestä. Näin saadaan luotua perusteet työyhteisön väliselle yhteistyölle ja osaamisen kehittämiselle. (Juutti & Vuorela 2015, 283; STM 2009, 69.)

Tutkimuksissa tehokkaaksi on osoittautunut työssä tapahtuva oppiminen. Yksilöiden erillisten suoritusten ja oppimisen muuttuminen organisaation yhteiseksi oppimiseksi, parantaa organisaation suorituskyyä. (Kivinen 2008, 17.) Tämä aukaisee avoimemman vastaanoton uusille lähestymistavoille. Uuden oppimisessa esihenkilön roolin merkitys korostuu organisaation innostajana, sosiaalisena vaikuttajana ja yleisen ilmapiirin muokkaajana. Esihenkilö pystyy omalla esimerkillään ja toiminnallaan mahdollistamaan organisaation oppimisen ja kehittymisen. Lisäksi esihenkilön tuki luo työntekijöille tunteen, että heitä arvostetaan. (Fredriksson & Saarivirta 2015, 7–8, 13.) Oppimista edistävässä ilmapiirissä voidaan esittää kysymyksiä, pyytää apua, jakaa tietoa sekä puhua omista huolista. Tämä auttaa tuomaan paremmin esille työntekijöiden osaamisen ja luomaan uusia innovaatioita. Parhaiten oppimista tapahtuu organisaatiossa, jossa työntekijöille annetaan mahdollisuus tehdä virheitä ja oppia niistä. (Collin, Van der Heijden & Lewis 2012, 158; Fredriksson & Saarivirta 2015, 12.)

Työnohjaus on yksi työelämäosaamisen keino, mikä soveltuu käytettäväksi työssä oppimiseen (Niemi 2019, 9). Työnohjaus auttaa tutkimaan ja ratkomaan työhön, työrooliin tai työyhteisöön liittyviä kysymyksiä yhdessä työnohjaajan kanssa. Työnohjauksessa keskeistä on vuorovaikutusprosessi, jonka kautta tapahtuu kokemuksellista oppimista. Tarkoituksena on, että työnohjaus selkeyttää omaa perustehtävää ja roolia sekä parantaa työsuoritusta ja ylläpitää työhyvinvointia. Se toimii myös laadunvarmistuksessa. Työnohjaus tarjoaa uusia näkökulmia työhön, toimintatapoihin, työyhteisöön ja asiakastilanteisiin. Tämä mahdollistaa työntekijän ammatillisen kasvun. (STM 2009, 69.) Työnohjausta voidaan hyödyntää esihenkilötehtävissä, henkilöstöhallinnossa, asiakastyössä sekä työyhteisöissä (Niemi 2019, 9).

Mentorointi toimii kehittämisessä ohjauksen muotona, joka perustuu kokeneemman työntekijän ja vähemmän kokeneen työntekijän vuorovaikutussuhteeseen. Mentori tukee ja ohjaa työntekijää sekä antaa palautetta kehittämisestä. Mentoroinnissa kokeneempi työntekijä jakaa omia tietojaan ja taitojaan uran alussa olevalle työntekijälle. Mentorointi auttaa ammatillisessa kehittämisessä ja uralla etenemisessä. Mentorointi voidaan jakaa työuraan liittyvään mentorointiin ja psykososiaaliseen mentorointiin. Työuraan liittyvän mentoroinnin avulla työntekijän näkyvyyttä pyritään lisäämään ja tätä kautta parantamaan työuralla etenemistä. Se sisältää myös valmentamista ja tukemista. Psykososiaalisen mentoroinnin avulla pyritään vahvistamaan ammatillista identiteettiä ja lisäämään työntekijän tehokkuutta ammatissaan. Psykososiaalisessa mentoroinnissa toimitaan roolimallina tarjoten neuvontaa ja vahvistuksen antamista. (Leskelä 2005, 23–24.)

Mentoroinnissa ja työnohjauksessa on monia yhdistäviä piirteitä, mutta niissä on myös eroavaisuuksia. Esimerkiksi työn ohjauksessa toimiva henkilö on yleensä saanut tehtävään erityiskoulutuksen, kun taas mentorina toimivalta erityiskoulutusta ei vaadita. Lisäksi organisaatio järjestää työn ohjauksen, mutta mentorointi tapahtuu monesti ilman kolmatta osapuolta. Työnohjauksessa organisaatio määrittelee käsiteltävät asiat, jolloin ne yleensä liittyvät organisaation omiin tarpeisiin. Sen sijaan mentoroinnissa käsiteltävät asiat vaihtelevat mentoroitavan tarpeiden ja organisaation tarpeiden välillä. Tutkimusten mukaan mentorointi lisää työtehoa, edistää elinikäistä oppimista, vahvistaa sitoutumista uuteen organisaatioon ja vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. Mentorointi edistää myös työyhteisön välistä vuorovaikutusta, hiljaisen tiedon jakautumista ja oppivan organisaation kehittymistä. (Leskelä 2005, 25–26, 30.)

## 4.2 Jatkuva oppiminen

Jatkuva oppiminen on helppo tunnistaa mutta käsitteenä hankala määritellä. Kuitenkin yhteistä määritelmässä on, että se tarkoittaa ammatillisen koulutuksen lisäksi työntekijöiden kehittämiseen tähtäviä käytäntöjä. Euroopan unionin päämääränä on edistää jatkuvaa oppimista ja työntekijöiden taitojen kehittämistä. (Collin, ym. 2012, 155.) Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa Suomessa Euroopan Unionin alaisten asioiden valmistelusta, valvonnasta, seurannasta ja toimeenpanosta. Euroopan Unionissa laaditut päätökset vaikuttavat sosiaali- ja terveysalan toimintaan. (STM 2020b.) Sosiaali- ja terveysministeriö osallistuu myös taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestön OECD-työskentelyyn (Organization for Economic Cooperation and Development). Sen avulla pyritään edistämään taloudellista kasvua sekä edistämään työllisyyttä ja hyvinvointia. Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö on määritellyt, että jatkuvalla oppimisella tarkoitetaan kaikkea sitä koulutustoimintaa,

johon ihmiset osallistuvat saadakseen uusia tietoja ja taitoja nykyistä tai tulevaa työtä varten. (Collin, ym. 2012, 155–156; STM 2020c.) Jatkovaa oppimista harjoitetaan henkilökohtaisesta, yhteiskunnallisesta, sosiaalisesta ja työllisyyteen liittyvästä näkökulmasta (Alsop 2013, 7).

Oppivassa organisaatiossa panostetaan työntekijöiden kehittymiseen ja oppimiseen. Tämä edellyttää myös sitä, että yksilö voi fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti hyvin. Turvallinen ympäristö luo tilaa keskustelulle, jonka avulla voidaan jakaa tietoa ja oppia uutta. Tämä lisää organisaation kykyä sopeutua uuteen. (Juutti ja Vuorela 2015, 88, 202, 204.) Jatkuva oppiminen voi tapahtua jokapäiväisen työn kautta tai erillisissä koulutuksissa. Koulutuksen järjestäminen on koettu tärkeäksi, vaikka koulutuksessa opittujen tietojen siirtäminen työelämään on koettu ongelmallisena. Tämän vuoksi työpaikoilla tapahtuvaa jatkuvaa oppimista on lisätty. Kuitenkaan yksilön oma halu ja motivaatio ei takaa jatkuvaa oppimista, vaan myös työnantajan tulee tarjota mahdollisuudet oppimiseen. (Collin, ym. 2012, 156–157.) Työpaikalla tapahtuva oppiminen voidaan jakaa kolmeen tyyppiin, jotka ovat työn vuoksi oppiminen, työssä oppiminen ja työn kautta oppiminen. Työpaikalla tapahtuva oppiminen tarjoaa työntekijöille mahdollisuuden seurata muiden ammattilaisten työskentelyä oikeassa toimintaympäristössä. Lisäksi ammattilaiset voivat jakaa keskenään tietoja ja taitoja oman osaamisen sekä työpaikan käytäntöjen kehittämiseksi. (Alsop 2013, 68–69.)

#### 4.2.1 Työkaluja jatkuvan oppimisen kehittämiseen työelämässä

Terveystieteiden jatkuvien muutoksien vuoksi nykyään korostetaan tiedon jakamista, jota voidaan käyttää apuna käytännön työssä. Tiedon jakaminen vaatii monitahoista yhteistyötä niin tutkijoiden, päättäjien, työnantajien, kuin muiden sidosryhmien kesken. Laadukkaassa tiedon siirrossa keskeistä on luoda yhtenäiset käytännöt tiedon jakamiselle, tunnistaa mahdolliset esteet tiedon siirrossa sekä tunnistaa menetelmät ja ongelmat tutkimuksien hyödyntämisessä. Tärkeintä on kuunnella eri sidosryhmien kehittämisohjelmia tiedon siirtoon liittyen. Keskeisiä ongelmia tiedon siirrossa ovat puutteet organisaation ja päätöksentekijöiden keskinäisessä viestinnässä. Luottamus ja hyvä vuorovaikutus eri toimijoiden kesken on keskeisessä roolissa laadukkaassa tiedon jakamisessa. (Mittom, Adair, McKenzie, Patten & Wayne Perry 2008, 730, 734–735, 738, 759.) Jatkuvaan oppimiseen kuuluu myös vuorovaikutustaitojen kehittäminen, joka auttaa uusien työsuhteiden luomisessa sekä uramahdollisuuksien avautumisessa. Oppiminen vie aikaa ja energiaa mutta se tuo omat palkkionsa. Elinikäinen oppiminen tarkoittaa sitä, että yksilöllä on mahdollisuus oppia elämän kaikilla osa-alueilla. (Alsop 2013, 48.)

Oppivat organisaatiot ovat siirtyneet koulutuksen lisäksi innostamaan työntekijöitä ja näin mahdollistamaan uusien innovaatioiden syntymisen. Lisäksi työntekijöitä kannustetaan ongelmanratkaisuun yhdessä päätöksentekijöiden kanssa. Tämän myötä pystytään vaikuttamaan organisaatiokulttuuriin ja kannustamaan vastavuoroiseen oppimiseen. (Mittom, ym. 2008, 740.) Työskentely ja vuorovaikutus muiden työntekijöiden kanssa tarjoaa mahdollisuuden saada erilaisia näkökulmia. Nämä uudet näkökulmat voivat auttaa rakentamaan valmiuksia käytettäväksi myöhemmissä tilanteissa. Ammattilaisten tulisikin ajatella jatkuvaa oppimista laajemmin, kuin vain pyrkimyksenä ylläpitää pätevyyttä oman ammatin harjoittamiseen. Jatkuvan oppimisen avulla voidaan edistää sopeutumiskykyä, luovuutta, joustavuutta sekä valmiutta uran ja elämäntavan muutokseen. Lisäksi se auttaa itsensä joh-

tamisessa missä tahansa elämänvaiheessa. Muutokset voivat koskea esimerkiksi äitiyslomaa, eläköitymistä, uran jatkamista katkon jälkeen tai irtisanomisen seurausta. Sitoutuminen jatkuvaan oppimiseen ja täydennyskoulutukseen voi auttaa yksilöitä valmistautumaan uusiin rooleihin ja helpottamaan erilaisten muutoksien siirtymissä. (Alsop 2013, 3.)

Oppimisen kannalta on tärkeää tarkastella tiedon jakamisen keinoja kohderyhmän tarpeiden mukaan. Keskeisiä keinoja tiedon jakamisessa ovat koulutustilaisuudet työntekijöille ja päätöksentekijöille sekä moniammatillinen yhteistyö esimerkiksi erilaisten työpajojen avulla. Lisäksi tietoa voidaan jakaa sähköisen viestinnän ja nettiselainten välityksellä. Tiedon jakamisessa vaikuttavaksi on todettu myös kasvokkain tapahtuva vastavuoroinen oppiminen. (Mittom, ym. 2008, 738, 744.) Jatkuva oppimista voidaan tukea erilaisten tukitoimien avulla, kuten valmennuksen ja mentoroinnin avulla. Valmennus liittyy välittömään toiminnon parantamiseen ja osaamisen kehittämiseen, kun taas mentoroinnissa hankitaan taitoja kehittyvälle uralle pidemmällä aikavälillä. Uusille työntekijöille tarjotaan myös esihenkilön toimesta tukea ja ohjausta. Henkilökohtaiset arvioinnit voivat tarjota mahdollisuuksia tarkastella omaa osaamista ja sen kehittämistä. Verkostoitumisessa voidaan hyödyntää moniammatillisia tiimejä ja saada sitä kautta uusia oppimiskokemuksia. (Alsop 2013, 40–44.)

## 5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE

Tämän käytettävyystudkimuksen tarkoituksena oli tutkia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartan ([www.sotetie.fi](http://www.sotetie.fi)) käytettävyyttä käytettävyystudkimuksen avulla. Tavoitteena oli tuottaa kokemusperäistä tietoa sekä edistää ammattilaisten työelämän ja osaamisen muutoksiin liittyvien tukipalveluiden kehittämistä.

Tutkimuskysymykset:

1. Minkälaiseksi sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset arvioivat SOTETIE-sivuston käytettävyyden?
2. Minkälaiseksi sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset arvioivat SOTETIE-sivuston sisällön ja aihealueet?

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämä käytettävyytutkimus aloitettiin vuonna 2020 joulukuussa laatimalla ensin aihesuunnitelma. Aihesuunnitelman hyväksymisen jälkeen siirryttiin työsuunnitelmaan sekä ohjaus- ja hankkeistamis-sopimuksen laatimiseen. Tämä käytettävyytutkimus toteutettiin laadullisen tutkimusmenetelmän avulla, koska tarkoituksena oli saada kattavasti tietoa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartan käytettävyydestä ja sisällöstä. Tämän käytettävyytutkimuksen kohderyhmään kuului sosiaali- ja terveysalalla työskentelevät esihenkilöt, ammattikorkeakoulutasoisen koulutuksen käyneet henkilöt ja lähihoitajat. Tämän käytettävyytutkimuksen yhteistyökumppani saatiin SOTE-TIE-hankkeen kautta. Käytettävyytutkimuksen suunnittelu aloitettiin yhteistyökumppanin kanssa lokakuussa 2021. Haastattelut saatiin valmiiksi heinäkuussa 2022.

### 6.1 Tutkimusmenetelmä

Laadullisessa tutkimusmenetelmässä teoria on ilmeinen osa. Teoria kuvaa tutkimuksen viitekehystä eli tutkimuksen teoreettista osuutta. Tutkimuksen teoriaa käytetään myös apuna hahmottamaan menetit sekä tutkimuksen etiikka ja luotettavuus. Lisäksi teoria auttaa tarkentamaan itse tutkimuskokonaisuuden. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 18.) Laadullisessa tutkimusmenetelmässä korostetaan kolme asiaa, jotka ovat ilmiön intentio, konteksti ja tutkimuksen prosessi. Intention tarkastelussa tutkijan tulee huomioida tutkittavan esittämiä ilmaisun motiiveja. Tutkittava saattaa yrittää peitellä tai kaunistella asioita. Kontekstissa tutkijan on huomioitava millaisia sosiaalisia tai ammatillisia yhteyksiä tutkittava asia liittyy. Tutkimustilanteen ymmärtäminen edellyttää toimintaympäristön, sosiaalisen verkoston tai tutkittavan ominaisuuksien kuvaamista. Tutkimuksen prosessilla eli tutkimusaikataululla saadaan käsitys siitä, että kuinka pitkälle tutkimusta voidaan viedä. (Beuving & Geert 2015, 29–30, 32, 39; Vilka 2017, 157–158.) Tämän käytettävyytutkimuksen tutkimusaineiston keruu tavasta kerrottu tarkemmin kappaleessa 6.3 Aineiston keruu.

Käytettävyytutkimus on prosessi, jossa arvioidaan käyttäjäystävällisyyttä (Salunke & Tuleu 2015, 317). Käytettävyytutkimus voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen, jotka ovat tutkimuksen valmistelu, itse käytettävyytutkimus ja lopuksi kerätyn tutkimusaineiston analysointi, jota voidaan käyttää tuotesuunnittelussa ja -kehittelyssä. Käytettävyys ominaisuutena kuvaa, kuinka sujuvasti käyttäjä pystyy tuotetta käyttämään saavuttaakseen haluamansa päämäärän. Käytettävydessä on kyse vuorovaikutuksesta tuotteen ja ihmisen välillä. Englanninkielessä käytetään tietoteknisten sovellusten käytettävyydestä termiä (usability) ja rinnalla ihminen-tietokone-vuorovaikutusta (Human-computer Interaction, HCI tai Computer-human Interaction, CHI). Käytettävyys voi olla hyvä tai huono. Käytettävyttä saadaan parannettua esimerkiksi visuaalisilla vihjeillä, jotka ohjaavat käyttäjää oikeaan paikkaan. Tällöin visuaalisella vihjeellä on toiminnallinen vaikutus. (Kuutti 2003, 13, 70.)

Käytettävyytutkimuksen valmistelu koostuu useista osista. Käytettävyytutkimukseen tulee valita kohderyhmään kuuluvat henkilöt, tutkimuksen painopistealueet ja laatia käytettävyytutkimuksen tehtävät. Lisäksi on valmisteltava tarvittavat laitteet ja välineet sekä paikka käytettävyytutkimuksen järjestämiseen. (Kuutti 2003, 13, 70.) Terveysteknologioiden arvioinnissa käytetään erilaisia käytettävyytutkimusmenetelmiä. Yleisesti käytetyt menetelmät ovat käyttäjä- tai asiantuntijapohjaisia ko-

keiluja. Lopullinen käytettävyytystutkimus suoritetaan todellisten käyttäjien avulla normaalissa vuorovaikutustilanteessa. Käytettävyytystutkimuksen avulla pyritään ennustamaan joitain tai kaikkia todellisessa käytössä esiintyviä asioita. Jokaisen käytettävyytystutkimuksen jälkeen tarvittavat muutokset toteutetaan palvelun tai tuotteen parantamiseksi. (Salunke & Tuleu 2015, 317.) Tämän käytettävyytystutkimuksen kohderyhmään valittiin henkilöitä, joille SOTETIE-sivusto oli suunnattu. Kohderyhmään kuuluivat sosiaali- ja terveysalalla työskentelevät esihenkilöt, ammattikorkeakoulutasoisen koulutuksen käyneet henkilöt ja lähihoitajat. He kokeilivat ja arvioivat sivustoa käyttäjän näkökulmasta.

Valmisteluvaiheeseen kuuluu myös pilottitestin järjestäminen, jonka avulla varmistetaan käytettävyytystutkimuksen toimivuus (Kuutti 2003, 70). Tämän käytettävyytystutkimuksen toteutus kokeiltiin ensin pilottitestin avulla. Pilottitestiin valittiin kolme kohderyhmää vastaavaa henkilöä. Tällöin saatiin testattua esihenkilöille, ammattikorkeakoulutasoisen koulutuksen käyneille henkilöille ja lähihoitajille laadittuja tehtävä- ja haastattelukysymyksiä. Pilottitestistä saadun palautteen avulla tehtiin vielä tarvittavia korjauksia tehtäviin ja haastattelukysymyksiin. Esimerkiksi kysymysten ymmärrettävyyttä parannettiin ja samankaltaisia kysymyksiä muotoiltiin uudelleen. Pilottitestin avulla varmistettiin myös laitteiden ja etäyhteyden toimivuus Teamsin kautta. Tämä käytettävyytystutkimus äänitettiin nauhurilla sekä Teamsin oman nauhoitus ja litterointi toiminnon avulla.

Käytettävyys koostuu opittavuudesta, muistettavuudesta, tehokkuudesta, virheilmoitusten mahdollisuudesta ja miellyttävyydestä. Käytettävyyden arvioinnissa käytetään heuristista listaa, joka perustuu heuristiikkoihin eli listoihin säännöistä ja ohjeista. Nielsenin kymmenkohtaisen listan mukaan vuorovaikutuksen tulee olla luonnollista ja yksinkertaista käyttäjän kanssa sekä vuorovaikutuksessa on käytettävä kieltä, jonka käyttäjä ymmärtää. Lisäksi muistin kuormituksen on oltava mahdollisimman pieni, käyttöliittymän tulee olla yhdenmukainen ja siinä pitää olla selkeät poistumistiet. Lisäksi käyttäjän on saatava palautetta käytön aikana sekä oikopolkuja ja sujuvaa työskentelyä on tuettava. Myös virheiden ilmaantuessa ilmoitusten tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä. Kuitenkin virhetilanteisiin joutumista pyritään välttämään. Käyttöliittymän sujuva käyttö vaatii riittävät avustustoiminnot ja dokumentaation. (Kuutti 2003, 13, 49.)

Onnistuneen tietokannan kehittäminen edellyttää käyttäjän tarpeiden välisen suhteen ymmärtämistä ja sitä, kuinka tehokkaasti käyttäjät voivat käyttää tietokantaa. Tämän vaiheen avulla pyritään varmistamaan, että tietokanta täyttää sille asetetut tavoitteet ja käyttäjien odotukset. Käytettävyytystutkimuksen avulla varmistetaan, että lopputuote on käyttäjätavallinen eli esimerkiksi navigointi ja ymmärtäminen on helppoa. (Salunke & Tuleu 2015, 329.) SOTETIE-sivuston käytettävyyttä on arvioitu tarkemmin kappaleessa 8.1.1 Minkäläiseksi sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset arvioivat SOTETIE-sivuston käytettävyyden.

Erilaisten sähköisten tietokantojen ja sivustojen käytettävyyden monipuolinen testaaminen on tärkeää, niiden käyttötarkoituksen ja luonteen vuoksi. Tällaiset sovellukset ja sivustot helpottavat tutkimusta, lisäävät yhteistyötä ja kokemusten jakamista sivuston käyttäjien välillä sekä edistävät tiedon levittämistä. Tietokanta on kuitenkin hyödyllinen vain, jos käyttäjät voivat tehokkaasti ja yksinkertaisesti hakea ja käyttää tietoa. Erilaiset näytöt ja tutkimukset tukevat sitä, että käytettävyyttä kannat-



taa kokeilla monipuolisesti ennen tietokannan käyttöönottoa. Erilaisiin skenaarioihin perustuvat tehtävät käytettävyyttä tutkittaessa auttavat määrittämään milloin ja missä tilanteessa tietokannan käytettävyydessä, kuten navigoinnissa tai ohjeistuksen selkeydessä, esiintyy ongelmia. Tämä olisi vaikeaa selvittää pelkän kyselyn tai haastattelun kautta. Sen sijaan tehtävien ja avoimien kyselylomakkeiden avulla voidaan analysoida tuotetta ja tarkastella käyttäjien yleisiä odotuksia. (Salunke & Tuuleu 2015, 322–323, 329.) Tässä käytettävyytutkimuksessa ilmenneistä SOTETIE-sivuston ongelmista raportoitin heti SOTETIE-hankkeen työryhmälle, jotta mahdolliset virheet saatiin korjattua ja sivuston käytettävyys olisi hyvä.

## 6.2 Tutkimusympäristö

Tähän käytettävyytutkimukseen yhteistyökumppaniksi lupautunut yritys työllistää yli 14 500 ammattilaista ympäri Suomea ja se on johtava julkisten hoivapalvelujen yksityinen tuottaja. Yritys tarjoaa palveluja päihde- ja mielenterveyskuntoutujille, lastensuojelun asiakkaille, ikääntyneille sekä kehitysvammaisille ja vammautuneille henkilöille. Palveluihin kuuluu myös terapia- ja ateriapalvelut. Yritys on merkittävä työnantaja Suomessa, Ruotsissa ja Tanskassa. (Attendo 2021a.) Yksiköissä huomioidaan voimavaralähtöinen osallistuminen arjen toimintaan ja turvallisuus. Tarkoituksena on ylläpitää toimintakykyä ja kohentaa asukkaan taitoja yhteiskunnan jäsenenä. (Attendo 2021b; Attendo 2021c, 2.)

Yksiköissä laaditaan vähintään joka vuosi henkilöstön koulutussuunnitelma, jonka suunnittelussa on käytetty apuna palautteista ja kehityskeskusteluista saatua tietoa. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan työntekijöiden yksilölliset tarpeet, työtehtäviin liittyvät erityisosaamistarpeet ja yksikössä vallitseva tarve. Koulutukset on suunniteltu vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon muuttuvia osaamistarpeita ja vaatimuksia sekä tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa. Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön henkilöstön perehdytystä ja laadunvalvontajärjestelmää. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu kolme toimintaa ohjaavaa arvoa, jotka ovat osaaminen, välittäminen ja sitoutuminen. Yksikön arvojen mukaiset toimintaperiaatteet ovat tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus, ihmisarvon kunnioittaminen, yksilöllisyys, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen. (Attendo 2021b; Attendo 2021c, 2–3, 12, 15.)

## 6.3 Aineiston keruu

Käytettävyytutkimukseen valitaan kohderyhmää edustava henkilö, joka suorittaa määritellyt tehtävät. Tällöin tulee tuntea sovelluksen loppukäyttäjäkunta. Käytettävyytutkimus toimii tutkimustyökäluna, jonka avulla käyttöliittymästä sekä sen ongelmista ja puutteista saadaan tehtyä havaintoja. (Kuutti 2003, 68, 70.) Tähän käytettävyytutkimukseen osallistui kuusi kohderyhmään kuuluvaa henkilöä. Kohderyhmään kuului kaksi esihenkilöä, kaksi ammattikorkeakoulutasoisen koulutuksen käynnistä henkilöä ja kaksi lähihoitajaa. Tutkittaviin otettiin ensin yhteyttä sähköpostiin lähetettävän saatekirjeen avulla (liite 1). Vilkan (2021, 149, 151) mukaan tutkittavat arvioivat tutkimusta jo saatekirjeen ja mukana olevan haastattelulomakkeen perusteella. Saatekirjeen avulla tutkija saa perusteltua tutkimuksen tärkeyden, jonka avulla tutkittava päättää osallistuuko tutkimukseen. Saatekirjettä laatiessa tutkijan tulee muistaa huomioida saateen visuaalinen ilme, saateen sisältö sekä lomakkeen

laajuus ja kieli. Tutkittavalla tulee olla tarpeeksi tietoa tutkimuksesta ja hänellä on oikeus tietää mihin tarkoitukseen tietoja käytetään.

Tutkimukseen valitaan henkilöt, joilla on eniten kokemusta ja tietoa tutkittavasta asiasta. Tarkoituksena onkin saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta aiheesta. Tällöin tutkimuksen aiheet tai haastattelukysymykset voidaan lähettää tiedonantajalle ennakkoon. Tutkimuksen kannalta on suositeltua, että tiedonantajat saavat tutustua kysymyksiin, teemoihin tai haastattelun aiheeseen etukäteen. Näin ihmiset saadaan myös lupautumaan helpommin tutkimukseen, kun he tietävät mistä on kysymys. Lisäksi suostumukseen auttaa myös se, että lupa kysytään yleensä henkilökohtaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 62–64, 70.) Tämän käytettävyystudkimuksen yhteistyökumppani oli suunnitellut ennakkoon, ketkä sopisivat heidän organisaatiostaan kohderyhmään. Vallitsevien koronarojoitusten vuoksi yksikköön ei voitu mennä paikan päälle, vaan valituille henkilöille lähetettiin sähköpostilla saatekirje.

Tämän käytettävyystudkimuksen saatekirjeessä kerrottiin SOTETIE-hankkeesta sekä opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus. Saatekirjeessä pyydettiin myös tutustumaan ennakkoon SOTETIE-sivustoon ja opinnäytetyöhön liitettävään tietosuojailmoitukseen (liite 5). Tämän käytettävyystudkimuksen kannalta oli parempi, että tutkittavat tutustuivat ennakkoon sivustoon, koska kysymykset saattaisivat muuten olla liian vaikeita. Lisäksi näin tähän käytettävyystudkimukseen saataisiin enemmän tietoa, kun tutkittavat ovat saaneet herätellä ajatuksiaan sivustoon tutustumisen avulla. Itse tehtävä- ja haastattelukysymyksiä ei lähetetty ennakkoon, koska haluttiin havainnoida, kuinka pyydettyjen tehtävien tekeminen onnistui ja tutkia sitä kautta sivuston käytettävyyttä.

Tutkimusaineiston pystyy keräämään monella eri tavalla. Tutkimusaineistoksi soveltuvat esimerkiksi haastattelut, dokumenttiaineistot, elämänkerrat, esineet, päiväkirjat tai valokuvat. Näitä menetelmiä voidaan käyttää yksinään tai yhdistellen. Haastattelu voidaan laatia lomakehaastatteluna, haastatteluna tai avoimena haastatteluna. Haastattelut voidaan tehdä yksilöhaastatteluna ja pari- tai ryhmähaastatteluna. Lomakehaastattelussa eli strukturoidussa haastattelussa tai standardoidussa haastattelussa, tutkija on päättänyt ennalta kysymykset ja niiden järjestyksen. Haastattelun kysymysten muoto on standardoitu eli vakioitu, jolloin haastattelulomake on kaikille samanlainen. Lomakehaastattelu on toimiva tutkimustapa, kun tutkimusongelman aihe on rajatumpi. Lomakehaastattelussa tarkoituksena on kysyä tutkimuksen kannalta oleellisia kysymyksiä, joiden perusta on tutkimuksen viitekehystä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 62, 64; Vilkkä 2017, 159–161.)

Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa tutkimusongelmasta valitaan keskeiset teemat ja aiheet, joiden ympärille tutkimushaastattelu painottuu. Valitut teemat ovat keskeisiä tutkimusongelmaan vastaamiseksi. Puolistrukturoidussa haastattelussa käsitellään tutkimusongelman keskeisimmät asiat. Tavoitteena on saada vastaajalta kaikkiin teemoihin vastaus. Haastattelu voidaan toteuttaa myös asiantuntija- tai ryhmähaastatteluna. Tällöin ryhmä luo yhteisen mielipiteen aiheesta. Ryhmässä aineisto voidaan kerätä myös puhepiirimenetelmän avulla. (Vilkkä 2021, 99–100.)

Tässä käytettävyystudkimuksessa järjestettiin yksilöhaastattelut, joiden runkona käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Tällöin kysymykset pystyttiin laatimaan ennakkoon ja selvittämään ne

asiat, joita SOTETIE-sivuston käytettävyydestä ja sisällöstä haluttiin saada selville. Puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla pysyttiin myös huomioimaan eri ammattiryhmät ja laatimaan jokaiselle omat tehtävä- ja haastattelukysymykset. Tutkittavien saamisessa esiintyi haasteita, jonka vuoksi yksilöhaastattelut etänä Teamsin kautta soveltuivat parhaiten tämän käytettävyystudkimuksen tekemiseen. Valittu toteutustapa oli myös yhteistyökumppanin toive. Käytettävyystudkimuksen olisi voinut toteuttaa sähköisen kyselylomakkeen avulla mutta vaarana olisi ollut vastaamatta jättäminen sekä suppeat vastaukset.

Havainnointi on myös yleinen laadullisen tutkimusmenetelmän tiedonkeruumenetelmä. Haastattelun ja havainnoinnin yhdistäminen on monesti hedelmällinen tiedonkeruutapa. Havainnointi ilman osallistumista tarkoittaa sitä, että tiedonantajat tietävät osallistuvansa tutkimukseen. Tällöin tutkittavan ja tiedonantajan välinen vuorovaikutus ei ole olennaista tiedonhankinnan kannalta. Tutkija toimii osallistumattomana tarkkailijana ja havainnoi tilannetta esimerkiksi videolta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 62–64, 70.) SOTETIE-sivuston käyttäjystävällisyyttä kartoitettiin käytettävyystudkimuksen avulla, joka koostui kahdesta osasta. Ensin tutkittavat arvioivat kahden tehtävän avulla SOTETIE-sivuston käytettävyyttä. Tutkittaville kerrottiin, että tutkija havainnoi, kuinka tehtävien suorittaminen onnistuu ja löytyvätkö pyydettyt asiat sivustolta. Tutkija auttoi tarvittaessa, jos sivustolta ei löytynyt pyydettyä asiaa. Tutkittavia pyydettiin puhumaan ääneen mahdollisista ongelmista ja muista huomioista tehtäviä tehdessään. Tutkija kirjasi havainnot samalla ylös ja lopuksi tutkittavilta kysyttiin, millaisena he kokivat sivuston käytön ja pyydettyjen asioiden etsimisen sivustolta. Tutkimusaineiston tulokset on esitelty kappaleessa 7.1.2 Tiedon etsiminen SOTETIE-sivustolta.

Kuutin (2003, 13, 72–73) mukaan käytettävyystudkimuksen tehtäviä suunnitellessa tulee miettiä, mitä tietoa tehtävien avulla halutaan kerätä. Lisäksi tehtäviksi kannattaa valita useimmiten käytettäviä toimintoja, koska näistä saatujen tietojen avulla saadaan parhaiten tehtyä parannuksia käytettävyyteen. Tässä käytettävyystudkimuksessa tehtävät suunniteltiin niin, että esihenkilöille, ammattikorkeakoulutasoisen koulutuksen käyneille henkilöille ja lähihoitajille luotiin jokaiselle omat tehtävä- ja haastattelukysymykset. Tehtävät suunniteltiin niin, että kohderyhmän henkilön arvioivat mahdollisimman monipuolisesti SOTETIE-sivuston käytettävyyttä ja sisältöä oman ammattiryhmänsä näkökulmasta.

Esihenkilöille suunnatuissa tehtävissä (liite 2), henkilöitä pyydettiin tutustumaan jatkuvaan oppimiseen ja etsimään työelämän keinoja jatkuvan oppimisen kehittämiseen. Toisessa kysymyksessä pyydettiin tutustumaan osaamisen johtamiseen ja etsimään työkaluja oman työn tueksi. Ammattikorkeakoulutasoisen koulutuksen käyneitä henkilöitä (liite 3) pyydettiin tutustumaan yhteiseen eli generiseen sote-alan osaamiseen, joka muodostuu palveluiden ja työn kehittämisosaamisesta, asiakastyöosaamisesta sekä työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisesta. Tämän jälkeen tuli valita yksi kiinnostava osaamisen alue. Toisessa tehtävässä pyydettiin siirtymään arviointipysäkkiin ja arvioimaan omaa osaamista yhden valitun itsearviointimittarin avulla. Lopuksi vastaukset tuli lähettää omaan sähköpostiosoitteeseen. Lähihoitajille suunnatuissa tehtävissä (liite 4) tuli katsoa aloitussivulta video: ”Sotetie.fi, Sote-alan osaajille”, jonka jälkeen tuli siirtyä jatkuvaan oppimiseen sekä tutustua koulutuksen hakeutumisen lähtökohtiin ja mahdollisuuksiin. Toisessa tehtävässä tuli etsiä

opintoja viestintäosaamisesta Jyväskylän avoimesta yliopistosta. Ja valita lopuksi yksi kiinnostava opintojakso.

Lopuksi tutkija haastatteli tutkittavat tarkemman tiedon saamiseksi SOTETIE-sivuston käytettävyydestä ja sisällöstä. Tämä käytettävyytystutkimus toteutettiin yksi henkilö kerrallaan etänä Teamsin kokoustoiminnon avulla. Aikaa oli suunniteltu käytettäväksi yhteensä noin 60 minuuttia. Ensin tutkittava teki laaditut tehtävät, jonka tekoon oli suunniteltu aikaa 30 minuuttia. Tämän jälkeen pidettiin haastattelu, johon oli varattu aikaa 30 minuuttia. Kolmeen ensimmäiseen käytettävyytystutkimukseen oli varattu aikaa 60 minuuttia, mutta haastatteluissa ei kulunut aikaa niin paljon. Lopulta tämän käytettävyytystutkimuksen ajaksi sovittiin yhteistyökumppanin kanssa 30 minuuttia, koska työntekijät osallistuivat tutkimukseen omalla ajallaan työpäivän aikana. Oman ajan käyttö vaikutti myös siihen, että tutkittavia oli haastava saada. Alkuperäisen suunnitelman mukaan aikaa oli varattu 60 minuuttia, mutta käytettävyytystutkimus saatiin toteutettua hyvin 30 minuutissa.

Haastattelun etuna on etenkin sen joustavuus. Haastattelija pystyy tarvittaessa toistamaan kysymyksen uudelleen, selventämään ilmausten sanamuotoa ja käymään keskustelua tiedonantajan kanssa. Kysymykset voidaan tarvittaessa esittää myös siinä järjestyksessä, kuin tutkija on katsonut aiheelliseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 62–64.) Ensimmäisen haastattelun jälkeen haastattelukysymysten järjestystä muutettiin. Ensimmäisessä haastattelussa tehtävien teon jälkeen siirryttiin sisältöä koskeviin kysymyksiin ja lopuksi käytettävyyttä koskeviin kysymyksiin. Tässä käytettävyytystutkimuksessa tutkija huomasi, että tehtävien teon jälkeen oli loogisempi siirtyä kysymään SOTETIE-sivuston käytettävyydestä ja lopuksi vasta SOTETIE-sivuston sisällöstä.

Tutkittaville kerrottiin alussa, että tutkimusaineisto äänitettiin ja litteroitiin eli muutettiin tekstimuotoon. Tämä käytettävyytystutkimus äänitettiin nauhurilla sekä Teamsin oman nauhoitus ja litterointi toiminnon avulla. Nauhurin äänitettä käytettiin mukana varalta, jos Teamsin nauhoitus olisi epäonnistunut. Teamsin muodostama litterointi analysoitiin sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysistä on kerrottu tarkemmin kappaleessa 6.4 Aineiston analysointi. Haastattelun aikana tutkittavia ei johdattelu tai neuvottu vastauksien antamisessa. Tunnistettavat tiedot poistettiin, jotta vastaukset oli annettu anonymisti ja kenenkään henkilöllisyyttä ei voinut päätellä. Vain tutkija käsitteli tutkimusaineistoa. Lopuksi tutkimusaineiston tulokset ja litteroidut äänitteet käsiteltiin asianmukaisesti ja hävitettiin. Tähän käytettävyytystutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja se toteutettiin nimettömänä. Tutkimusaineiston tulokset esiteltiin opinnäytetyössä, joka löytyi valmistumisen jälkeen avoimesta verkosta.

Käytettävyytystutkimuksen haasteena on tilanteen luonnottomuus. Tutkimustilanteessa oleva käyttäjä tietää olevansa tarkkailun alla, joka vaikuttaa tutkimustilanteeseen alitajuisesti. (Kuutti 2003, 69.) Tutkimustilanteesta pyrittiin luomaan mahdollisimman luonnollinen. Tämän käytettävyytystutkimuksen aikana tietokoneiden kamerat pidettiin päällä, jotta tutkittava ja tutkija näkivät toisensa. Tehtäviä tehdessä tutkittavien tuli myös jakaa oman tietokoneensa näyttö, jotta tutkija pystyi tarvittaessa auttamaan SOTETIE-sivustolla etenemisessä. Kameroiden auki pitäminen saattoi vähentää tai lisätä jännitystä. Tähän käytettävyytystutkimukseen osallistuneista tutkittavista monet kertoivat, että eivät olleet tutustuneet sivustoon ennakkoon. Tämä vaikeutti osalla kysymyksiin vastaamista ja niihin ei

välttämättä saatu niin kattavia vastauksia, kuin jos tutkittavat olisivat tutustuneet sivustoon pyydetysti ennakkoon.

#### 6.4 Aineiston analysointi

Sisällönanalyysissa halutaan analysoida puheen sisältöä. Haastatteluaineiston analyysi aloitetaan haastattelun muuttamisesta tekstimuotoon eli litteroinnista. Haastattelun purettu äänitallenne muodostaa tutkimusaineiston. Litteroinnin laajuuteen vaikuttavat tutkimuskysymys ja valittu analyysitapa sekä käytettävissä oleva aika ja rahalliset resurssit. Analyysia tehdessä tulee miettiä, litteroidaanko aineisto kokonaan vai riittääkö sen litterointi soveltuvista kohdista. Sisällönanalyysissa litteroidaan kaikki ne sanat, joita pidetään tärkeänä analysoitavan kohteen kannalta. Litterointiin merkitään myös puheen tilkesanat, kuten tuota tai niinku. Päällekkäispuhunnat, tauot, minimipalautteet ja äänensävyt voidaan jättää litteroinnista pois. Puheen rytmiiä voidaan kuvata välimerkkien avulla. (Hyvärinen, Nikander, Ruusuvoosi ja Aho 2017, 367–368, 371.) Tämän käytettävyytutkimuksen litteroinnissa kiinnitetään huomiota puheen sisältöön, ei puheen esitystapaan. Tällöin ei tarvitse litteroida puheen aikana tulleita äänenpainoja, huokauksia tai taukoja. Hyvärinen, Nikander, Ruusuvoosi ja Aho (2017, 368) toteavat, että yllitterointia tulee välttää, sillä se on tarpeetonta ja vie aikaa. Tutkijan onkin hyvä päättää ennen haastattelua tarkkuus, jota lopullisessa analyysissa tulee käyttämään. Joissakin tutkimuksissa saattaa riittää pelkästään puheen pääsisällön purkaminen.

Litteroinnissa aineistosta tulee myös muuttaa kaikki tiedot, joista haastateltavan voi tunnistaa eli aineisto anonymisoidaan. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi nimet, työpaikat, kadunnimet ja paikkakunnat vaihdetaan. Litterointi on keskeinen osa analyysia ja sen avulla tutkija saa ensimmäisen ymmärryksen tutkittavasta aiheesta. Litteroinnin aikana tutkija joutuu tekemään analyttisiä ja teoreettisia valintoja. Analyysissa tutkijan on tasapainoitava käytettävissä olevan ajan ja litteroinnin tarkkuusasteen sekä luettavuuden välillä. Litteroinnissa on hyvä muistaa seuraavat kysymykset eli mikä on tutkimuskysymys, mikä on sopiva purkutyö ja tarkkuus tutkimuksen tavoitteiden sekä tutkimuskysymysten kannalta. Lisäksi on huomioitava mitä vuorovaikutuksen elementtejä tarkastellaan sekä mitkä rajataan ulkopuolelle. Litterointia tehdessä on myös valittava, käytetäänkö apuna litterointiohjelmia, litteroidaanko koko aineisto vai osia siitä ja millä perusteella aineistosta valitaan litteroitavat kohdat. (Hyvärinen, ym. 2017, 375.)

Tässä käytettävyytutkimuksessa analysointitapana käytettiin sisällönanalyysia. Tuomen ja Sarajärven mukaan (2018, 78–79, 87) sisällönanalyysin avulla pyritään saamaan tutkittavasta asiasta kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysin avulla tutkimusaineisto saadaan järjestettyä johtopäätösten tekoa varten. Jyväskylän yliopiston filosofian laitoksen tutkija Timo Laine on laatinut laadullisen tutkimuksen analyysin tekoa varten rungon. Ensimmäisessä kohdassa ohjeistetaan päättämään mikä aineistossa kiinnostaa ja pysymään rajatussa aiheessa. Kohdasta kaksi käytetään nimitystä aineiston litterointi tai koodaaminen. Aineisto käydään tällöin läpi ja erotellaan ne asiat, jotka sisältyvät omaan kiinnostukseen. Kohdassa kolme aineisto luokitellaan eli järjestetään, jolloin kaikki ylimääräinen jää pois tutkimuksesta. Tällöin merkitykselliset asiat kerätään yhteen ja luokiteltu aineisto voidaan esittää taulukon muodossa erillään muusta aineistosta. Teemoittelussa huomio kiin-

nitetään siihen, että mitä eri teemoista on sanottu. Tyypittelyssä aineisto ryhmitellään omiksi tyypeiksi. Esimerkiksi teemojen sisältä etsitään yhteisiä näkemyksiä, jotka toimisivat tyyppiesimerkeinä. Lopuksi aineistosta kirjoitetaan yhteenveto.

Laadullista sisällönanalyysia tehdessä puhutaan induktiivisesta eli yksittäisestä yleiseen ja deduktiivisesta eli yleisestä yksittäiseen. Oheinen jako pohjautuu tulkintaan tutkimuksessa hyödynnetystä päättelyn logiikasta. Laadullinen analyysi voidaan tehdä myös abduktiivisen päättelyn avulla, jolloin teorianmuodostus on mahdollista, jos havaintojen tekoon liittyy jokin johtoajatus. Lisäksi jaottelussa voidaan huomioida paremmin analyysin tekoa ohjaavat tekijät. Analyysi voi olla aineistolähtöinen, teoriasidonnainen tai teorialähtöinen. Aineistolähtöisen analyysin avulla tutkimusaineistosta luodaan teoreettinen kokonaisuus. Tehtävänasettelu ja tutkimuksen tarkoitus auttavat valitsemaan käytettävät analyysiyksiköt. Voidaan puhua induktiivisesta analyysistä, kun aineistolähtöisessä analyysissä halutaan painottaa analyysissä käytettyä päättelyn logiikkaa. Aineistolähtöisen analyysin rinnalla voidaan käyttää teoriaohjaavaa analyysia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 80, 89.)

Teoriaohjaavassa analyysissä teoriaa käytetään apuna mutta analyysia ei laadita suoraan teorian pohjalta. Analyysiyksiköt syntyvät aineiston pohjalta mutta aikaisempi tieto auttaa niiden valitsemisessa. Teorialähtöinen analyysi pohjautuu tiettyyn malliin. Tutkittava ilmiö määritellään jonkin tunnetun asian mukaisesti. Teorialähtöinen ajattelu liitetään usein deduktiiviseen päättelyn logiikkaan. Tällöin tutkimuksen teoreettiseen osaan on mietitty kategoriat, joihin aineistoa verrataan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 80.) Tässä käytettävyystudkimuksessa on käytetty aineistolähtöisen laadullisen eli induktiivisen aineiston analyysia. Tuomen ja Sarajärven (2018, 91) mukaan induktiivisen aineiston analyysi koostuu aineiston redusoinnista eli pelkistämisestä, klusteroinnista eli aineiston ryhmittelystä sekä abstrahoinnista eli teoreettisten käsitteiden luomisesta.

Aineiston pelkistämisessä eli redusoinnissa analysoitava informaatio voi olla haastattelu, havainnointi tai asiakirja. Pelkistäminen voidaan tehdä esimerkiksi tiivistämällä ja tällöin aineistosta poistetaan epäolennainen tieto. Aineistosta etsitään tutkimustehtävään liittyvät alkuperäisilmaukset ja niitä kuvaavat pelkistetyt ilmaukset. Tämän jälkeen pelkistetyt ilmaukset siirretään erilleen. Samalla luodaan pohja aineiston ryhmittelylle, jossa pelkistetyistä ilmauksista pyritään löytämään yhteneväisyyksiä tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 91–92.) Tämän käytettävyystudkimuksen aineisto käytiin läpi alleviivaamalla litteroidusta aineistosta olennaiset asiat punaisella. Aineistosta poistettiin samalla epäolennaiset asiat, jotka eivät vastanneet tutkimuskysymyksiin. Punaisella merkityt alkuperäisilmaukset siirrettiin omaan taulukkoon, jonka avulla saatiin luotua pelkistetyt ilmaukset (Taulukko 1).

Taulukko 1. Esimerkki alkuperäisilmauksen pelkistämisestä

<b>Alkuperäisilmaukset</b>	<b>Pelkistetyt ilmaukset</b>
”Ja mitä enemmän on tekstiä kirjoitettu, niin sen enemmän mulla sitten taas, niin kun katoaa se ydin sitten noissa teksteissä.”	Ydinasia katoaa, kun tekstin määrä lisääntyy.
”Ehkä vähän liikaa kysymyksiä.”	Liikaa kysymyksiä.

”Tiedon etsiminen on vähän haastavaa tältä sivustolta, koska sitä infoa niin paljon. Tavallaan on niin kun liikaa, että on vaikea löytää se mitä etsii.”	Tiedon etsiminen sivustolta on vaikeaa, koska tekstiä on liikaa.
”Ja sitten se, että tarviiko tässä olla niin paljon sitä niin sanottua teoriaa.”	Vähemmän teorian tietoa.

Aineiston ryhmittelyssä eli klusteroinnissa samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet ryhmitellään omiin alaluokkiinsa. Luokitteluyksikkönä voi toimia piirre, käsitys tai ominaisuus. Ryhmittely jatkuu niin, että alaluokista siirrytään muodostamaan yläluokkia ja yläluokkia edelleen yhdistelemällä laaditaan pääluokkia. Pääluokka nimetään tutkimusaineistosta esiin tulevan ilmiötä parhaiten kuvailevan aiheen mukaan. Viimeisenä muodostuu yhdistävä luokka, joka on yhteydessä tutkimustehtävään. Ryhmittelyn jälkeen siirrytään aineiston käsitteellistämiseen eli abstrahointiin, jossa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto muodostaen siitä käsitteitä. Abstrahointia jatketaan yhdistelemällä luokituksia, niin kauan kuin se on sisällön näkökulmasta mahdollista. Analyysin aikana tulee tarkkailla, että polku alkuperäiseen aineistoon säilyy. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 92–93.)

Taulukossa 2 on esitelty esimerkkejä tämän käytettävyyttutkimuksen aineiston pelkistettyjen ilmausten ryhmittelystä alaluokkiin sekä edelleen yläluokkiin. Pelkistetyt ilmaukset luokiteltiin eri värien avulla vielä omiin aihealueisiin. Sisältöä ryhmiteltiin myös vastauksissa usein esille tulleiden käsitteiden mukaan. Tämän käytettävyyttutkimuksen pohjalta muodostuneet taulukot käytiin vielä lopuksi uudelleen läpi, jotta mikään olennainen asia ei olisi jäänyt sisällönanalyysistä pois. Lopullinen sisällönanalyysi taulukko muodostui neljästä luokasta (liite 6), jotka olivat alaluokka, yläluokka, yhdistävä luokka ja ylempi yhdistävä luokka.

Taulukko 2. Esimerkki aineiston ryhmittelystä ja teoreettisten käsitteiden luomisesta

<b>Pelkistetty ilmaus</b>	<b>Alaluokka</b>	<b>Yläluokka</b>
Liikaa kysymyksiä.	Sivustolla on liikaa tekstiä, jolloin ydinasia katoaa	Sivustolla on liikaa tekstiä ja liian pitkiä lauseita, jolloin ydinasia katoaa.
Ydinasia katoaa, kun tekstin määrä lisääntyy.		
Tiedon etsiminen sivustolta vaikeaa, koska tekstiä on liikaa.		
Kirjoitusvirheet kiinnittivät huomion.	Sivustolla on liian pitkiä lauseita ja kirjoitusvirheitä.	

Pitkiä lauseita.		
------------------	--	--



## 7 TULOKSET

### 7.1 SOTETIE-sivuston käytettävyys

#### 7.1.1 SOTETIE-sivuston ymmärrettävyys ja sen parantaminen

Tässä käytettävyystutkimuksessa nousi esille erilaisia kehittämisehdotuksia, joiden avulla SOTETIE-sivuston ymmärrettävyyttä voitaisiin parantaa. Ydinasia pitäisi tuoda selkeästi esille ja teksti muodostaa sen ympärille. Asiat voitaisiin selittää yksinkertaisemmin, niin ettei pitkiä kappaleita muodostuisi. Kuitenkin toivottiin myös käsitteiden vielä tarkempaa avaamista, esimerkiksi mitä on itsensä johtaminen. Lisäksi sivustolla huomattiin kirjoitusvirheitä, jotka kiinnittivät huomion. Sivusto tuntui aluksi sekavalta, koska tekstiä oli liikaa. Sivustolla koettiin olevan myös toistuvuutta eli samojen asioiden esille tuomista eri kohdissa. Tämä häiritsi sivuston luettavuutta ja ymmärrettävyyttä. Kuitenkin pääosin sivuston yleisvaikutelma koettiin selkeäksi. Sivustolla käytetyt käsitteet ja termit olivat ymmärrettäviä, mutta ne olisi voinut avata yksinkertaisemmin.

*”Ekan kerran, kun lähti kattomaan niin tämä tuntui tosi sekavalta (– –) täällä oli hirveästi asiaa”*

*”Ehkä hieman monimutkaiselta vaikuttaa. Hirveästi osa-alueita ja paljon eri kuvakkeita, joista pääsee eri alueisiin.”*

*”Ylimääräiset käsitteiden avaamiset, niin mä koen että ne vähän tuo liikaa. Voisi olla yksinkertaisemminkin selitettynä.”*

SOTETIE-sivustolle ehdotettiin värien käyttämistä ydinasian esille tuomisessa, jolloin sivuston hahmottaminen helpottuisi. Lisäksi hahmottamisen ja luetunymmärtämisen parantamiseksi sivustolle toivottiin värejä ja erilaisia tietolaatikoita, joiden avulla tärkeimmät asiat saataisiin tuotua selkeämmin esille. Sivustolla käytetään myös valkoista väriä pohjaväriä ja tämä vaikeutti hahmottamista henkilöillä, joilla oli todettu lukihäiriö. Moni kuitenkin koki sivuston selkeänä ja ei tuonut esille kehittämisehdotuksia liittyen sivuston ymmärrettävyyteen.

*”Värikoodilla pystyisi vaikuttaa tosi paljon hahmottamiseen”*

*”...luetun ymmärtäminen paranee, kun siinä on joku toinen väri kuin valkoinen”.*

#### 7.1.2 Tiedon etsiminen SOTETIE-sivustolta

Tiedon etsiminen SOTETIE-sivustolta ja liikkuminen tietokoneella koettiin pääosin helpoksi. Kuitenkin tässä käytettävyystutkimuksessa huomattiin kahtiajakoa, jossa osa koki, että sivuston yläosasta löytyi hyvät pikalinkit, jotka tekivät liikkumisesta helppoa ja vaivatonta. Kun taas toiset kokivat, että sivustolta oli vaikea löytää etsimäänsä asiaa nopeasti, koska sivustolla on paljon eri osa-alueita. Tämän vuoksi sivustolle toivottiin hakukenttää ja selkeämpiä polkuja liikkua eri osa-alueiden välillä. Tässä käytettävyystutkimuksessa todettiin, että sivustoon pitäisi tutustua ajan kanssa, koska materiaalia oli niin paljon.

*”Koneella liikkuminen oli vaivatonta (--) etusivun yläkulmasta löytyi hyvät pikalinkit, jolla pääsi helposti etenemään eri sivuille.”*

*”Kuvakkeiden tekstit vaihtuivat todella nopeasti. Ei meinannut keretä aina lukea mitä on missäkin. Selkeämmät polut liikkua sivustolla ja löytää tietoa.”*

*”No kyllä ihan suht helposti löytyy (-- ) vaikka olihan siellä niinku paljon materiaalia mutta kyllä se löytyi sieltä.”*

Tässä käytettävyytystutkimuksessa tutkittavia pyydettiin kokeilemaan SOTETIE-sivuston käytettävyyttä kahden tehtävän avulla. Tehtävistä kerrottu tarkemmin kappaleessa 6.3 Aineiston keruu ja liitteissä (liite 2, liite 3 ja liite 4). Esihenkilöille suunnatuissa tehtävissä pyydetyt asiat löytyivät hyvin. Yhdessä käytettävyytystutkimuksessa tutkittava ajautui lukemaan muita osioita sivustolta ja unohti itse asian, jota lähti alussa etsimään. Tutkijan avustuksella pyydetty asia kuitenkin löytyi. Tähän vaikutti myös se, että osa oli tutustunut sivustoon paremmin ennakkoon. Ammattikorkeakoulutasoisen koulutuksen käyneille henkilöille laadittujen tehtävien asiat löytyivät helposti, koska tutkittavat olivat tutustunut sivustoon ennakkoon. Tutkittavien mukaan arviointipysäkki auttoi pysähtymään ja miettimään omaa osaamista sekä pohtimaan mitä puutteita omassa osaamisessa on. Kuitenkin arviointipysäkin suuren kysymysmäärän vuoksi osa koki, että siihen oli vaikea keskittyä.

Lähihoitajille suunnatussa tehtävissä pyydetyt asia löytyivät myös helposti. Kuitenkin kahden tutkittavan kohdalla SOTETIE-sivusto antoi tehtäviä tehdessä virheilmoituksen. Esimerkiksi yhdessä lähihoitajille suunnatussa tehtävässä tuli hakea opintoja viestintäosaamisesta Jyväskylän avoimesta yliopistosta. Tällöin sivusto ilmoitti, että: *”Taustapalvelimeen ei saada yhteyttä! Jotain on mennyt rikki. Voit hakea kursseja myös suoraan Opintopolku.fi -palvelusta.”* Tehtävää ei pystytty tuolloin suorittamaan ja virheilmoituksesta ilmoitettiin SOTETIE-hankkeen työryhmälle. Ongelmaa tutkittaessa sivusto oli alkanut taas toimia normaalisti. Toisella tutkittavalla sivuston etusivulla oleva video ei auennut mutta ongelma ratkesi, sillä sivulle päivitettiin uutta videota vanhan tilalle. Tutkittavat kokivat sivuston yleisvaikutelman raskaaksi, koska sisältöä oli vaikea hahmottaa. Kuitenkin etusivu koettiin selkeäksi.

*”Täällä on paljon tekstiä, että ei varmaan aika riitä lukemaan näitä kaikkia (– –) täällä varmaan tosi hyviä asioita.”*

*”Hyvä yleisvaikutelma, että näistä on ihan selkeä ja saatu silleen paljon asiaa tänne.”*

## 7.2 SOTETIE-sivuston sisältö ja aihealueet

### 7.2.1 Osaamisen johtaminen työelämässä

SOTETIE-sivusto antoi tutkittaville uutta lisätietoa osaamisen johtamisesta ja siihen käytettävistä työkaluista. Etenkin sivustolta löytyvät oppaat koettiin hyödyllisenä ja niitä toivottiin lisää. Lisäksi osaamisen johtamisessa käsiteltyjä kehityskeskusteluita, työnohjausta ja mentorointia oli käytetty omassa työssä. Pääosin johtamiseen liittyvä teoriatiieto oli tuttua aiemman koulutuksen myötä ja sivusto ei antanut paljon uutta tietoa. Kuitenkin oli tärkeää, että nämä asiat oli nostettu sivustolla esille. Monet olivat liittäneet esimerkiksi kehityskeskustelun ja työnohjauksen työhyvinvointiin, eivätkä osaamisen johtamiseen. Sivuston kautta tutkittavat oivalsivat uusia asioita, joista oli hyötyä heidän omassa työssään.

*”Oppaita voisi olla täällä enemmänkin, mitkä antaa sitten myös niitä työkaluja. Täältä sellaiset parhaimmat vinkit tulee juurikin näistä työkaluista.”*

*”Minua ei kiinnosta edes niin hirveästi tämä johtaminen organisaatio tasolla tai osaamisen johtaminen käsitteenä, koska ne on ollut koulutuksissa (--)) ei ehkä anna sellaista, niin kun uutta tietoa.”*

Tässä käytettävyytystutkimuksessa nousi esille vuorovaikutuksen ja kehityskeskustelun merkitys työntekijän osaamisen kartoittamisessa. Kehityskeskusteluiden avulla pystytään kartoittamaan työntekijän osaaminen sekä miettimään minkälaista osaamista työntekijällä tulee olla ja miten hän itse kokee oman osaamisensa. Lisäksi vuorovaikutuksella on suuri merkitys työntekijöiden osaamisen kartoittamisessa sillä kaikki eivät välttämättä osaa tuoda esille omaa osaamistaan. SOTETIE-sivusto antoi myös uusia ajatuksia esimerkiksi kehityskeskusteluiden järjestämiseen sekä organisaation vuorovaikutukseen ja sosiaaliseen tukeen. Tässä käytettävyytystutkimuksessa nousi esille, että osaamisen johtamisen käsitteen avaamisen sijaan sivustolla tulisi kertoa eri koulutuksien työnkuva ja siihen tarvittava osaaminen. Tällöin esihenkilöt tietäisivät mitä osaamista työntekijöillä on ja pystyisivät paremmin suunnittelemaan, mitä osaamista työntekijät tulevat vielä tarvitsemaan työtehtäviään varten.

*”Tässä voisi olla avattuna enemmän sitä, että minkälainen se sairaanhoitajan työnkuva on, mitä työtehtäviä sairaanhoitajalle kuuluu ja minkälaisia osaamisia pitää olla.”*

*”Minulla olisi jossakin näkyvillä, että mitä osaamisia heillä on, minkälaisia asioita he on koulutuksessa käynyt, että mä voisin sitten heille niitä työtehtäviä miettiä.”*

### 7.2.2 Osaamisen arviointi ja täydennyskoulutus

SOTETIE-sivusto toimi hyvänä työvälineenä oman osaamisen arvioinnissa sekä auttoi tunnistamaan heikkoudet ja vahvuudet omassa osaamisessa. Lisäksi tämän käytettävyytystutkimuksen myötä saatujen tuloksien avulla selvisi, että koulutusmahdollisuuksien löytäminen oli helpompaa. Sivusto auttoi etsimään sopivia koulutuksia eri ammattiryhmien tarpeisiin vastaten. Sivusto antoi hyödyllistä tietoa koulutukseen hakeutumisen lähtökohdista ja mahdollisuuksista. Sivusto herätteli ajatuksia kertomalla, että osa hakeutuu koulutuksiin yhteiskunnallisten muutoksien tuomien vaatimusten myötä tai kehittääkseen omaa osaamistaan.

*”Nimenomaan pysähtyy miettimään sitä omaa osaamista ja missä on niitä puutteita, että millä tavalla pystyisi sitten paikkaamaan niitä puutteita.”*

*”Et toi tiekartta niinku helpottaa koulutusten etsimistä. Se on monesti semmoinen viidakko, jos lähtee niitä etsimään tuolta netistä ihan jonkun googlen kautta, että toi tiekartta sitten helpottaa sitä, että löytyy niitä koulutuksia.”*

### 7.2.3 Jatkuva oppiminen

Tämän käytettävyytystutkimuksen avulla saatiin tietoa tutkittavilta jatkuvasta oppimisesta ja sen merkityksestä työelämässä. Jatkuva oppiminen koettiin erittäin tärkeänä sillä sosiaali- ja terveysalla uuden oppiminen ja oman osaamisen päivittäminen on merkittävässä roolissa. SOTETIE-sivusto toimi

hyvänä työvälineenä jatkuvan oppimisen suunnittelussa sekä sivusto esitteli erilaisia koulutusmahdollisuuksia. Sivusto auttoi tutkittavia pohtimaan uuden oppimista. Kuitenkin tutkittavat kokivat, että sivusto lähinnä muistutti mieleen jo joskus opittuja asioita.

*”...kyllä jatkuva oppiminen on tärkeää. Mä oon aina sanonut, että koskaan ei ole valmis. Kun on alkanut työtä tekemään, sitä koko ajan oppii uutta.”*

*”Jatkuva oppiminen on tärkeää (--) esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalla tapahtuu jatkuvasti muutoksia. Muutosten mukana on pysyttävä, jotta voidaan tarjota niille asiakkaille ajan tasalla olevaa hoitoa. Jatkuvalle oppimiselle voidaan taata, että kehitämme itseämme.”*

*”Jäin pohtimaan omaa osaamistani ja sitä voisiko sitä, jollain keinolla kehittää. Olen itse toiminut hoitajana useamman vuoden ja tehnyt samaa työtä jo pitkään, joten pieni koulutus ja osaamisen edistäminen ei olisi ollenkaan huono idea.”*

#### 7.2.4 SOTETIE-sivuston hyödynnettävyys työelämässä

Tämän käytettävyytutkimuksen vastauksissa nousi esille sosiaali- ja terveysalan yhteinen osaaminen. SOTETIE-sivusto ei antanut yhteisestä osaamisesta uutta tietoa mutta se auttoi asioiden mieleen palauttamisessa. Yhteinen osaaminen koettiin merkittävänä osana sivuston sisältöjä, koska oli tärkeää, että kaikki työntekijät toimivat samoilla periaatteilla. Näin asiakkaille voidaan tarjota yhdenvertaista ja laadukasta palvelua. Lisäksi sivusto antoi hyödyllistä tietoa työelämän ja osaamistarpeiden muutoksiin liittyen. Sivusto neuvoi esimerkiksi millaisiin täydennyskoulutuksiin työntekijät voivat hakeutua. Sivusto koettiin hyödyllisenä ja se aiottiin ottaa käyttöön oman työn tueksi.

*”Teemme paljon moniammatillisessa ympäristössä töitä ja silloin on hyvä tietää myös jotain toisen osa-alueesta.”*

*”Joo, minusta tuo sivusto on ehdottoman hyvä (--) ne osaamistarpeet tulee muuttumaan niin työelämä pystyy vastaamaan niihin tarpeisiin ja on hyvä, että on tullut tommoinen työkalu.”*

*”Työelämä on sellaista jatkuvaa murrosta ja muutosta, ettei ehdi pysähtyä ajattelemaan. Omat haasteet tuo vielä nuo uudet hyvinvointialueet, jolloin pakka menee kyllä totaalisesti sekaisin.”*

## 8 POHDINTA

### 8.1 Tulosten tarkastelu

#### 8.1.1 Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten arviot SOTETIE-sivuston käytettävyydestä

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tietokartan käytettävyyttä käytettävyytystutkimuksen avulla. Käytettävyytystutkimus järjestettiin kahdelle esihenkilölle, kahdelle ammattikorkeakoulutasoisen koulutuksen käyneelle henkilölle ja kahdelle lähihoitajalle. Kuutti (2003, 50–51) kertoo, että Nielsenin listan ensimmäisen kohdan mukaan vuorovaikutuksen käyttäjän kanssa on oltava luonnollista ja yksinkertaista. Tällöin käyttäjälle näytettäisiin vain välttämätön informaatio oikeassa paikassa ja oikeaan aikaan. Kuitenkin tämän toteuttaminen käytännössä voi olla vaikeaa. Jokainen ylimääräinen asia lisää opittavan tiedon määrää ja mahdollistaa väärinymmärrykset. Lisäksi käyttäjä joutuu käymään useamman asian läpi, jotta löytää etsimänsä. Tässä käytettävyytystutkimuksessa tehtävien tekeminen sujui tutkittavilta hyvin ja pyydyt asiat löydettiin helposti.

Tässä käytettävyytystutkimuksessa selvisi, että SOTETIE-sivusto tuntui tutkittavista aluksi sekavalta, koska tekstiä oli paljon. Sivuston ulkoasua ja sisältöä voisi vielä kehittää erilaisilla muutoksilla, jotta siitä saataisiin selkeämpi ja luettavampi. Tekstikokonaisuuksia voisi muokata pienempiin osiin sekä hahmottamisen parantamiseksi apuna voisi käyttää värejä ja erilaisia tietolaatikoita. Näin ydinasia saataisiin tuotua selkeämmin esille. Kuitenkin sivuston etusivu ja videot koettiin selkeinä. Kuutti (2003, 50–51) kertoo, että käytettävyyden kannalta on huomioitava, että sovellus on tarpeeksi helppo myös kokemattomammalle henkilölle. Tähän vaikuttaa oleellisesti graafinen suunnittelu, joka auttaa havainnollistamisessa.

Nielsenin listan toisessa kohdassa todetaan, että käyttöliittymässä tulee käyttää vuorovaikutuksessa käyttäjän kieltä eli kieltä ja termejä, jotka ovat käyttäjäryhmälle normaaleja. Tämän vuoksi käyttäjäryhmän tunteminen sovellusta suunnitellessa on tärkeää. (Kuutti 2003, 52.) Tuloksien mukaan tutkittavat kokivat, että termit ja käsitteet olivat pääosin ymmärrettäviä. Kuitenkin osa toivoi käsitteiden tarkempaa avaamista ja osa koki sitä olevan SOTETIE-sivustolla liikaa. Tuloksiin saattoi vaikuttaa ammattiryhmien väliset koulutuserot ja myös oma kiinnostus aihealueita kohtaan.

Nielsenin listan kolmannessa kohdassa sanotaan, että käyttäjän muistikuormitus tulisi minimoida. Ihmisen muisti jaetaan lyhytkestoiseen muistiin ja pitkäkestoiseen muistiin. Asiat pysyvät lyhytkestoisessa muistissa vain muutamia sekunteja, kun taas pitkäkestoisen muistin kapasiteetti on valtava. Kaikki kuulemamme, näkemämme ja kokemamme tallentuvat pitkäkestoiseen muistiin. Kuitenkin pitkäkestoisesta muistista asioiden mieleen palauttaminen on hitaampaa ja vaikeampaa, kuin lyhytkestoisesta muistista. (Kuutti 2003, 53–54.) Tämän käytettävyytystutkimuksen alussa tutkittavat etsivät SOTETIE-sivustolta pyydyt asiat annettujen tehtävien avulla. Tämän jälkeen tutkittavia haastatettiin sivuston sisällöstä ja käytettävyydestä. Haastattelukysymykset liittyivät alussa tehtyihin tehtäviin. Kuitenkin osa tutkittavista oli jo unohtanut mistä oli kyseisen aihealueen löytänyt, vaikka häntä oli alussa ohjeistettu rauhassa tutustumaan siihen. Tässä käytettävyytystutkimuksessa tutkittavat totesivat, että heidän täytyisi ajan kanssa tutustua sivustoon, koska tekstiä oli niin paljon. Kohdat missä

sivustolla oli käytetty apuna taulukoita, muistettiin paremmin ja ne palautuivat tutkittavien mieleen nopeammin.

Nielsenin listan neljännessä kohdassa kerrotaan, että käyttöliittymän on oltava yhdenmukainen eli sen tulisi toimia samalla tavalla koko sovelluksessa. Näin käyttäjä pystyy käyttämään sovelluksen eri osia ilman opettelua. Tämän vuoksi sovelluksen näytön, asettelun ja sijoittelun tulisi olla samanlaisia. Sovelluksen epäjohdonmukaisuudet aiheuttavat helposti erilaisia virhetilanteita ja vaikeuttavat oppimista. Nielsenin listan viidennessä kohdassa todetaan, että järjestelmän tulee antaa käyttäjälle kunnollista palautetta reaaliajassa, eikä odottaa virheilmoituksen ilmaantumista. Käyttöliittymän tulee ilmoittaa heti, jos esimerkiksi lomaketta käyttäessä ilmenee virheellinen arvo. Nielsenin listan kuudennessa kohdassa on, että käyttöliittymässä on oltava selkeät poistumistiet. Nielsenin listan seitsemännessä kohdassa ohjeistetaan, että oikopolkuja ja tehokasta työskentelyä tulee tukea. Tällöin sovelluksen tulisi olla niin helppo, että aloittelija osaa käyttää sitä. Sovelluksessa tulisi olla myös erilaisia oikopolkuja, kuten työkalupalkki. (Kuutti 2003, 55–58, 60.)

Tässä käytettävyytystutkimuksessa todettiin, että SOTETIE-sivustolla liikkuminen tietokoneella oli helppoa ja selkeää. SOTETIE-sivusto koettiin pääosin käyttäjäystävällisenä. Pyydettyt asiat löytyivät ja sivustolta osattiin hakea tietoa. Tutkittavat osasivat hakeutua takaisin sivuston yläreunassa löytyvään hakupalkkiin ja palata aihealueissa taaksepäin. Tähän saattoi vaikuttaa se, että tutkittavia pyydettiin saatekirjeessä tutustumaan sivustoon ennakkoon. Tutkittavat ehdottivat, että sivuston etusivulle voisi lisätä hakupalkin, jotta tiedon löytäminen helpottuisi. Osa tutkittavista ei ollut tutustunut sivustoon ennakkoon mutta se ei vaikeuttanut sivustolla liikkumista, vaan näkyi haastattelussa lyhyinä vastauksina.

Nielsenin listan kahdeksannessa kohdassa sanotaan, että virheilmoitusten tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä. Nielsenin listan yhdeksännessä kohdassa ohjeistetaan, että virhetilanteisiin joutumista tulisi kuitenkin välttää. (Kuutti 2003, 61–62.) Muun muassa yhden tämän käytettävyytystutkimuksen aikana SOTETIE-sivusto ilmoitti virheestä, kun tutkittava ei saanut sivustolta liitteenä ollutta opasta auki. Ammattikorkeakoulutasoisen koulutuksen käyneitä henkilöitä pyydettiin myös arvioimaan omaa osaamistaan arviointipysäkissä. Lomakkeiden täyttäminen sujui hyvin ja sivusto antoi tarvittavat ohjeet etenemiseen. Kuutin mukaan (2003, 64) Nielsenin listan kymmenennessä kohdassa todetaan, että käyttöliittymässä tulee olla kunnolliset avustustoiminnot ja dokumentaatio. Ihanteellinen sovellus perustuu käyttäjien aikaisempaan kokemukseen. Tässä käytettävyytystutkimuksessa SOTETIE-sivuston käyttöä helpotti se, että kohderyhmä käytti oman työnsä puolesta päivittäin tietokonetta ja haki tietoa erilaisista lähteistä. Nettivisujen käyttäminen ja tiedon hakeminen on monelle jokapäiväistä toimintaa. Sivuston alkuun on lisätty myös videoita, jotka antavat ohjeita sivustolla liikkumiseen.

### 8.1.2 Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten arviot SOTETIE-sivuston sisällöstä ja aihealueista

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa kokemuseräistä tietoa sekä edistää ammattilaisten työelämän ja osaamisen muutoksiin liittyvien tukipalveluiden kehittämistä. SOTETIE -hankkeen päätavoitteena oli edistää jatkuvan oppimisen tiekartan avulla työelämän muutosten edellyttämän sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten osaamisen päivittämistä. Tässä käytettävyytystutkimuksessa SOTETIE-sivusto

koettiin hyödyllisenä apuvälineenä työelämässä ja se sisälsi paljon hyvää tietoa. Kuitenkaan sivusto ei tarjonnut paljoa uutta tietoa, vaan palautti mieleen aikaisemmin koulutuksessa opittuja asioita. Erilaisia työkaluja ja keinoja toivottiin lisää, sillä ne koettiin kaikista oleellisempina sivuston tarjoamassa sisällössä. Sivusto vastasi työelämän ja osaamistarpeiden muutoksiin antamalla lisätietoa eri aihealueisiin liittyen ja esittelemällä koulutusmahdollisuuksia.

Tulevaisuudessa sosiaali- ja terveysalan muutokset vaativat esihenkilöiltä uudenlaista johtamista ja jatkuvaa oppimista. Johtamisen koulutukset ovat moninaisia ja keskittyvät osaamisen kehittämiseen ja ylläpitoon. Kuitenkaan koulutusten sisältöjen vaikutuksista ei ole kunnollista näyttöä. Jatkuvan oppimisen avulla pystyttäisiin vastaamaan lisääntyneeseen koulutuksen kehittämisen tarpeeseen. Jatkovaa oppimista tulisi tapahtua säännöllisesti työuran eri vaiheissa. (Terkamo-Moisio, Leino-Kilpi, Kaakinen, Palonen & Peltonen 2021, 220, 222.) Osaamisen johtaminen on merkittävässä roolissa tulevaisuuden työelämän kehittämisessä. Esihenkilöt saavat SOTETIE-sivuston kautta uusia ajatuksia sekä työkaluja osaamisen kehittämiseen.

Vuonna 2019–2020 toteutettiin tutkimus, jossa haluttiin selvittää millaiseksi tutkittavat arvioivat osaamisen eri johtamisen osa-alueilla. Lisäksi tavoitteena oli tuottaa tietoa hoitotyön johtajien koulutusten kehittämiseksi. Tutkimus toteutettiin opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittaman, vaikuttavuutta sotepalveluihin uudistuvalla johtamisella -hankkeen yhteydessä. Tutkimukseen osallistui 85 hoitotyön johtajaa tai hoitotyön johtajaksi suuntautuvaa täydennyskoulutuksessa opiskelevaa henkilöä. Tutkimuksessa selvisi, että keskimäärin viisi vuotta työskennelleet esihenkilöt kokivat jo muutama vuoden jälkeen omassa osaamisessaan kehittämistarpeita ja olivat hakeutuneet täydennyskoulutukseen. Päivittäiseen johtamiseen kohdistuu nykyään enemmän odotuksia ja se näkyy täydennyskoulutukseen hakeutumisella. (Terkamo-Moisio, ym. 2021, 221, 223, 226–227.)

Terkamo-Moision, Leino-Kilven, Kaakisen, Palosen ja Peltosen (2021, 227) mukaan tutkimukseen osallistuneista vastaajista vain 10 % ilmoitti suorittaneensa johtamiseen liittyvää täydennyskoulutusta tai erikoisammattitutkintoa. Tulos oli yhteneväinen aiempien suomalaisten tutkimusten kanssa. Etenkin lähiesihenkilöt työskentelevät peruskoulutuksen tuomin valmiuksin turvin, ilman johtamiseen kohdennettua koulutusta. Tämän vuoksi jatkuvan oppimisen merkitys ja oman osaamisen kehittäminen tulevaisuudessa korostuu. Tässä käytettävyystudiossa jatkuva oppiminen koettiin erittäin tärkeänä sosiaali- ja terveysalalla. SOTETIE-sivuston kautta sosiaali- ja terveysalalla työskentelevät esihenkilöt ja työntekijät saivat erilaisia keinoja jatkuvan oppimisen kehittämiseen ja oman osaamisen ylläpitämiseen. Sivuston koettiin olevan hyödyllinen etenkin uusille työntekijöille, joilla ammatillinen identiteetti on vasta muodostumassa.

Esihenkilöillä on merkittävä rooli organisaation työolosuhteiden luomisessa, henkilöstön sitouttamisessa ja työhyvinvoinnin edistämisessä. Esihenkilöiden tehtävät painottuvat pääasiassa työvoiman saatavuuden varmistamiseen, joka edellyttää työolosuhteiden kehittämistä ja henkilöstöresurssien huomioimista. Tämän vuoksi jatkuvassa oppimisessa tulisi tarkastella edellä mainittuja asioita, jotta sosiaali- ja terveysalan vetovoimaisuutta saataisiin lisättyä. Lisäksi eläköityminen lisää osaavan henkilöstön vajetta. Lisäksi Terkamo-Moision, Leino-Kilven, Kaakisen, Palosen ja Peltosen tutkimuksessa selvisi, että esihenkilöiden yhteistyö ja sen kehittäminen muiden sidosryhmien kanssa on vähäistä. (Terkamo-Moisio, ym. 2021, 227–228.)

Tässä käytettävyytutkimuksessa kaikki ammattiryhmät kokivat, että yhteinen osaaminen on merkittävässä roolissa sosiaali- ja terveysalalla. On tärkeää, että työntekijät toimivat samoilla periaatteilla, jotta asiakkaille voidaan tarjota laadukasta ja yhdenvertaista palvelua. Tämä edellyttää myös yhteistyötä eri sidosryhmien kesken. Collin, Van der Heijden ja Lewis (2012, 156) kertovat, että työntekijöillä tulee olla tietoa omista taidoistaan, jotta he pystyvät tekemään itsearviointia ja tunnistamaan omat kehittämisaalueensa. Tässä käytettävyytutkimuksessa ilmeni, että SOTETIE-sivuston kautta sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset voivat arvioida omaa osaamistaan arviointipysäkin avulla. Sivusto toimii tukena ammattilaisten työssä antamalla tietoa eri aihealueista ja tarjoamalla tukipalveluita täydennyskoulutuksien löytämiseen. Sivusto tarjosi hyödyllistä tietoa koulutukseen hakeutumisen lähtökohdista ja mahdollisuuksista.

## 8.2 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusetiikan eli hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen lisää vaatimuksia tutkimukselle. Sen mukaan tutkimuksen teon tulee olla järjestelmällistä, kurinalaista ja täsmällistä. Tutkimuksen tyyppistä riippuen tutkimusmenetelmät, tutkimusetiikka ja tutkimuksen vertailuperusta ovat kaikille samat. Tieteellisessä tutkimuksessa uutta tietoa tuotetaan teorian avulla. Tutkimuksen lähestymistavan valinnassa on tärkeää, että se tukee tehtävänasettelua ja on tarkoituksenmukainen. Lähestymistavan tulee olla perustellusti valittu ja käytetty. Hyvä tieteellinen käytäntö edellyttää, että tutkija osoittaa tutkimuksensa avulla johdonmukaista tutkimusmenetelmien, tiedonhankinnan ja tutkimustulosten hallintaa. Lisäksi tutkijan on toimittava rehellisesti ja vilpittömästi muita tutkijoita kohtaan. Tutkimusetiikassa noudatetaan yleisiä sääntöjä liittyen tutkimuskohteeseen, kollegoihin, toimeksiantajiin, rahoittajiin ja yleisöön. (Vilka 2017, 19–22, 26.)

Tutkimukselliseen asenteeseen ja hyvään tieteellisiin käytäntöihin kuuluu taustatietojen kartoittaminen, tiedonhankinta ja tiedon kokoaminen. Lopuksi tulokset kokonaisuudessaan muodostetaan kirjallisena tai tuotoksena tai molempina. Tutkimuksen kohde, kuten esine, asia tai kohde on määriteltävä tarkasti. Lisäksi tutkimuksen on tuotettava jotakin mitä ei ole ennen kerrottu ja tutkimuksesta on oltava hyötyä muille. Tutkimuksen on myös annettava riittävät perusteet julkiselle keskustelulle. Tieteellisen tutkimuksen teossa hyödynnetään aikaisempia tutkimus- ja ammattialalla käytettyjä tutkimuksia ja teoreettisia viitekehyksiä. Teoriaa voi hyödyntää päämääränä tai keinona tutkimuksessa. (Vilka 2017, 19.)

Tutkimuksissa on erilaisia malleja ja teorioita. Malleja käytetään teorian muodostuksen apuvälineenä, koska ne selittävät kokonaisuuden piirteitä ja suhteita toisiinsa. Tieteessä teorioilla tarkoitetaan aikaisemmissa tutkimuksissa syntyneitä säännönmukaisuuksia, lainalaisuuksia ja lakeja. Ne selittävät ja lisäävät ymmärrystä tutkittavasta asiasta. Teoreettisen viitekehyksen lisäksi tutkimuksessa käytetään myös käsitteitä, jotka ovat teoreettisia tai konkreettisia. Esimerkiksi arkikielen käsitteet ovat konkreettisia ja muodostuvat kokemuksista sekä havainnoista. Teoreettiset käsitteet ovat laajalaisempia ja toimivat teorian muodostuksessa. Teoreettinen viitekehys ja käsitteet tulee muodostaa täsmällisesti ja selkeästi lukijalle. Kielellisten kuvausten eli määritelmien avulla lukijalle luodaan säännöt, joiden mukaan hän tulkitsee ja ymmärtää tekstiä. (Vilka 2017, 22–24.)



Opinnäytetyön lähteitä on haettu eri tietokannoista, kuten Cinahl, Medic ja Google Scholar sekä kirjastojen tietokannoista. Lähteiden valinnassa on noudatettu lähdekriittisyyttä ja pyritty etsimään ensisijainen lähde. Lisäksi lähteinä on käytetty väitöskirjoja ja tiedelehtien tutkimusartikkeleja, jotka ovat peer review tai referee-menettelyn käyneitä artikkeleja. Aineistoa on pyritty hakemaan kymmenen vuoden ajalta. Osa käytetyistä lähteistä on vanhempia, kuin kymmenen vuotta mutta tieto on ollut ajankohtaista. Laadullisen tutkimusmenetelmän teoriaosuudessa on käytetty myös tutkimuskirjallisuutta teorian tukena selittämään laadullisen tutkimusmenetelmän piirteitä. Työssä on pyritty peilaamaan omaa tutkimusaihetta aihepiirin kansainväliseen tutkimukseen. Työssä on arvioitu ja pohdittu opinnäytetyöprosessin ja tulosten luotettavuutta sekä työhön liittyviä eettisiä kysymyksiä.

Tähän käytettävyytutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Tutkittaville lähetettiin aluksi saatekirje sähköpostiin, jossa kerrottiin opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus sekä itse SOTETIE-hankkeesta. Saatekirjeessä oli mukana myös opinnäytetyön tietosuojailmoitus (liite 5). Haastattelut järjestettiin yksilöllisesti ja jokaisen tutkittavan kanssa sovittiin käytettävyytutkimukselle aika sähköpostin välityksellä. Tämä käytettävyytutkimus järjestettiin etänä Teamsin kautta ja se vaati erilaisia järjestelyitä, kuin paikan päällä tehtävä haastattelu. Laitteiston toimivuus täytyi suunnitella ja kokeilla etukäteen. Suunnitteluvaiheessa tutustuin eri järjestelmiin, joilla tämän käytettävyytutkimuksen ja litteroinnin saisi tehtyä etänä. Nykyaikana etäyhteyksien käyttäminen on vakiintunut työelämään ja sain suunnitteluun apua oman työni kautta.

Tutkittavilta pyydettiin äänityksen alkaessa suullinen lupa opinnäytetyön tietosuojailmoitukseen. Haastattelun aikana tutkija ei saanut johdatella haastateltavaa vastauksien antamisessa. Haastattelu äänitettiin ja litteroitiin asianmukaisesti. Tutkittaville kerrottiin alussa, että haastattelu äänitetään ja tutkimusaineiston tulokset esitellään opinnäytetyössä. Tutkimusaineiston tulokset analysoitiin sisällönanalyysin avulla, jonka tekemiseen tutustuin teoreettisen tiedon ja valmiiden sisällönanalyysien avulla. Tunnistettavat tiedot poistettiin, jotta vastaukset oli annettu anonymisti. Vain tutkija käsitteli tutkimusaineistoa. Tutkimusaineiston tulokset esiteltiin valmistumisen jälkeen opinnäytetyössä, joka löytyi avoimesta verkosta.

Tässä käytettävyytutkimuksessa saadut tutkimusaineiston tulokset ovat siirrettävissä suoraan SOTETIE-sivuston käytettävyyden ja sisällön kehittämiseen. Lisäksi saatuja tutkimusaineiston tuloksia voidaan jatkossa hyödyntää SOTETIE-hankkeen muissa työryhmissä. Tämän käytettävyytutkimuksen kohderyhmä koostui sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista, joiden työssä yksi merkittävä osa-alue on oman osaamisen ja työympäristön kehittäminen. Tällöin voidaan todeta, että tutkittavilta saatiin luotettavia vastauksia sivuston kehittämiseksi, sillä he voivat käyttää sivustoa jatkossa apuna omassa työssään. Lisäksi he voivat etsiä sivuston kautta erilaisia täydennyskoulutusmahdollisuuksia. Savonian (2021) mukaan sähköinen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartta mahdollistaa yhteisen sosiaali- ja terveysalan osaamisen arvioinnin työntekijä ja työyhteisötasolla. Lisäksi se ohjaa tarvittavan sosiaali- ja terveysalan osaamisen opiskelun ja mallintaa työelämälähtöistä erikoistumiskoulutusten suunnittelua, toteutusta ja arviointia yhteistyössä työelämän kanssa. Tämän käytettävyytutkimuksen myötä selvisi, että sivusto on hyödynnettävissä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten omassa työssä sekä se auttaa osaamisen päivittämisessä ja uudistamisessa.

Tulevaisuudessa sosiaali- ja terveysalan työntekijöiltä tullaan vaatimaan uudenlaista osaamista. Tämän myötä myös johtaminen on tarkastelun alla. Esihenkilöiltä vaaditaan parempaa osaamisen johtamista, jotta työntekijöiden tiedot ja taidot saadaan käyttöön. Myös jatkuva oppiminen on merkittävässä roolissa osaamisen kehittämisessä. Tulevaisuudessa näistä aihepiireistä tarvitaan lisää tutkimusta, jotta saadaan kartoitettua ne asiat mihin täydennyskoulutuksissa tulisi paneutua. Tämä käytettävyystudkimus tarjoaa uutta tietoa osaamisen johtamisesta, jatkuvasta oppimisesta sekä työelämän ja osaamistarpeiden muutoksista. Tämän käytettävyystudkimuksen tuloksista on hyötyä seuraavissa jatkotutkimuksissa sekä muissa tähän aihealueeseen liittyvissä tutkimuksissa.

### 8.3 Kehittämisideat ja jatkotutkimusehdotukset

Tämän käytettävyystudkimuksen tuloksien myötä SOTETIE-sivustosta nousi esille kehittämis ehdotuksia. Sivuston käytettävyyttä ajatellen aihekokonaisuuksia tulisi saada selkeämmäksi ja tiiviimpään muotoon. Hahmottamiseen ja luetun ymmärtämiseen tulisi kiinnittää vielä huomiota esimerkiksi käyttämällä sivustolla enemmän värejä asioiden esille tuomisessa. Myös kirjoitusvirheitä ja lauserakenteita tulee vielä korjata. Näin sivuston yleisvaikutelmasta saataisiin selkeämpi ja luettavampi. Sivustolle voitaisiin lisätä oikeaan yläreunaan hakupalkki, jotta tiedon etsiminen olisi helpompaa ja nopeampaa. Sivuston sisällön osalta toivottiin lisää erilaisia keinoja ja työkaluja osaamisen johtamiseen. Ehdotuksia uusista sisällöistä ei tullut, vaan sivustolla oli esitelty kattavasti eri aihealueita. Kuitenkin koettiin, että niistä oli kerrottu liian perusteellisesti ja tekstiä oli liikaa. Sivusto lähinnä palautti mieleen ammattilaisten aiemmin koulutuksessa opittuja asioita. Sivusto koettiin silti hyödyllisenä, koska sinne pystyi palaamaan ja hakemaan haluamastaan asiasta tietoa. Sivustolle toivottiin myös kohtaa, josta näkisi eri koulutuksiin sisältyviä osaamisalueita, jotta työelämässä työntekijöiden jo olemassa oleva osaaminen olisi tiedossa esihenkilöille.

Jatkotutkimuksissa tulisi tarkastella kuinka SOTETIE-sivusto on otettu käyttöön ja onko siitä ollut hyötyä. Jatkossa voitaisiin tutkia, että kuinka paljon sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ovat käyttäneet sivustoa oman työn tukena ja onko sivustosta ollut hyötyä. Tällöin nähtäisiin, onko sivusto löytänyt kohderyhmänsä ja onko sitä käytetty. Lisäksi voisi tutkia, että kuinka moni on sivuston kautta etsinyt erilaisia täydennyskoulutusmahdollisuuksia ja saanut hyödyllistä tietoa koulutuksiin hakeutumisen lähtökohdista ja mahdollisuuksista. Työelämän ja osaamistarpeiden muutokset tulevat vaatimaan työntekijöiltä uudenlaista osaamista, jolloin täydennyskoulutus on merkittävässä roolissa. Osaamisen johtamisen tutkimusta voisi kohdentaa myös suoraan esihenkilöihin ja tutkia, että kuinka paljon he käyttävät sivustoa omassa työssään ja mitä he toivoisivat sivustolta lisää osaamisen johtamisen tueksi. Tässä käytettävyystudkimuksessa kuutta kohderyhmän henkilöä haastateltiin. Jatkossa tutkimuksen voisi toteuttaa sähköpostiin lähetettävän kyselytutkimuksen avulla, jolloin saavutettaisiin suurempi määrä kohderyhmään soveltuvia henkilöitä. Näin myös SOTETIE-sivusto saisi enemmän näkyvyyttä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten keskuudessa.

## LÄHTEET

Alsop, Auldeen 2013. Continuing Professional Development in Health and Social Care: Strategies for Lifelong Learning. E-book central. Savonia University of Applied Sciences. <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/lib/savoniafi/reader.action?docID=1120722>. Viitattu 24.1.2022.

Ammattikorkeakoululaki 932/2014. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140932>. Viitattu 15.1.2022.

Attendo 2021a. Attendosta. Verkkosivu. <https://www.attendo.fi/tietoa-attendosta/>. Viitattu 7.11.2021.

Attendo 2021b. Attendo Pihka. Verkkosivu. <https://www.attendo.fi/yksikot/attendo-pihka/>. Viitattu 7.11.2021.

Attendo 2021c. Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma. Pdf-tiedosto. <https://www.attendo.fi/4aa18e/siteassets/documents/ovs/attendo-pihka-omavalvontasuunnitelma.pdf>. Viitattu 7.11.2021.

Beuving, Joost & Geert, de Vries 2015. Doing Qualitative Research. Verkkokirja. Ebook central. Savonia University of Applied Sciences. <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/lib/savoniafi/reader.action?docID=1934288&query=>. Viitattu 16.2.2021.

Collin, Kaija, Van der Heijden, Beatrice & Lewis, Paul 2012. Continuing professional development. *International Journal of Training and Development*, 16 (3), 155–163. [https://www.researchgate.net/profile/Kaija-Collin/publication/263066208\\_Continuing\\_professional\\_development/links/59edc554aca27250fe79ba54/Continuing-professional-development.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Kaija-Collin/publication/263066208_Continuing_professional_development/links/59edc554aca27250fe79ba54/Continuing-professional-development.pdf). Viitattu 17.1.2022.

Dufva, Mikko 2020. Megatrendit 2020. Pdf-tiedosto. <https://media.sitra.fi/2019/12/15143428/megatrendit-2020.pdf>. Viitattu 24.2.2021.

Fredriksson, Marika & Saarivirta Toni 2015. Johtaminen eilen ja tänään – johtamisen rooli oppimisen mahdollistajana. *Ammattikasvatuksen Aikakauskirja*, 17 (1), 7–20. <https://journal.fi/akakk/article/view/90152>. Viitattu 11.4.2021.

Huotari, Päivi 2009. Strateginen osaamisen johtaminen kuntiensosiaali- ja terveystoimessa. Akateeminen väitöskirja. Kauppa- ja hallintotieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66430/978-951-44-7596-2.pdf?sequence=1>. Viitattu 5.4.2021.

Hyrkäs, Elina 2009. Osaamisen johtaminen Suomen kunnissa. Väitöskirja. Kauppatieteellinen tiedekunta. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. <https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/43678/isbn9789522147172.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 5.4.2021.

Hyvärinen, Matti, Nikander, Pirjo, Ruusuvoosi, Johanna & Aho, Anna Liisa 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. E-kirja. Ellibs E-kirjat. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789517686112>. Viitattu 1.6.2021.

Jauhiainen, Annikki, Sihvo, Päivi, Jääskeläinen, Heli, Ojasalo, Juuso & Hämäläinen, Susanne 2017. Skenaariotyöskentelyllä tietoa tulevaisuuden sosiaali- ja terveyspalveluista ja osaamistarpeista. *Finish Journal of EHealth and EWelfare*, 9 (2–3), 136–147. <https://doi.org/10.23996/fjhw.61002>. Viitattu 16.2.2021.

Juujärvi, Soile, Sinervo, Timo, Laulainen, Sanna, Niiranen, Vuokko, Kujala, Sari, Heponiemi, Tarja & Keskimäki, Ilmo 2019. Sote-ammattilaisten yhteinen osaaminen sosiaali- ja terveydenhuollon muutoksessa. Pdf-tiedosto. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138096/PT2019\\_003\\_11062019.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138096/PT2019_003_11062019.pdf?sequence=4&isAllowed=y). Viitattu 20.1.2022.

- Juutti, Pauli & Vuorela, Antti 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. E-kirja. Ellibs E-kirjat. <https://savonia.finna.fi/Record/savonia.991805476406248>. Viitattu 28.1.2022.
- Kangasniemi, Mari, Hipp, Kirsi, Häggman-Laitila, Arja, Kallio, Hanna, Karki, Suyen, Kinnunen, Pirjo, Pietilä, Anna-Maija, Saarnio, Reetta, Viinamäki, Leena, Voutilainen, Ari & Waldén, Anne 2018. Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus. Pdf-tiedosto. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39/2018. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160883/39-2018-Optimoitu%20sote-osaaminen.pdf>. Viitattu 28.3.2021.
- Kivinen, Tuula 2008. Tiedon ja osaamisen johtaminen terveydenhuollon organisaatiossa. Väitöskirja. Kuopion yliopisto. Terveystieteiden ja -taloudenlaitos. [https://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-951-27-1068-3/urn\\_isbn\\_978-951-27-1068-3.pdf](https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-1068-3/urn_isbn_978-951-27-1068-3.pdf). Viitattu 4.11.2021.
- Kuutti, Wille 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Helsinki: Talentum.
- Laki ammatillisesta koulutuksesta 531/2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170531>. Viitattu 15.1.2022.
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=L%2017.8.1992%2F785>. Viitattu 12.11.2021.
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 2015/817. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>. Viitattu 12.11.2021.
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 1994/559. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559>. Viitattu 12.11.2021.
- Langlois, Sophie, Goudreau, Johanne & Lalonde, Lyne 2014. Scientific rigour and innovations in participatory action research investigating workplace learning in continuing interprofessional education. *Journal of interprofessional care*, 28 (3), 226-231. [https://savonia.finna.fi/PrimoRecord/pci.cdi\\_pubmed\\_primary\\_24559150](https://savonia.finna.fi/PrimoRecord/pci.cdi_pubmed_primary_24559150). Viitattu 21.1.2022.
- Lappalainen, Kari 2016. Julkisen erikoissairaanhoidon valmius alueelliseen sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistukseen. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare*, 8 (4), 177-199. <https://journal.fi/finjehew/article/view/60196>. Viitattu 16.2.2021.
- Leskelä, Jori 2005. Mentorointi aikuisopiskelijan ammatillisen kehittymisen tukena. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67498/951-44-6331-5.pdf>. Viitattu 26.1.2022.
- Mitton, Craig, Adair, Carol E., McKenzie, Emily, Patten, Scott B. & Wayne Perry, Brenda 2008. Knowledge Transfer and Exchange: Review and Synthesis of the Literature. *Milbank Quarterly*, 85 (4), 729-768. [https://www.researchgate.net/publication/5778698\\_Knowledge\\_Transfer\\_and\\_Exchange\\_Review\\_and\\_Synthesis\\_of\\_the\\_Literature](https://www.researchgate.net/publication/5778698_Knowledge_Transfer_and_Exchange_Review_and_Synthesis_of_the_Literature). Viitattu 26.1.2022.
- Myyry, Liisa 2008. Osaamisen johtamisen hyviä käytäntöjä – tuottavuutta ja hyvinvointia työpaikoille. Helsinki: Tekes 2008.
- Niemelä, Aila 2019. Työnohjaus monokulttuuriosaamisen edistäjänä. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden ja kulttuurin tiedekunta. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/116280/978-952-03-1149-0.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Viitattu 26.1.2022.
- Salunke, Smita & Tuleu, Catherine 2015. The STEP database through the end-users' eyes — USABILITY STUDY. *International Journal of Pharmaceutics*, 492 (2015), 316–331. <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/lib/savoniafi/detail.action?docID=5775655>. Viitattu 15.6.2021.

- Savonia 2021. Hankelistaus. <https://www.savonia.fi/yrityksille/tutkimus-ja-kehittaminen/projektit-ja-hankeet/hankelistaus/?id=1259>. Viitattu 16.2.2021.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>. Viitattu 12.11.2021.
- Steen, Laila & Mao, Xianqing 2016. Digital Skills for Health Professionals. Teoksessa: European Health Parliament. Verkkokirja. Re-thinking European healthcare recommendations by the next generation. [https://www.researchgate.net/publication/311271370\\_Digital\\_skills\\_for\\_health\\_professionals?enrichId=rgreq-779a958ab4f835b078215d16814441a0-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWd-IOzMxMTI3MTM3MDt-BUzo0MzQ1Mzk0ODM5MzA2MjRAMTQ4MDYxMzY5NDMzMw%3D%3D&el=1\\_x\\_2&\\_esc=publication-CoverPdf](https://www.researchgate.net/publication/311271370_Digital_skills_for_health_professionals?enrichId=rgreq-779a958ab4f835b078215d16814441a0-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWd-IOzMxMTI3MTM3MDt-BUzo0MzQ1Mzk0ODM5MzA2MjRAMTQ4MDYxMzY5NDMzMw%3D%3D&el=1_x_2&_esc=publication-CoverPdf). Viitattu 16.1.2022.
- STM, Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2020a. Lainsäädäntö. <https://stm.fi/sotepalvelut/lainsaadanto>. Viitattu 12.11.2021.
- STM, Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2020b. Uusia käytäntöjä ja rakenteita näyttöön perustuvan hoitotyön osaamisen kehittämiseen. Ehdotukset työelämälle ja koulutukselle. Pdf-tiedosto. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162120/STM\\_2020\\_3\\_rap.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162120/STM_2020_3_rap.pdf). Viitattu 19.1.2022.
- STM, Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2020c. OECD. <https://stm.fi/ministerio/kansainvaliset-asiat/oecd>. Viitattu 18.1.2022.
- STM, Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2009. Johtamisella vaikuttavuutta ja vetoa hoitotyöhön. Pdf-tiedosto. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74335/URN%3ANBN%3Afi-fe201504226780.pdf?sequence=1>. Viitattu 25.1.2022.
- Terkamo-Moisio Anja, Leino-Kilpi, Helene, Kaakinen, Pirjo, Palonen, Mira & Peltonen, Laura-Maria 2021. Hoitotyön johtamisen tehtäväkuvat ja johtamisosaaminen jatkuvan oppimisen opintokokonaisuuteen osallistuvilla opiskelijoilla. *Hoitotiede*, 33 (04), 220-230. <https://web-p-ebshost-com.ezproxy.savonia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=3770aaca-013d-4354-aac4-0b50b078c278%40redis>. Viitattu 24.9.2022.
- Terveystieteiden ministeriö 2010/1326. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>. Viitattu 12.11.2021.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-kirja. Ellibs E-kirjat. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789520400118>. Viitattu 13.12.2021.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2018. Sote-toimintaympäristö muuttuu –uudenlaista osaamista tarvitaan. Pdf-tiedosto. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160680/Sote\\_katsaus\\_maaliskuu2018.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160680/Sote_katsaus_maaliskuu2018.pdf?sequence=1). Viitattu 26.2.2021.
- Valtioneuvoston julkaisu 2019. Osallistava ja osaava Suomi - sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. Pdf-tiedosto. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN\\_2019\\_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 1.1.2022.
- Vilkka, Hanna 2021. Tutki ja kehitä. E-kirja. Ellibs E-kirjat. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523701731>. Viitattu 3.6.2021.
- Vilkka, Hanna 2017. Tutki ja kehitä. E-kirja. Ellibs E-kirjat. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-451-756-0>. Viitattu 25.2.2021.
- Zack, Michael, Mckeon, James & Singh, Satyendra 2009. Knowledge management and organizational performance: an exploratory analysis. *Journal of knowledge management*, 13 (09), 392-409. [https://moodle.savonia.fi/pluginfile.php/653039/mod\\_resource/content/2/km\\_and\\_organizational\\_performance\\_2009.pdf](https://moodle.savonia.fi/pluginfile.php/653039/mod_resource/content/2/km_and_organizational_performance_2009.pdf). Viitattu 1.1.2020.

**LIITE 1: SAATEKIRJE**

Hei!

Olet osallistunut SOTETIE – Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartan käytettävyystudkimukseen. Käytettävyystudkimus toteutetaan etänä Teamsin kautta yksi henkilö kerrallaan. Osallistumislinkki löytyy sähköpostiin lähetetystä Teams kutsusta.

Käytettävyystudkimus koostuu kahdesta osasta, joihin on suunniteltu käytettäväksi aikaa yhteensä noin 60 minuuttia. Aluksi kokeilet tehtävien avulla SOTETIE-sivuston käyttäjäystävällisyyttä. Lopuksi haastattelen teidät tarkemman tiedon saamiseksi sivuston käytettävyydestä ja sisällöstä.

Käytettävyystudkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja se toteutetaan nimettömänä. Tutkimusaineisto äänitetään ja litteroidaan eli muutetaan tekstimuotoon. Tutkimusaineiston tulokset käsitellään ja julkaistaan anonymisti eli tutkimusaineistosta ei voi päätellä kenenkään henkilöllisyyttä. Tutkimusaineiston tulokset esitellään opinnäytetyössä, joka löytyy valmistumisen jälkeen avoimesta verkosta.

Ennen käytettävyystudkimukseen osallistumista pyydän tutustumaan SOTETIE-sivustoon ([www.sotetie.fi](http://www.sotetie.fi)) ja liitteenä olevaan tietosuojailmoitukseen. Käytettävyystudkimuksen alussa pyydän suostumuksesi tietosuojailmoituksessa mainittuihin asioihin.

Jos sinulla on kysyttävää käytettävyystudkimukseen liittyen, olethan allekirjoittaneeseen yhteydessä sähköpostin välityksellä.

Kiitos tutkimukseen osallistumisesta!

Ystävällisin terveisin

Noora Hänninen

Savonia-ammattikorkeakoulu / ylempi AMK

Noora.Hanninen2@edu.savonia.fi

## LIITE 2: KÄYTETTÄVYYSTUTKIMUS ESIHENKILÖILLE



Olet osallistunut SOTETIE – Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartan käytettävyystudkimukseen. Käytettävyystudkimus koostuu kahdesta osasta, joihin on suunniteltu käytettäväksi aikaa yhteensä noin 60 minuuttia.

Tutustu SOTETIE-sivustoon ([www.sotetie.fi](http://www.sotetie.fi)) oheisten tehtävien avulla ja arvioi sivuston käyttäjäystävällisyyttä. Tutkimustiedon saamiseksi on tärkeää, että pohdit samalla ääneen sivustolla liikkuessasi. Lopuksi tutkija haastattelee sinut tarkemman tiedon saamiseksi sivuston käytettävyydestä ja sisällöstä.

Käytettävyystudkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja se toteutetaan nimettömänä. Tutkimusaineisto äänitetään ja litteroidaan eli muutetaan tekstimuotoon. Tutkimusaineiston tulokset käsitellään ja julkaistaan anonymisti eli tutkimusaineistosta ei voi päätellä kenenkään henkilöllisyyttä. Tutkimusaineiston tulokset esitellään opinnäytetyössä, joka löytyy valmistumisen jälkeen avoimesta verkosta.

### Tehtävät

1. Kerro ennen SOTETIE-sivustolle siirtymistä sukupuolesi ja ammattisi.
2. Tutustu jatkuvaan oppimiseen ja etsi työelämän keinoja jatkuvan oppimisen kehittämiseen.
3. Tutustu osaamisen johtamiseen ja etsi työkaluja oman työsi tueksi.





#### Arvioi SOTETIE-sivuston käytettävyyttä

1. Ovatko sivustolla käytetyt termit ja käsitteet ymmärrettäviä?
2. Millaisena koit sivustolla liikkumisen tietokoneella?
3. Millaisen yleisvaikutelman sait sivustosta?
4. Onko sinulla kehittämissuhteita sivuston käytettävyyttä ajatellen? Millaisia?

#### Arvioi SOTETIE-sivuston sisältöä

1. Mitä keinoja tiekartta antaa työelämän jatkuvan oppimisen kehittämiseen? Mitä keinoja olet käyttänyt omassa työssäsi?
2. Onko jatkuva oppiminen mielestäsi tärkeää? Miksi?
3. Auttaako tiekartta osaamisen johtamisessa? Miten?
4. Osaamisen johtamisen työkaluja ovat esimerkiksi työnohjaus, mentorointi ja kehityskeskustelu sekä vuorovaikutus ja sosiaalinen tuki organisaatioissa. Antoiko tiekartta sinulle uusia keinoja tai lisätietoa oman työsi tueksi?
5. Kuinka tiekartta auttaa vastaamaan työelämän ja osaamistarpeiden muutoksiin?
6. Onko sinulla kehittämissuhteita sivuston sisältöä ajatellen? Millaisia?

Kiitos tutkimukseen osallistumisesta!





## LIITE 3: KÄYTETTÄVYYSTUTKIMUS AMMATTIKORKEAKOULUTASOISEN KOULUTUKSEN KÄYNEILLE HENKILÖILLE



### SOTETIE-sivuston käytettävyystudkimus ammattikorkeakoulutasoisen koulutuksen käyneille henkilöille

Olet osallistunut SOTETIE – Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartan käytettävyystudkimukseen. Käytettävyystudkimus koostuu kahdesta osasta, joihin on suunniteltu käytettäväksi aikaa yhteensä noin 60 minuuttia.

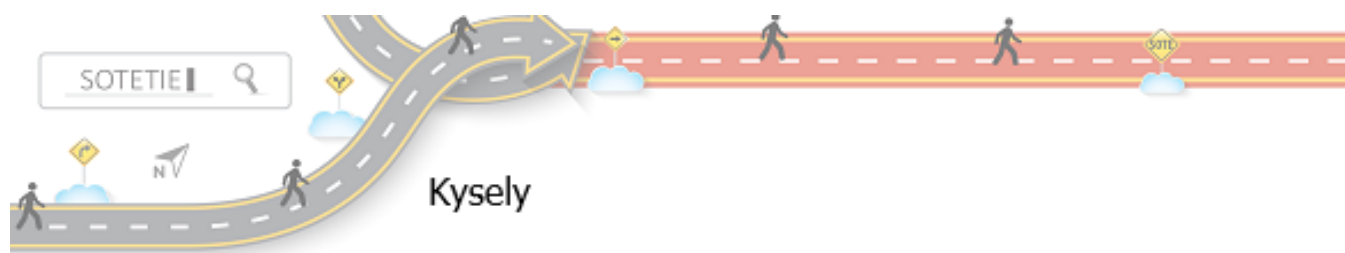
Tutustu SOTETIE-sivustoon ([www.sotetie.fi](http://www.sotetie.fi)) oheisten tehtävien avulla ja arvioi sivuston käyttäjäystävällisyyttä. Tutkimustiedon saamiseksi on tärkeää, että pohdit samalla ääneen sivustolla liikkuessasi. Lopuksi tutkija haastattelee sinut tarkemman tiedon saamiseksi sivuston käytettävyydestä ja sisällöstä.

Käytettävyystudkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja se toteutetaan nimettömänä. Tutkimusaineisto äänitetään ja litteroidaan eli muutetaan tekstimuotoon. Tutkimusaineiston tulokset käsitellään ja julkaistaan anonymisti eli tutkimusaineistosta ei voi päätellä kenenkään henkilöllisyyttä. Tutkimusaineiston tulokset esitellään opinnäytetyössä, joka löytyy valmistumisen jälkeen avoimesta verkosta.

### Tehtävät

1. Kerro ennen SOTETIE-sivustolle siirtymistä sukupuolesi ja ammattisi.
2. Tutustu yhteiseen eli geneeriseen sote-alan osaamiseen, joka muodostuu asiakastyöosaamisesta, palveluiden ja työn kehittämisaosaamisesta sekä työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaamisesta. Valitse yksi sinua kiinnostava osaamisen alue.
3. Siirry arviointipysäkkiin ja arvioi omaa osaamistasi yhden valitsemasi itsearviointimittarin avulla. Lopuksi lähetä vastaukset omaan sähköpostiosoitteesi.





#### Arvioi SOTETIE-sivuston käytettävyyttä

1. Ovatko sivustolla käytetyt termit ja käsitteet ymmärrettäviä?
2. Millaisena koit sivustolla liikkumisen tietokoneella?
3. Millaisen yleisvaikutelman sait sivustosta?
4. Onko sinulla kehittämisehdotuksia sivuston käytettävyyttä ajatellen? Millaisia?

#### Arvioi SOTETIE-sivuston sisältöä

1. Antoiko tiekartta sinulle uutta tietoa sote-alan yhteisestä osaamisesta? Mitä?
2. Onko yhteinen sote-alan osaaminen mielestäsi tärkeää? Miksi?
3. Arvioit sivustolla arviointipysäkin avulla omaa osaamistasi. Mitä hyötyä itsearvioinnista on?
4. Miten tiekartta auttaa ammattilaisten täydennyskoulutuksessa?
5. Auttaako tiekartta edistämään työelämän muutosten edellyttämässä osaamisen päivittämisessä ja uudistamisesta? Miten?
6. Onko sinulla kehittämisehdotuksia sivuston sisältöä ajatellen? Millaisia?

Kiitos tutkimukseen osallistumisesta!



## LIITE 4: KÄYTETTÄVYYSTUTKIMUS LÄHIHOITAJILLE



Olet osallistunut SOTETIE – Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartan käytettävyystudkimukseen. Käytettävyystudkimus koostuu kahdesta osasta, joihin on suunniteltu käytettäväksi aikaa yhteensä noin 60 minuuttia.

Tutustu SOTETIE-sivustoon ([www.sotetie.fi](http://www.sotetie.fi)) oheisten tehtävien avulla ja arvioi sivuston käyttäjäystävällisyyttä. Tutkimustiedon saamiseksi on tärkeää, että pohdit samalla ääneen sivustolla liikkuessasi. Lopuksi tutkija haastattelee sinut tarkemman tiedon saamiseksi sivuston käytettävyydestä ja sisällöstä.

Käytettävyystudkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja se toteutetaan nimettömänä. Tutkimusaineisto äänitetään ja litteroidaan eli muutetaan tekstimuotoon. Tutkimusaineiston tulokset käsitellään ja julkaistaan anonymisti eli tutkimusaineistosta ei voi päätellä kenenkään henkilöllisyyttä. Tutkimusaineiston tulokset esitellään opinnäytetyössä, joka löytyy valmistumisen jälkeen avoimesta verkosta.

### Tehtävät

1. Kerro ennen SOTETIE-sivustolle siirtymistä sukupuolesi ja ammattisi.
2. Katso aloitussivulta video: "Sotetie.fi, Sote-alan osaajille". Siirry sitten jatkuvaan oppimiseen ja tutustu koulutukseen hakeutumisen lähtökohtiin ja mahdollisuuksiin.
3. Etsi opintoja viestintäosaamisesta Jyväskylän avoimesta yliopistosta. Valitse sitten yksi sinua kiinnostava opintojakso.





### Arvioi SOTETIE-sivuston käytettävyyttä

1. Ovatko sivustolla käytetyt termit ja käsitteet ymmärrettäviä?
2. Millaisena koit sivustolla liikkumisen tietokoneella?
3. Millaisen yleisvaikutelman sait sivustosta?
4. Onko sinulla kehittämissuhteita sivuston käytettävyyttä ajatellen? Millaisia?

### Arvioi SOTETIE-sivuston sisältöä

1. Katsoit alussa videon: "Sotetie.fi, Sote-alan osaajille". Mitä ajatuksia video sinussa herätti?
2. Antoiko tiekartta hyödyllistä tietoa koulutukseen hakeutumisen lähtökohdista ja mahdollisuuksista? Mitä?
3. Löytyikö tiekartan avulla korkeakoulujen opintojen tarjonta?
4. Onko jatkuva oppiminen mielestäsi tärkeää? Miksi?
5. Auttaako tiekartta edistämään työelämän muutosten edellyttämässä osaamisen päivittämisessä ja uudistamista? Miten?
6. Onko sinulla kehittämissuhteita sivuston sisältöä ajatellen? Millaisia?

Kiitos tutkimukseen osallistumisesta!





**OPINNÄYTETYÖHÖN LIITETTÄVÄ  
TIETOSUOJAILMOITUS  
EU:n yleinen tietosuojasetus  
13 ja 14 artiklat  
Laatimispäivä: 22.11.2021**

## **Tietoa tutkimukseen osallistuvalla**

Olet osallistumassa Savonia-ammattikorkeakoulussa tehtävään opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen. Tässä ilmoituksessa kuvataan, miten tietojasi käsitellään tutkimuksessa.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Sinuun ei kohdistu mitään negatiivista seuraamusta, jos et osallistu tutkimukseen tai jos keskeytät osallistumisesi tutkimukseen. Jos keskeytät osallistumisesi tutkimukseen, ennen keskeytystä kerättyä aineistoa voidaan kuitenkin käyttää tutkimuksessa.

### **1. Tutkimuksen rekisterinpitäjä**

Nimi: Hänninen Noora Emilia  
Osoite: Tikka-Mikonmutka 8 as 1, 40500 Jyväskylä  
Puhelinnumero: +358 50 4665262  
Sähköpostiosoite: noora.e.hanninen@outlook.com

### **2. Kuvaus tutkimushankkeesta**

Opinnäytetyön tilaajana toimii Savonia-ammattikorkeakoulu ja SOTETIE- hanke. Hankkeen nimi on sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartta.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartan käytettävyyttä käytettävyytutkimuksen avulla.

Tavoitteena on tuottaa kokemukseräistä tietoa sekä edistää ammattilaisten työelämän ja osaamisen muutoksiin liittyvien tukipalveluiden kehittämistä.

Hankkeen päätavoitteena on edistää sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työelämän muutosten edellyttämän osaamisen päivittämistä ja uudistamista jatkuvan oppimisen tiekartan avulla.

Käytettävyytutkimus koostuu kahdesta osasta. Ensin kohderyhmän henkilöt arvioivat tehtävien avulla SOTETIE-sivuston käyttäjäystävällisyyttä. Lopuksi tutkija haastattelee kohderyhmän henkilöt tarkemman tiedon saamiseksi sivuston käytettävyydestä ja sisällöstä.

### 3. Tutkimuksen suorittaja

Käytettävyystudkimuksen tekijä on Noora Emilia Hänninen ja hänellä on ainoastaan oikeus käsitellä tutkimusrekisterin tietoja.

### 4. Tutkimuksen nimi

Osaamisen johtaminen, käytettävyystudkimus SOTETIE – Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jatkuvan oppimisen tiekartan käytettävyydestä.

### 5. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Käytettävyystudkimuksessa ei kysytä henkilötietoja.

### 6. Arkaluonteiset henkilötiedot

Käytettävyystudkimuksessa ei kysytä arkaluonteisia henkilötietoja.

### 7. Tietojen siirto tai luovuttaminen edelleen

Tutkimusrekisterin tietoja ei siirretä tai luovuteta edelleen.

### 8. Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Tutkimusrekisterin tietoja ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

### 9. Henkilötietojen käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

Tutkimusrekisteri hävitetään

Käytettävyystudkimuksessa ei kysytä henkilötietoja.

Tutkimusaineisto äänitetään ja litteroidaan eli muutetaan tekstimuotoon. Tutkimusaineiston tulokset käsitellään ja julkaistaan anonymisti eli tutkimusaineistosta ei voi päätellä kenenkään henkilöllisyyttä.

Tutkimusaineiston tulokset esitellään opinnäytetyössä, joka löytyy valmistumisen jälkeen avoimesta verkosta.

## LIITE 6: SISÄLLÖNANALYYSI KÄYTETTÄVYYSTUTKIMUKSESTA

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	YHDISTÄVÄ LUOKKA	YLEMPI YHDISTÄVÄ LUOKKA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sivustolla on liikaa tekstiä, jolloin ydinasia katoaa.</li> <li>Sivustolla on liian pitkiä lauseita ja kirjoitusvirheitä.</li> <li>Lyhyet lauseet parantaisivat luetun ymmärtämistä.</li> </ul>	Sivustolla on liikaa tekstiä ja liian pitkiä lauseita, jolloin ydinasia katoaa.	Sivuston ymmärrettävyys ja sen parantaminen	Sivuston käytettävyys
<ul style="list-style-type: none"> <li>Yleisvaikutelma sekava.</li> <li>Yleisvaikutelma selkeä.</li> </ul>	Yleisvaikutelma osan mielestä sekava ja osan mielestä selkeä.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Käsitteet ja termit ymmärrettäviä.</li> <li>Käsitteet voisi avata yksinkertaisemmin.</li> </ul>	Käsitteet ja termit ovat ymmärrettäviä, mutta ne voisi avata yksinkertaisemmin		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ydinasian esille tuominen värien avulla.</li> <li>Valkoinen väri tekstin pohjalla hankaloittaa hahmottamista.</li> </ul>	Värien käyttäminen ydinasian esille tuomisessa helpottaa hahmottamista		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tietokoneella liikkuminen helppoa.</li> </ul>	Sivustolla on hyvät pikalinkit, jonka vuoksi liikkuminen on helppoa	Tiedon etsiminen sivustolta	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sivustolla hyvät pikalinkit siirtymiseen eri osa-alueiden välillä.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tietokoneella liikuminen on hidasta, koska sivustolla paljon eri osa-alueita.</li> <li>• Etsitty asia ei löydy nopeasti, koska sivustolla ei ole hakukenttää.</li> </ul>	Sivustolta ei löydy hakukenttää, joka hidastaa tiedon etsimistä		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sivusto antaa hyvin lisätietoa osaamisen johtamiseen käytettävistä työkaluista, kuten työnohjauksesta ja kehityskeskusteluista.</li> <li>• Sivusto antaa uutta lisätietoa osaamisen johtamisesta.</li> </ul>	Sivusto antaa uutta lisätietoa osaamisen johtamisesta ja siihen käytettävistä työkaluista	Osaamisen johtaminen työelämässä	Sivuston sisältö ja aihealueet
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vuorovaikutuksella ja kehityskeskusteluilla suuri merkitys työntekijän osaamisen kartoittamisessa.</li> <li>• Osaamisen johtamisen keinoja, kuten kehityskeskustelua, työnoh-</li> </ul>	Vuorovaikutus ja kehityskeskustelu työntekijän osaamisen kartoittamisessa		



<p>jausta ja mento- rointia on käytetty omassa työssä.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sivusto ei anna uutta lisätietoa osaamisen johtamisesta, koska niitä on käsitelty omassa koulutuksessa.</li> <li>• Sivustolla pitäisi avata eri koulutuksien työnkuva ja mitä osaamista vaaditaan.</li> </ul>	<p>Osaamisen johtaminen käsitelty koulutuksessa. Sen sijaan sivustolla tulisi kertoa eri koulutuksien työnkuva ja siihen tarvittava osaaminen</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arviointipysäkki oli pääosin selkeä mutta oman osaamisen arviointi oli hankalaa.</li> <li>• Itsearviointi auttaa oman osaamisen tarkastelussa.</li> <li>• Sivuston avulla voi tarkastella omia heikkouksia ja vahvuuksia.</li> </ul>	<p>Oman osaamisen arviointi</p>	<p>Osaamisen arviointi ja täydennyskoulutus</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiekartasta löytyi helposti tietoa erilaisista koulutusmahdollisuuksista.</li> </ul>	<p>Koulutusmahdollisuuksien löytäminen helpompaa</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koulutukseen hakeutumiseen vaikuttavat eri tekijät, kuten opintojen laajuus, sisältö, taso, kieli,</li> </ul>	<p>Koulutukseen hakeutumisen lähtökohdat</p>	

<p>kustannukset, koulutuksen toteutustapa, sen ajankohta ja kesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koulutuksella pyritään kehittämään omassa työssä, suuntautumaan uusiin tehtäviin tai kouluttautumaan uudelle alalle.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tärkeää tarjota asiakkaalle yhdenvertainen palvelu. Tämä edellyttää, että kaikki toimivat samoilla periaatteilla.</li> <li>• Oman osaamisen päivittäminen jatkuvaa.</li> <li>• Työelämän jatkuvan muuttumisen vuoksi on tärkeää kehittää omaa osaamista ja tarjota asiakkaille laadukasta hoitoa.</li> <li>• Sivusto toimii hyvänä työvälineenä jatkuvan oppimisen suunnittelussa.</li> </ul>	<p>Jatkuvan oppiminen ja sen merkitys</p>	<p>Jatkuva oppiminen</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sivusto ei tuonut uutta tietoa, vaan</li> </ul>	<p>Uuden oppiminen</p>	

<p>palautti asioita mieleen.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sote-alan yhteinen osaaminen antaa moniammatilliselle toiminnalle yhteiset säännöt.</li> </ul>	<p>Sote-alan yhteinen osaaminen</p>	<p>Sivuston hyödynnettävyys työelämässä</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sivusto auttaa vastaamaan työelämän ja osaamistarpeiden muutoksiin tarjoamalla erilaisia työkaluja.</li> </ul>	<p>Työelämän ja osaamistarpeiden muutokset</p>		