

# **SOSIAALIALAN TIETOTEKNIKKAKARTOITUS 1999**

Perttu Iso-Markku  
Jaakko Kurhila

Osaavien keskusten verkoston julkaisu 1/1999  
ISSN 1457-1145

OSAAVIEN KESKUSTEN VERKOSTO  
Monistuspaikka: Multiprint, Helsinki 1999

## Esipuhe

Kansallinen osaavien keskusten verkosto (OSVE), jäseniä ovat Suomen Kuntaliitto, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakes), Teknologian edistämiskeskus (TEKES), VTT Tietotekniikka, Sosiaali- ja terveysministeriö, Työterveyslaitos ja Kansanterveyslaitos. OSVE edistää tieto- ja tietoliikenneteknologian käyttöä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän uudistamisessa ja kansalaisten itenäisen suoriutumisen tukemisessa. OSVEN keskeisiä toimintamuotoja ovat sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologiakysymysten www-palvelimen ([www.oskenet.fi](http://www.oskenet.fi)) ylläpito ja alan ajankohtaisten selvitysten julkaiseminen. Ensimmäisenä OSVEN julkaisujen sarjassa ilmestyvät samanaikaisesti Sosiaalialan tietotekniikkakartoitus 1999 (OSVEN julkaisuja 1/1999) ja Terveydenhuollon tietotekniikan käyttöselvitys 1999 (OSVEN julkaisuja 2/1999). Selvitysten samanaikaisella julkaisulla halutaan korostaa sitä, että vaikka sosiaalihuollolla ja terveydenhuollolla kummallakin on omat erityiset toimintatapansa ja tehtävänsä, molemmat tähtäävät asiakaskeskeiseen palveluun nykyään yhä useammin yhteisin ponnistuksin. Tässä palvelutuotannossa on tietoteknologialla ja tietojärjestelmillä sosiaali- ja terveyden tietointensiivisen luonteen vuoksi merkittävä rooli. Onkin tärkeää, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuottajille ja alan tietotekniikkayrityksille saadaan tuotettua kattava ja ajankohtainen yhteenveto tietotekniikan ja ohjelmistojen käytöstä sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Sosiaalialan tietotekniikkakartoitus toteutettiin Helsingin yliopiston Tietojenkäsittelytieteen laitoksen ja OSVEN yhteistyönä Perttu Iso-Markun toimiessa hankkeen projektipäällikkönä. Terveydenhuollon tietotekniikka ja ohjelmistokartoitus tapahtui erityisasiantuntija Kauko Hartikaisen (Suomen Kuntaliitto) johdolla. OSVE kiittää kummankin selvityksen toteuttajia ja toteutusorganisaatioita projektien johto- ja ohjausryhmien työskentelyyn osallistuneita sekä selvitysten kyselyihin vastanneita henkilöitä ja organisaatioita hyvästä ja rakentavasta yhteistyöstä. Stakesin sosiaali- ja terveysalan tietoteknologian osaamiskeskus (OSKE) on tukenut hankkeiden toteutusta merkittävällä panostuksella.

Toivomme, että nämä kaksi julkaisua selvittävät käsityksiä sosiaali- ja terveysalan tietotekniikan nykytilasta, luovat osaltaan edellytyksiä alan tietojärjestelmien yhteistoiminnallisuudelle ja tukevat asiakaskeskeisten saumattomien palveluketjujen rakentamista. Toivomme julkaisujen myös toimivan virikkeenä keskustelulle tietotekniikasta osana sosiaali- ja terveydenhuollon tietoyhteiskuntaa ja muodostavan lähtökohdan uusille syventäville selvityksille niin OSVEN kuin muiden osapuolten toimesta.

Molempien kartoitusten tekeminen on tapahtunut koordinoitusti ja osa haastattelujen kysymyksistä on ollut yhteisiä. Uskomme, että sosiaali- ja terveysalan tietotekniikan ohjelmistojen ja käyttöympäristöjen vertailu voi jatkossa tuottaa uusia molempia toimialoja hyödyntäviä ja yhteistyötä rakentavia selvityksiä.

OSVEN toimittama sosiaalialan tietotekniikkakartoitus on ensimmäinen tässä laajuudessa Suomessa tuotettu kartoitus. Aiemmat Kunnallisalan tietotekniikkaneuvottelukunnan (KATKO) toimesta 1980-luvun ja 1990-luvun tuottamat selvitykset olivat huomattavasti suppeampia. Tämän kartoituksen tavoitteena on ajankohtaisen poikki-

leikkaustiedon tuottamisen lisäksi avata sosiaalialan ammattilaisten ja päättäjien välinen keskustelu tietotekniikan roolista sosiaalitoimen välineenä. Ilman tätä keskustelua on uhkana, että alan ulkopuoliset sekä keskustelevat että päättävät.

Tämä kartoitus osoittaa tietotekniikan laajaa levinneisyyttä sosiaalihuollon kentässä. Se myös nostaa esille selkeitä kehittämiskohteita kuten tietosuojan, internetin käytön ja vähäisen yhteistoiminnallisuuden terveydenhuollon tietojärjestelmien kanssa.

Helsingissä 22. marraskuuta 1999

Pekka Ruotsalainen  
OSVEN sihteeri

Matti Mäkelä  
Helsingin yliopisto

1 Johdanto .....	1
1.1 Kartoituksen taustaa .....	1
1.2 Vastausaktiivisuudesta .....	1
1.3 Raportin rakenne .....	2
2 Kunnat .....	3
2.1 Työasemien määrä ja tyyppi.....	3
2.2 Lähiverkot .....	4
2.3 ATK-tukipalvelut .....	5
2.4 Sosiaalitoimen ohjelmistot .....	6
2.5 Internetin hyödyntäminen.....	12
2.6 Koulutus .....	16
2.7 Tietoturva .....	17
2.8 Vuosi 2000 .....	19
2.9 Muu tietotekniikka .....	19
2.10 Tietohallinto .....	22
2.11 STM:n tietoyhteiskuntaprojekteihin osallistuvat kunnat .....	24
2.12 Kuntatalouden vaikutus tietoteknistymiseen .....	25
3 Järjestöt.....	27
3.1 Tietotekniikkaratkaisut .....	27
3.2 Internetin hyödyntäminen.....	29
3.3 Tietoteknologia ja järjestötoiminta.....	30
3.4 Koulutus .....	30
3.5 Tietoturva .....	31
3.6 Tietohallinto .....	32
4 Kuntayhtymät .....	33
4.1 Tietotekniikkaratkaisut .....	34
4.2 Internetin hyödyntäminen.....	35
4.3 Koulutus .....	37
4.4 Tietoturva .....	37
4.5 Tietohallinto .....	37
5 Yksityiset sosiaalipalvelujen tuottajat .....	39
5.1 Tietotekniikkaratkaisut .....	39
5.2 Internetin hyödyntäminen.....	40
5.3 Koulutus .....	41
5.4 Muu tietotekniikka .....	41
5.5 Tietoturva .....	42
5.6 Tietohallinto .....	42
6 Ohjelmistotuottajat .....	45
6.1 Tietosuoja.....	46
6.2 Vuosi 2000 .....	46
6.3 Tulevaisuudennäkymät.....	46
6.4 Asiakkaita koskevat odotukset .....	47
6.5 OSVEN rooli.....	47
7 Johtopäätöksiä .....	49
Lähteet.....	53
LIITE 1: Kartoitukseen osallistuneet tahot	
LIITE 2: Kunnille lähetetty kyselylomake	
LIITE 3: Järjestöille lähetetty kyselylomake	
LIITE 4: Kuntayhtymille lähetetty kyselylomake	
LIITE 5: Yksityisille palveluntuottajille lähetetty kyselylomake	

# 1 Johdanto

## 1.1 Kartoituksen taustaa

Suomesta puuttuu kokonaisnäkemys sosiaalialan tietotekniikan tilasta. Siksi vuoden 1998 lopulla ryhdyttiin suorittamaan laajaa sosiaalialan tietotekniikkakartoitusta. Kartoituksessa pyrittiin tuottamaan nykytilaa kuvaava peruskartoitus tietotekniikan soveltamisesta sosiaalialalla. Kartoituksen tulokset muodostavat pohjan tuleville syventäville tutkimuksille, jolloin mukaan saadaan myös aika-aspekti.

Kartoitus suoritettiin kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa kunnallisiin sosiaalitoimiin, sosiaalialan kuntayhtymiin, sosiaalialan järjestöihin ja yksityisille sosiaalipalveluiden tuottajille lähetettiin kyselylomake (liitteet 1-4). Näiden lisäksi sosiaalialan ohjelmistotoimittajia haastateltiin puhelimitse. Saatujen tulosten perusteella on kerrottu yleisiä johtopäätöksiä ja tunnuslukuja sekä tilastotietoja kunnista, kuntayhtymistä, järjestöistä ja yksityisistä palveluntuottajista.

Toisessa vaiheessa valittiin muutama kohde syventävään tarkasteluun. Kohteissa tehtiin haastattelu, jonka perusteella saatiin laadullista tietoa kohteiden tietotekniikkaratkaisuksista. Painotus on kohteiden onnistuneiden tietotekniikkaratkaisujen tai projektien esittelyllä, jolloin ne toimisivat esimerkkeinä sosiaalitoimen tietotekniikan innovaatioista. Syventävään tarkasteluun valitut kohteet olivat Korpilahden kunta, Kuhmon, Kuopion, Lieksan ja Turun kaupungit, Honkalammen kuntayhtymä sekä järjestöistä A-klinikkasäätiö ja yksityisistä palveluntuottajista Kuopion vanhustenkotiyhdistys.

Kartoitustutkimuksen yleisinä tavoitteina oli perustiedon kerääminen sosiaali- ja terveysministeriön tietoyhteiskuntapolitiikan toteuttamiseksi ja kohdennettujen tutkimusten pohjamateriaaliksi. Koska kartoitus on ensimmäinen sarallaan, eivät vertailut aikajanalla tai tietotekniikkaratkaisujen kehityskaarien analysointi olleet tässä vaiheessa mahdollisia.

## 1.2 Vastausaktiivisuudesta

Kartoituksen laajuutta koskeva tavoite saavutettiin tyydyttävästi, koska vastausprosentti nousi useimmilla osa-alueilla riittävän korkeaksi mahdollistaen sosiaalialan tietotekniikan kokonaistilannetta koskevat päätelmät. Vastaukset painottunevat jonkin verran positiiviseen suuntaan, koska tietotekniikasta innostuneet kunnat vastaavat helpommin tietotekniikka-aiheiseen kyselyyn. Lisäksi monet pienet kunnat, joissa tietotekniikkaa ei mahdollisesti sosiaalitoimessa laajasti käytetä, ehkä ajattelivat vastaamisen olevan tarpeetonta. Tätä arviota tukee se, että kyselyn vastausprosentti alle 2000 asukkaan kunnissa oli erityisen pieni.

Kyselylomakkeita lähetettiin vuoden 1999 tammikuussa Suomen kaikille 452 kunnalle, 41 sosiaalialan kuntayhtymälle, 133 sosiaalialan valtakunnalliselle järjestölle ja 332 yksityiselle sosiaalipalvelujen tuottajalle. Lisäksi viittä sosiaalialan ohjelmistotoimittajaa haastateltiin puhelimitse. Kysymyksissä tiedusteltiin vastaajien tietotekniikan tilaa laitteiston, ohjelmien, koulutuksen, tietoturvan, Internetin hyödyn-

tämisen ja tietohallinnon osalta. Ohjelmistotuottajilta kysyttiin muun muassa alan tulevaisuudennäkymistä, tietosuojasta ja asiakkaita koskevista odotuksista. Kartoituksen kysymykset ja painopistealueet ilmenevät tämän raportin liitteinä olevista kyselylomakkeista.

Kartoituksessa pyrittiin laajaan kattavuuteen kuntien, kuntayhtymien ja järjestöjen osalta. Vastausprosenttia parannettiin lähettämällä yksi karhukirjekierros. Sosiaalipalvelujen tuottajien kohdalla tehtiin alueellinen otos: kyselylomake lähetettiin Itä-Suomen läänissä toimiville yksityisille palveluntuottajille. Yksityisille palveluntuottajille ei lähetetty karhukirjeitä. Vastausprosentti oli reilut viisikymmentä prosenttia kuntien, vajaa viisikymmentä prosenttia kuntayhtymien ja reilut kuusikymmentä prosenttia järjestöjen kohdalla, yksityisistä palveluntuottajista kyselyyn vastasi noin kaksikymmentä prosenttia (taulukko 1.1).Kartoitukseen osallistuneet tahot on kirjattu liitteeseen 1.

	Lähetetty	Vastauksia	%
Kunnat	452	250	55,3 %
Kuntayhtymät	41	19	46,3 %
Järjestöt	133	85	63,9 %
Yksityiset palveluntuottajat	332	65	19,6 %

**Taulukko 1.1: Kyselytutkimuksen vastausprosentit**

### **1.3 Raportin rakenne**

Raportin aluksi käsitellään kunnallisen sosiaalitoimen tietotekniikkaratkaisut (luku 2). Kuntien jälkeen esitellään valtakunnallisten järjestöjen tietotekniikkaa (luku 3). Luvussa käsitellään kuntayhtymiä sekä luvussa viisi yksityisten palveluntuottajien osalta. Haastattelukohteiden tiedot on lisätty tarkoituksenmukaisiin kohtiin omiksi aliluvuiksi. Luvussa kuusi esitellään ohjelmistotuottajien mielipiteitä teemoittain, ja tutkimuksen johtopäätökset on koottu lukuun seitsemän. Raportissa käytetyt väestötilastot ovat vuoden 1997 lopulta.

## 2 Kunnat

Kysely lähetettiin 452 kuntaan, ja vastauksia saapui 250. Vastausprosentiksi tuli näin 55,3. Alueellisesti vastauksia tuli hyvin tasaisesti Itä-, Etelä- ja Länsi-Suomen lääneistä. Oulun ja Lapin läänien sekä erityisesti Ahvenanmaan sosiaalitoimet vastailivat kyselyyn hieman muita laiskemmin (taulukko 2.1). Vastausaktiivisuus vaihteli myös kunnan koon mukaan: pienistä kunnista (alle 2 000 asukasta) kyselyyn vastasi 44 prosenttia, kun taas toisessa ääripäässä suurista kaupungeista (yli 50 000 asukasta) vastasi yli 70 prosenttia (taulukko 2.2).

Lääni	Kpl	%
Etelä-Suomen lääni	52	58,4 %
Länsi-Suomen lääni	120	58,5 %
Itä-Suomen lääni	40	58,8 %
Oulun lääni	23	44,2 %
Lapin lääni	10	45,5 %
Ahvenanmaan maakunta	5	31,3 %
Koko maa	250	55,3 %

Taulukko 2.1: Vastausprosentit lääneittäin

Kunnan koko	Kpl	%
alle 2 000	38	44,2 %
2 000 - 5 000	84	57,9 %
5 000 - 10 000	61	54,5 %
10 000 - 20 000	38	62,3 %
20 000 - 50 000	19	55,9 %
yli 50 000	10	71,4 %
Koko maa	250	55,3 %

Taulukko 2.2: Vastausprosentit kunnan koon mukaan

### 2.1 Työasemien määrä ja tyyppi

Kunnallisessa sosiaalitoimessa mikrotietokoneet ovat syrjäyttämässä vanhat pääteyhteyksiin perustuvat ratkaisut. Vain seitsemällä prosentilla vastanneista kunnista oli käytössään pelkkiä päätteitä. Kokonaan mikrotietokoneita käyttäviä kuntia oli 70 prosenttia vastanneista. Pelkkiin päätteisiin tukeutuvia ratkaisuja löytyy erityisesti pienistä kunnista; alle 5 000 asukkaan kuntien sosiaalitoimista 10 % käyttää pelkkiä päätteitä. Valtaosa pienistäkin kunnista tukeutuu kuitenkin mikroihiin. Suurilla kunnilla on tyypillisesti sekä päätteitä mikroratkaisuja.

Vain yksi kunta ilmoitti, ettei sillä ole lainkaan tietokoneita. On toisaalta syytä olettaa, että pienien kuntien matalamman vastausaktiivisuuden vuoksi kysely ei anna aivan oikeaa kuvaa tietokoneettomien sosiaalitoimien määrästä. Todellisuudessa tietokoneistamattomia sosiaalitoimia löytynee suurempikin määrä.

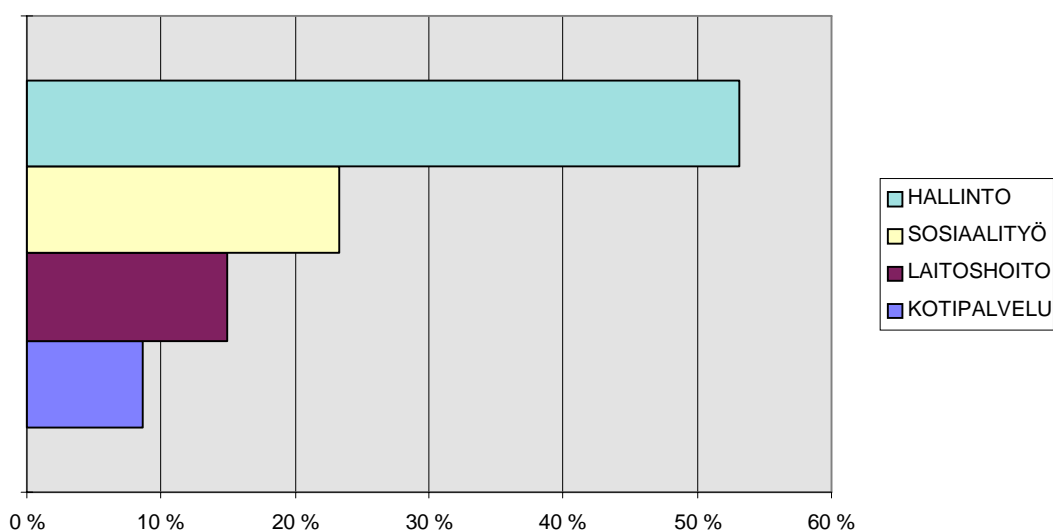


	Työasemien ka	Mikroja	Päätteitä
Koko maa	33,7	75 %	25 %
Alle 2000	3,4	78 %	22 %
2-5 tuhatta	7,2	84 %	16 %
5-10 t.	13,1	94 %	6 %
10-20 t.	25,8	86 %	14 %
20-50 t.	55	85 %	15 %
yli 50 t.	536,8	67 %	33 %

**Taulukko 2.3: Työasemien lukumäärän keskiarvo kunnan asukasluvun mukaan sekä mikrojen ja päätteiden osuus työasemista**

Koneistumisen aste on tasaisen korkea: työasemia (pääte tai mikrotietokone) on keskimäärin kahdeksan kymmentä käyttäjää kohti kaikenkokoisissa kunnissa. Taulukossa 2.3 on listattu kuntien työasemien keskimäärä kuntakoon mukaan sekä mikrojen ja päätteiden osuudet työasemista.

Sosiaalitoimen henkilökohtaisista työasemista neljäsosa on sosiaalityöntekijöillä ja noin viisitoista prosenttia on laitoshoidon henkilöstön käytössä (Kuva 2.1). Hallinnolla ja toimistotyöntekijöillä on kaikenkokoisissa kunnissa käytössään yli puolet sosiaalitoimen työasemista.



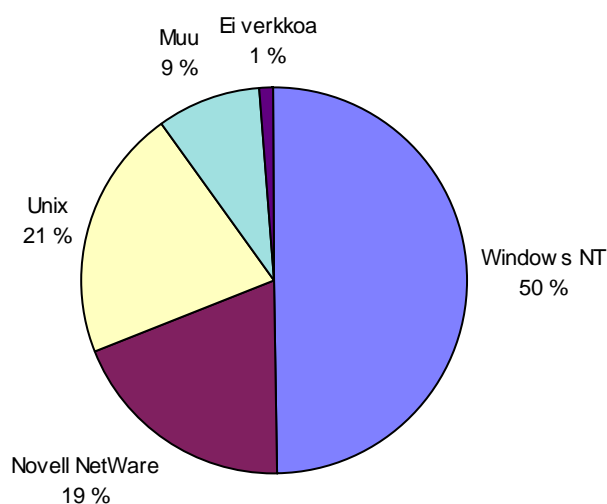
**Kuva 2.1: Sosiaalitoimen työasemien jakautuminen toimialoittain**

## 2.2 Lähiverkot

Sosiaalitoimien työasemat ovat lähes poikkeuksetta osana kunnan lähiverkkoa. Kolme prosenttia kunnista ilmoitti, että niillä ei ole lähiverkkoa ollenkaan. Suurin osa näistä oli alle 2000 asukkaan kuntia. Vain alle kymmenessä kunnassa (n. 2 % vastaajista) sosiaalitoimella oli oma lähiverkko.

Lähiverkkoratkaisun tyyppi on yleisimmin Windows NT, jollainen löytyy joka toisesta kunnasta (Kuva 2.2). Erityisen paljon NT-verkkoa käytetään pienissä kunnissa (alle 2000 asukkaan kunnista 72 %). Pienet kunnat ovat hankkineet verkkonsa vastikään, ja Windows NT -järjestelmään perustuva lähiverkko on noussut suosituimmaksi vaihtoehdoksi mikrotietokoneiden verkottamisessa. Hieman vanhempaa Novellin verkkoa käytetään myös yleisesti varsinkin pienissä ja keskisuurissa kunnissa. UNIX-verkko löytyy kuitenkin edelleen joka viidennestä kunnasta.

Lähiverkkoa oli uusimassa 12 prosenttia kunnista. Kaikki kunnat, jotka olivat jo tehneet päätöksen uudesta järjestelmästä (10 kuntaa), ilmoittivat siirtyvänsä Windows NT:hen.



**Kuva 2.2: Sosiaalitoimen käyttämän lähiverkon tyyppi**

### **2.3 ATK-tukipalvelut**

Ohjelmien suunnittelua ja muokkausta päätyökseen tekeviä sosiaalitoimen työntekijöitä oli vain kuudella kunnalla, lähinnä suurilla ja keskisuurilla kaupungeilla. Yleisimmin pienet kunnat hankkivat ohjelmansa valmiina, suuret teettivät valmisohjelmiin tarvitsemansa muutokset ulkopuolisilla, useimmiten yhteistyössä ohjelmien toimittajien kanssa.

Verkon tukipalveluista, ylläpidosta, neuvonnasta ja mikrotuesta huolehtii sosiaalitoimessa yleisimmin kunnan ATK-tukihenkilö tai -henkilöt (53% kunnista). Monessa kunnassa tukitehtäviä teetetään lisäksi myös sosiaalitoimen työntekijöillä muun toimen ohessa (27 kuntaa, 11%) tai ulkoisilla palveluntarjoajilla (21 kuntaa, 8%). Pelkästään sivutoimisesti tukitehtävät hoidettiin 31 kunnassa (12%). Näistä kunnista valtaosa oli alle 5000 asukkaan kuntia.

Tukipalvelut osti kokonaan ulkoisilta palveluntarjoajilta kahdeksan prosenttia kunnista. Yhteensä 21 prosenttia kyselyyn vastanneista käytti ulkoisia tukipalveluja ainakin

jollakin osa-alueella (taulukko 2.4). Tukipalvelut ostettiin ulkoa erityisesti pienissä kunnissa (29 %).

	Tukipalvelut kokonaan ulkoa	%	Tukipalvelut osittain ulkoa	%
Koko maa	21	8 %	31	12 %
Alle 2000	6	16 %	5	13 %
2-5 tuhatta	7	8 %	10	12 %
5-10 t.	6	10 %	5	8 %
10-20 t.	1	3 %	6	16 %
20-50 t.	1	5 %	3	16 %
yli 50 t.	0	0 %	2	20 %

**Taulukko 2.4: ATK-tukipalvelujen ulkoistaminen kunnan asukasluvun mukaan**

### Esimerkkejä tietotekniikkaratkaisuista kunnallisessa sosiaalitoimessa

Korpilahden kunnan kahtatoista mikroa yhdistää kunnan verkkoon Novellin verkko. Käyttöjärjestelmänä mikroissa pyörii Windows 95. Sosiaalitoimen ohjelmien tietokanta sijaitsee UNIX-palvelimella, johon otetaan Windowsista pääteyhteys. Verkon ja ulkomaailman välillä on Novellin palomuri. Verkko kattaa vain sosiaalitoimiston - vanhainkodista ja päiväkodeista ei ole yhteyttä kunnan verkkoon. Intranet-ratkaisua ei kunnassa vielä ole, mutta sellainen on kehitteillä sisäisen tiedotuksen avuksi ja verkon käytön yksinkertaistamiseksi. Kunnan terveystoimen keskus, joka kuuluu Korpilahden-Muuramen kansanterveystyön kuntayhtymään, on erillään kunnan verkosta, eikä mitään yhteyksiä ole sosiaali- ja terveystoimen välillä. Tiedonvaihtotarvetta ei myöskään koettu olevan. Potentiaalisena kehityskohtana Korpilahden sosiaalitoimessa pidettiin etäyhteyksien rakentamista virastotalon ulkopuolella sijaitseviin toimipisteisiin. Vanhustyössä ja päivähoidossa säästyttäisiin ylimääräisiltä välivaiheilta, jos tiedot välittyisivät sähköisesti, ja etäylläpito toisi myös helpotusta atk-tukihenkilön toimeen.

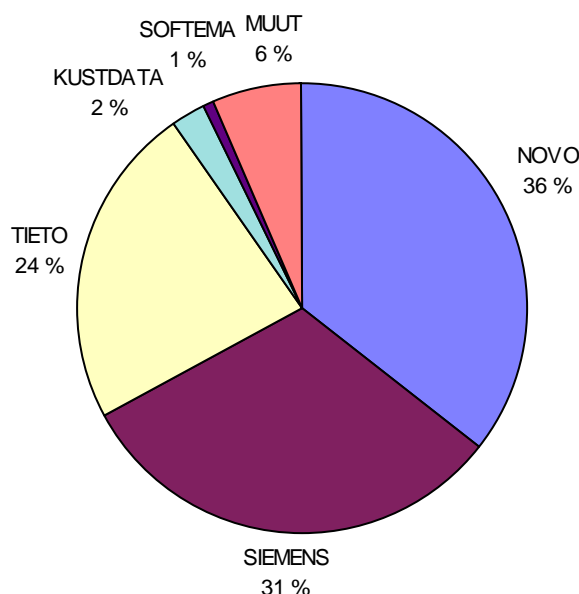
Kuopion kaupungin sosiaalitoimi on suurille kunnille ominaisen haasteen edessä: vanha, lähinnä päätteistä koostuva konekanta tulisi vaihtaa mikroihin. Mikroistamista on jo suoritettu vähän kerrallaan, mutta työasemakannan lopulliseen uusimiseen on varattu rahoitus vuosille 2001-2002. Kuopiossa uusittiin terveydenhuollon järjestelmät ennen sosiaalitoimintaa, koska terveydenhuollon tietotekniikan tila koettiin vielä sosiaalitoimintaa heikommaksi. Kaupungin sosiaalitoimen toimipisteet on verkotettu ATM-runkoverkolla ja Ethernetillä. Verkossa mukana on myös kymmenen kaupungin päiväkotia.

Kuhmon kaupungin sosiaalitoimessa on käytössä mikrotietokoneita Windows-käyttöjärjestelmällä. Toimistotyöntekijöiden koneita lukuunottamatta tietokoneet saatiin kaupungin sosiaalitoimeen vasta toukokuussa 1998. Kuhmossa esiintyneiden hankalien ylläpito-ongelmien vuoksi kaupungissa on harkittu ICL:n Patjan hankkimista yleiseksi tietotekniikan ja ohjelmistojen kokonaisratkaisuksi. Patja on eräs tapa ulkoistaa yrityksen tai yhteisön tietotekniikka täydellisesti.

## **2.4 Sosiaalitoimen ohjelmistot**

Sosiaalitoimen tehtävien hoitaminen tietokoneohjelmien avulla on pisimmällä suurissa kaupungeissa, joissa lähes jokaiseen sosiaalitoimen toimintamuotoon käytetään tehtävään soveltuvaa ohjelmaa. Mitä pienempiin kuntiin mennään, sitä enemmän toimintoja hoidetaan käsin. Ohjelman hankkiminen pieneen kuntaan ei välttämättä ole kannattavaa, jos toimialaan liittyviä suorituksia kunnassa on vähän. Ohjelmat ovat kuitenkin lisääntymässä pienissäkin kunnissa.

Kyselyn suorittamisajankohtana sosiaalialan ohjelmistojen markkinaosuuksista kilpailevat tasapäisesti Novo Group, Siemens Business Services ja Tieto. Kuvassa 2.3 on esitetty ohjelmistotoimittajien markkinaosuudet kaikista sosiaalitoimien ilmoittamista ohjelmista. Kyselyyn vastanneiden sosiaalitoimien ohjelmista 36 prosenttia oli Novon tuotantoa, 31 prosenttia Siemensin ja 24 prosenttia Tiedon. Kyselyn suorittamisen jälkeen Novo Group osti Siemensin kuntaohjelmistot, ja Novon osuus sosiaalitoimen ohjelmista nousee näin selvästi yli kuuteenkymmeneen prosenttiin.



**Kuva 2.3: Sosiaalitoimen ohjelmistotuottajien markkinaosuudet**

Kartoituksen kyselylomakkeessa selvitettiin ne sosiaalitoimen osa-alueet, joiden tehtävät kunnassa hoidettiin tietokoneohjelman avulla. Kuvassa 2.4 ja taulukossa 2.5 tarkastellaan eri osa-alueiden ohjelmien yleisyyttä kyselyyn vastanneissa kunnissa. Taulukkoon 2.5 on koottu ohjelmien käyttöprosentit kuntakoon mukaan. Samassa taulukossa on myös suhteutettu ohjelmien käyttöä väestöpohjaan eli vastattu kysymykseen "kuinka monta prosenttia kyselyyn vastanneiden kuntien yhteenlasketusta väestöstä asuu kunnassa, jossa on käytössä sosiaalitoimen osa-alueen X ohjelma" (viimeinen sarake).

Yleisin kunnista löytyvä sosiaalitoimen ohjelma on jokin lasten päivähoidto-ohjelma. Päivähoidto-ohjelmia on kyselyyn vastanneista kunnista 80:llä prosentilla. Likipitään kaikissa yli 5000 asukkaan kunnissa päivähoidon asiat hoidetaan tietokoneella. Seuraavaksi yleisimmin tietokoneohjelman avulla hoidettava sosiaalitoimen toimintamuoto on elatusturva, johon liittyvä ohjelma löytyy 78:lta prosentilta kunnista. Alle 2000 asukkaan kunnista vain kolmasosalla on elatusturvaohjelma, mutta kokoluokas-

sa 2000 – 5000 asukasta jo kolmella neljäsosalla kunnista. Yli 20 000 asukkaan kunnista kaikilla on elatusturvaohjelma.

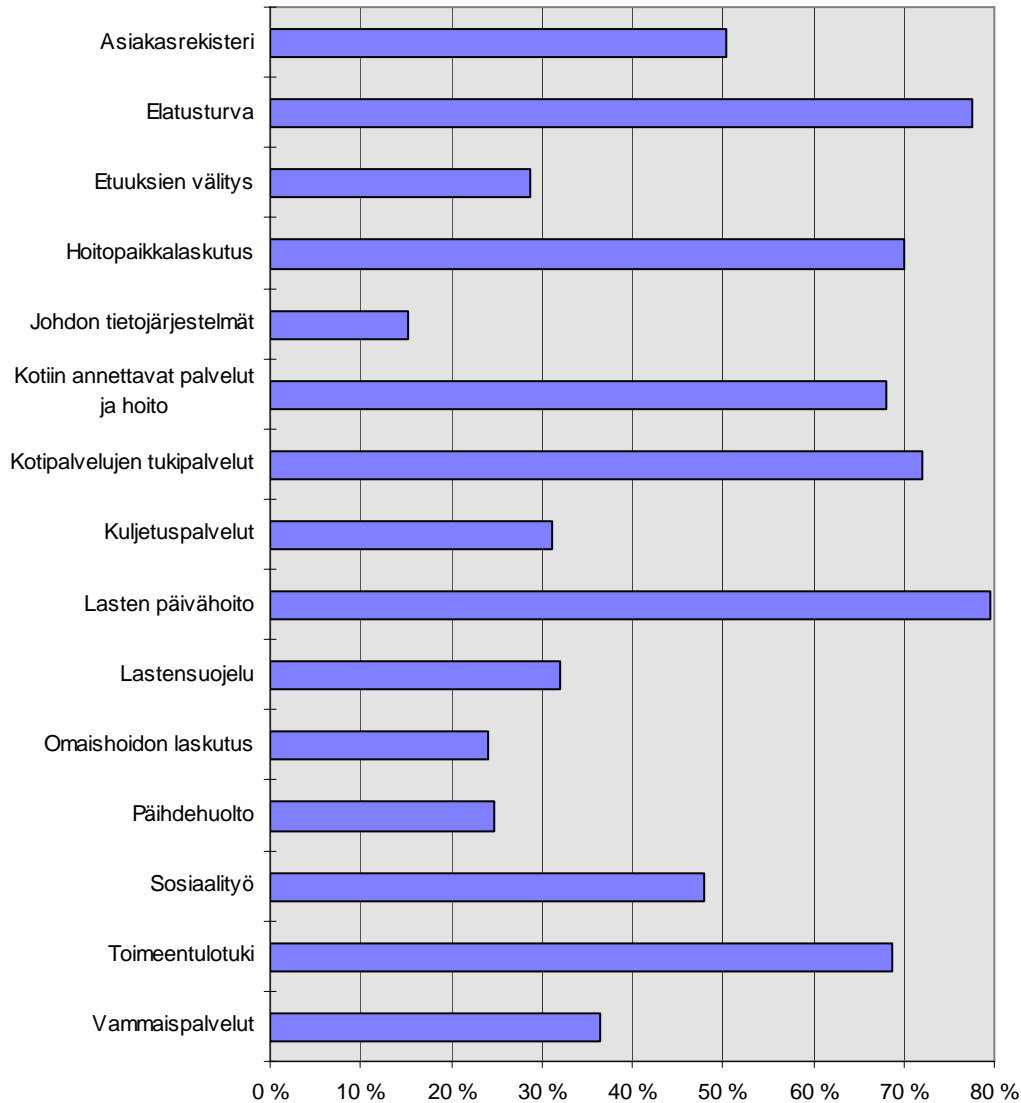
Hoitopaikkalaskutukseen soveltuva ohjelma on 70 prosentilla kunnista. Jakauma on hoitopaikkalaskutuksen suhteen tasaisempi kuin edellisissä toimintamuodoissa: jopa kaikkein pienimmiltäkin kunnilta löytyy soveltuvia ohjelmia (42 %), ja toisaalta kaikissa suurimmissakaan kunnissa ei tähän kohtaan ilmoitettu mitään ohjelmaa (80-90 %:lla oli ohjelma).

Kotiin annettavan palvelun ja hoidon sekä kotipalvelujen tukipalvelujen ohjelmia löytyi myös noin 70 prosentilta kunnista. Yli 5 000 asukkaan kunnista 80 prosentilta löytyy kyseisille toimialoille soveltuva ohjelma, alle 5000 asukkaan kunnilla harvemmita (34-69%).

Toimeentulotukiohjelma on 69 prosentilla kyselyyn vastanneista kunnista. Yli 20 000 asukkaan kunnista sellainen on kaikilla ja 2-20 tuhannen asukkaan kunnilla niilläkin ylivoimaisesti suurimmalla osalla. Pienimmistä, alle 2000 asukkaan kunnista kuitenkin vain 16 prosentilla on toimeentulotukeen liittyvä ohjelma.

Sosiaalityön ohjelma on 48 prosentilla kunnista. Ohjelman hankinta-aste kohoaa yksiselitteisesti kunnan koon mukaan: yli 20 000 asukkaan kunnilla ohjelma on likipitäen kaikilla, 5-20 tuhannen asukkaan kunnista kahdella kolmasosalla, 2-5 tuhannen asukkaan kunnista kolmasosalla ja alle 2000 asukkaan kunnista vain 8 prosentilla. Väestöpohjatarkastelussa tilanne on toisenlainen kuin mitä kuntien määrästä voisi päätellä: vain 34 % kyselyyn vastanneiden kuntien väestöstä asuu kunnassa, jossa on käytössä sosiaalityön ohjelma.

Erityisesti vammaispalveluihin liittyvä ohjelma oli 36 prosentilla kunnista. Tämänkin ohjelman hankinta-aste seuraa selvästi kunnan kokoa. Niissä kunnista, joissa asukkaita on 10-20 tuhatta, ohjelma on joka toisella ja yli 50 000 asukkaan kunnilla kaikilla. Samanlainen kehitys oli nähtävissä lastensuojeluun sekä etuuksien (esim. eläkkeiden) välitykseen tarkoitettujen ohjelmien suhteen. Lastensuojeluohjelmia oli 32 prosentilla kunnista, etuuksien välitykseen tarkoitettuja ohjelmia 29 prosentilla.



**Kuva 2.4: Tietokoneohjelman käytön yleisyys kuntien sosiaalitoimissa toimialoittain**

Omaishoidon laskutukseen tarkoitettu ohjelma oli 24 prosentilla kunnista, vaikkakin toisaalta 37 % väestöstä asuu kunnissa, joissa kyseisiä ohjelmia käytetään. Tämä selittyy sillä, että omaishoidon laskutuksen ohjelmia käytetään erityisesti isoissa kaupungeissa (70 %), kun muissa väkilukukategorioissa hankinta-aste oli tasaisesti 16-32 prosenttia.

Päihdehuoltoon tarkoitettu ohjelma on joka neljännellä kunnalla. Koska ohjelmaa on hankittu erityisesti keskisuuriin kuntiin, on päihdehuollon ohjelmien peittoalue kuitenkin vain 19 % tutkitusta väestöstä. 5-20 tuhannen asukkaan kunnista joka kolmannella on päihdehuollon ohjelma, 20-50 tuhannen asukkaan kunnista kahdella kolmasosalla ja yli 50 000 asukkaan kunnista kaikilla.

Johdon tietojärjestelmät ovat selvästi vasta tulollaan, vain viidellätoista prosentilla kyselyyn vastanneista kunnista löytyi jokin johdon tietojärjestelmäksi luokiteltava ohjelma (esimerkiksi asianhallintajärjestelmä). Yli 20 000 asukkaan kunnista yli 40 prosentilla tällainen ohjelma oli, pienemmillä kunnilla heikommin.

	Koko maa	Alle 2000 asukasta	2-5 tuhatta asukasta	5-10 tuhatta asukasta	10-20 tuhatta asukasta	20-50 tuhatta asukasta	yli 50 tuhatta asukasta	Ohjelman kattaman väestöpohjan %-osuus kyselyyn vastanneiden kuntien kokonaisväestöstä
Asiakasrekisteri	50 %	21 %	45 %	56 %	66 %	79 %	60 %	36 %
Elatusturva	78 %	32 %	76 %	89 %	92 %	100 %	100 %	75 %
Etuuksien välitys	29 %	5 %	25 %	31 %	37 %	47 %	70 %	23 %
Hoitopaikkalaskutus	70 %	42 %	67 %	77 %	79 %	89 %	90 %	70 %
Johdon tietojärjestelmät	15 %	3 %	7 %	16 %	24 %	42 %	40 %	15 %
Kotiin annettavat palvelut ja hoito	68 %	34 %	64 %	80 %	79 %	84 %	80 %	69 %
Kotipalvelujen tukipalvelut	72 %	42 %	69 %	79 %	84 %	95 %	80 %	77 %
Kuljetuspalvelut	31 %	8 %	19 %	38 %	34 %	74 %	90 %	26 %
Lasten päivähoito	80 %	34 %	76 %	93 %	95 %	100 %	100 %	77 %
Lastensuojelu	32 %	8 %	17 %	36 %	45 %	74 %	100 %	24 %
Omaishoidon laskutus	24 %	16 %	18 %	26 %	26 %	32 %	70 %	37 %
Päihdehuolto	25 %	5 %	7 %	31 %	32 %	68 %	100 %	19 %
Sosiaalityö	48 %	8 %	35 %	61 %	61 %	95 %	100 %	34 %
Toimeentulotuki	69 %	16 %	64 %	82 %	87 %	100 %	100 %	68 %
Vammaispalvelut	36 %	8 %	21 %	41 %	55 %	74 %	100 %	31 %

**Taulukko 2.5: Sosiaalitoimessa käytettävien tietokoneohjelmien levinneisyys kyselyyn vastanneissa kunnissa. Viimeisessä sarakkeessa ohjelman omaavassa kunnassa asuvan väestön osuus koko otoksen väestöpohjasta.**

Ohjelmia räätälöitiin kunnan erityistarpeiden mukaan lähinnä vain suurimmissa kaupungeissa, joiden ohjelmista 41 % oli tällä tavoin muokattuja (taulukko 2.6). Alle 50 000 asukkaan kunnissa ohjelmista oli räätälöityjä tasaisesti 2-4 prosenttia.

	Räätälöity	Kaikki ohjelmat	%
Koko maa	114	1932	6 %
Alle 2000	4	118	3 %
2-5 tuhatta	13	536	2 %
5-10 t.	16	541	3 %
10-20 t.	15	363	4 %
20-50 t.	10	239	4 %
yli 50 t.	56	135	41 %

**Taulukko 2.6: Kunnan erityistarpeiden mukaan räätälöityjen sosiaalitoimen ohjelmien määrä**

Ohjelmien vaihdoksia oli lähiaikoina tekemässä noin kaksikymmentä prosenttia kyselyyn vastanneista sosiaalitoimista. Vaihdeettavia ohjelmia oli lähes laidasta laitaan: vanhustenhuoltoa, elatusturvaa, päivähoitoa, toimeentulotukea ja kotipalvelua. Eniten mainintoja saivat elatusturva, päivähoito ja vanhustenhuolto. Suurin osa vaihtajista oli siirtymässä Siemensin Pegasos-ohjelmiin, muutama myös Kustdatan Tempus Vitaen. Monet eivät kuitenkaan vielä tieneet uutta ohjelmaa.

Suurimmalla osalla ohjelmien vaihdon syynä oli ohjelmien vanhentuminen (33 mainintaa 51:stä). Ohjelmien vanhentuminen tarkoittaa, että ohjelmat lakkaisivat toimimasta vuonna 2000, niitä ei enää päivitetä tai ne eivät enää vastaa kuntien muuttuneita tarpeita. Osalla syynä oli myös elatusturvan kohdalla tapahtuneet lakimuutokset. Myös ohjelmien hitaus oli vaikuttimena joihinkin vaihtopäätöksiin.

Kokonaan uusia ohjelmia oltiin lähiaikoina hankkimassa likimain joka kolmanteen kuntaan. Kuten yllä kunnat ovat hankkimassa paljon elatusturvan, toimeentulotuen ja kotipalveluiden ohjelmia. Myös lastenvalvojan tehtäviin liittyviä ohjelmistoja oltiin hankkimassa useampaan kuntaan. Ohjelmistojen toimittajat vaihtelevat enemmän kuin edellisessä kohdassa, vaikka Siemens on tässäkin vahvimmin edustettu (21 tapausta 70:stä).

### Esimerkkejä kuntien sosiaalitoimien käyttämistä ohjelmistoista

Korpilahden kunnassa käytetään Pegasos-ohjelmistoa, josta sosiaalitoimen käytössä ovat elatusturvan, sosiaalityön, vanhustenhuollon ja päivähoidon osiot. Kuntaan on hankittu myös ryhmätyöohjelmisto, jonka asianhallintaosiota ei kuitenkaan voida käyttää yhteensopivuusongelmien takia. Ohjelmiin oltiin pääosin tyytyväisiä, tosin tietyissä tapauksissa ohjelmapäivitykset olivat pahasti sotkeneet järjestelmän. Korpilahden sosiaalitoimen työntekijöiden mukaan ohjelmia ei vielä käytetty täydellä teholla. Esteenä lisäasiantuntemuksen hankkimiselle nähtiin kiire: muutenkin täystyöllistetyt työntekijät eivät ehdi perehtyä ohjelmien monimutkaisimpiin saloihin. Ohjelmien toivottiinkin kehittyvän helppokäyttöisempään ja selkeämpään suuntaan. Kunnassa laitetaan suuria odotuksia selänpohjaisille ohjelmille, joiden pitäisi yksinkertaistaa ja yhdenmukaistaa ohjelmien käyttöä



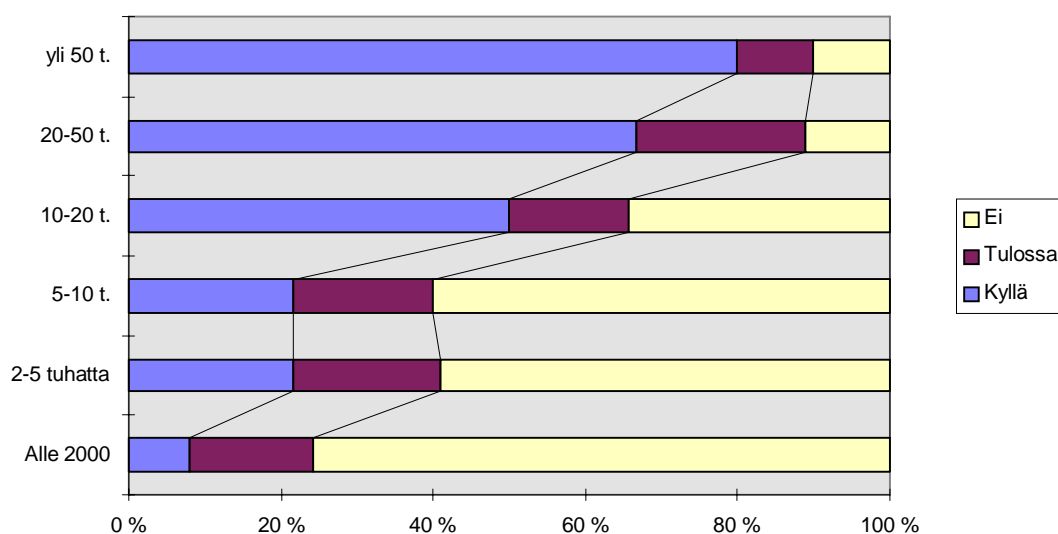
Kuopio on yksi Tieto Oy:n yhteistyökaupungeista ja kaupungissa käytetään Pallas-tuoteperhettä. Käytössä ovat perhehuollon, päivähoidon ja elatusturvan osiot sekä hoito- ja palvelujärjestelmä. Tiedon tuotantoa on myös Lotus Notes -pohjainen Kunnari-asianhallintajärjestelmä, joka Kuopiossa on otettu käyttöön. Asianhallintajärjestelmästä oli kaupungissa hyviä kokemuksia, ja sitä pidettiin käyttökelpoisena järjeistyk-sensä asioiden hoitoon.

Turussa mielenkiintoisin ohjelmistoratkaisu on suhteellisen vanha Koho-ohjelmisto, joka on tehty nimenomaan Turkuu varten. Koho on merkkipohjainen ohjelmisto, joka kuitenkin on ollut kattava ja käyttökelpoinen. Juuri tällä hetkellä Turun sosiaalitoimessa ollaan kuitenkin siirtymässä Pegasokseen. Tarve on syntynyt siitä, että terveydenhuollon puolella siirryttiin Pegasokseen, ja järjestelmien halutaan kommunikoivan keskenään. Vaikka Koho-järjestelmä on palvellut hyvin tarkoitustaan, terveystoimen järjestelmävaihto pakottanee myös sosiaalitoimen vaihtamaan Kohon Pegasokseen.

## 2.5 Internetin hyödyntäminen

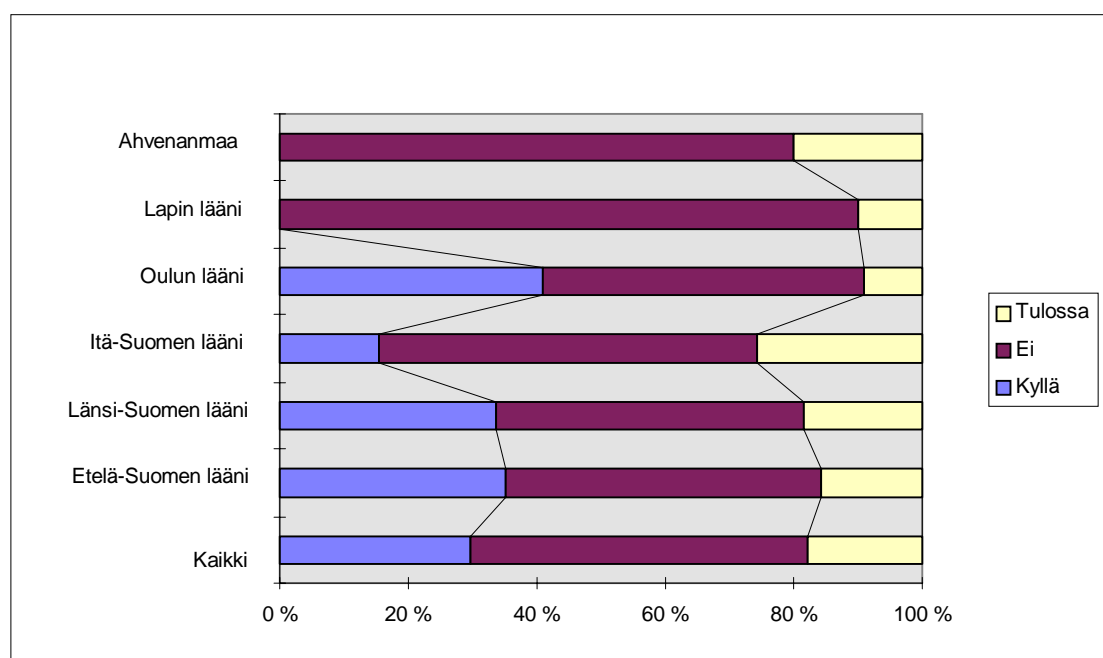
Kaksikymmentäyhdeksän prosenttia kyselyyn vastanneista kunnista ilmoitti, että heidän sosiaalitoimillaan on omat WWW-sivut. Lähiaikoina sivut olivat ilmestymässä 18 prosentilla sosiaalitoimista. Yli puolella kyselyyn vastanneista sosiaalitoimista ei ollut WWW-sivuja lainkaan eikä sellaisia edes lähiaikoina tulossa.

Mitä suurempi kunta, sen varmemmin sosiaalitoimen informaatiota on tarjolla Internetissä (kuva 2.5). Pienimmistä kunnista vain kahdeksalla prosentilla oli sosiaalitoimen WWW-sivut, kun suurimmilla kaupungeilla luku on 80 %. Kunnissa, joissa asukkaita on 2-10 tuhatta, sosiaalitoimen WWW-sivut oli 21 prosentilla, ja 10-20 tuhannen asukkaan kunnista 50-60 prosentilla. Jokaisessa kokoluokassa WWW-sivuja oli lähitulevaisuudessa avaamassa 15-20 prosenttia sosiaalitoimista.



Kuva 2.5: Sosiaalitoimen WWW-sivujen yleisyys kuntakoon mukaan

Alueellisesti WWW-asiat oli parhaiten hoidettu Etelä- ja Länsi-Suomen sekä Oulun lääneissä, joissa sosiaalitoimen sivut löytyivät yli kolmeltakymmeneltä prosentilta kunnista, Oulun läänissä liki neljälläkymmenellä (kuva 2.6). Itä-Suomen läänin sosiaalitoimista WWW-sivut oli viidellätoista prosentilla. Lapin läänissä ja Ahvenanmaalla sosiaalitoimen WWW-sivuja ei löytynyt yhdeltäkään kyselyyn vastanneelta kunnalta. 25 prosenttia Itä-Suomen kunnista ilmoittaa kuitenkin WWW-sivujen olevan tulossa lähiaikoina ja tulevaisuudessa saavat myös Lapin ja Ahvenanmaan sosiaalitoimet ensimmäiset WWW-sivunsa.



**Kuva 2.6: Sosiaalitoimen WWW-sivujen levinneisyys läänijaon mukaan**

Eräs hyvä mittari sosiaalitoimien Internet-aktiivisuuden mittaamiseen on kyselyyn vastaaminen WWW:n kautta. Internet-kyselylomakkeen täytti kymmenen prosenttia vastaajista eli 26. WWW:iä hyödynsivät innokkaimmin suurimmat kunnat, joista 40 prosenttia vastasi WWW:n kautta. Muissa kokoluokissa luku vaihteli 8 ja 13 prosentin välillä, pienimmistä (alle 2 000 asukasta) vain viisi prosenttia käytti tarjottua WWW-lomaketta.

Alueellisesti WWW:n kautta vastanneet olivat voittopuolisesti Länsi- ja Itä-Suomen lääneistä (14% ja 13%). Etelä-Suomen lääni jäi kahdeksaan prosenttiin. Oulun ja Lapin lääneissä sekä Ahvenanmaalta Internetin kautta ei vastannut yksikään. Itä-Suomessa on siis valmiutta Internetin käyttöön, vaikka sosiaalitoimilla ei välttämättä sivuja verkossa olisikaan. Oulun läänissä sen sijaan verkkoaktiivisuus oli huono, vaikka sosiaalitoimella olisikin omat WWW-sivut.

Sähköpostia käytetään myös kuntien sosiaalitoimessa laajasti. Kyselyyn vastanneista sosiaalitoimista vain 15 % oli kokonaan sähköpostittomia. Pienimmistä (alle 2000 asukasta) kunnista joka neljäs oli ilman sähköpostia, 2-5 tuhannen asukkaan kunnista joka viides. Yli 5000 asukkaan kunnista sähköpostilla on hyvin harva (3 kpl vastanneista). Alueellisesti sähköposti on hankittu aktiivisimmin Oulun läänin sosiaalitoi-

mille, joista lähes kaikilla vastanneilla (96 %) on sähköposti. Itä-Suomen kuntien sosiaalitoimesta 92 prosentilla on sähköposti. Vähemmän aktiivisissa Länsi-Suomen ja Lapin lääneissä sähköposti on 80 prosentilla kunnista. Ahvenanmaalla luku on 60 prosenttia.

Sähköpostiosoitteita on sosiaalitoimessa keskimäärin neljästä kahdeksaan kymmentä työntekijää kohden, eniten suurimmilla kaupungeilla (taulukko 2.7).

	osoitteita	ka	osoitteita/ työntekijä
Koko otos	8367	33,5	0,8
Alle 2000	64	1,7	0,5
2-5 tuhatta	418	5,0	0,6
5-10 t.	577	9,5	0,6
10-20 t.	761	20,0	0,7
20-50 t.	664	35,0	0,4
yli 50 t.	5883	588,3	0,8

**Taulukko 2.7:** Sähköpostiosoitteiden määrä sosiaalitoimissa keskimäärin sekä sähköpostiosoitteiden ja työntekijämäärän suhde

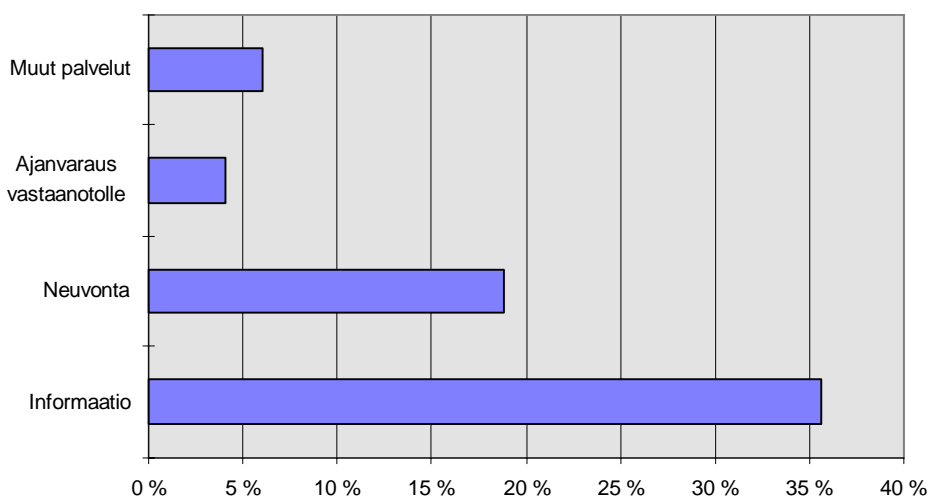
Tärkeä sähköpostin tuoma mahdollisuus on neuvonnan antaminen sosiaalitoimen yleisen sähköpostitunnuksen kautta. Yleinen sähköpostitunnus, esimerkiksi *sosiaali.neuvonta@kunta.fi*, pysyy samana, vaikka sosiaalitoimen työntekijät vaihtuisivat. Yleinen sähköpostitunnus oli 23 prosentilla kyselyyn vastanneista sosiaalitoimista (taulukko 2.8). Yleisen tunnuksen tarjoamisessa ei esiinny merkittävää kunnan koon mukaista vaihtelua: pienimmissä kunnissa, joissa sähköpostia muutenkin käytetään vähän, yleinen osoite löytyy kuudeltatoista prosentilta. 2-20 tuhannen asukkaan kunnista reilulla kahdellakymmenellä prosentilla on yleinen osoite. Suurimmilla kunnilla luku on 30-37 prosenttia. Alueellisia vaihtelua ei yleisen tunnuksen käytössä ole.

	Kyllä	%	Ei	%	Eos	%
Koko maa	57	23 %	186	74 %	7	3 %
Alle 2000	6	16 %	30	79 %	2	5 %
2-5 t.	20	24 %	60	71 %	4	5 %
5-10 t.	13	21 %	47	77 %	1	2 %
10-20 t.	8	21 %	30	79 %	0	0 %
20-50 t.	7	37 %	12	63 %	0	0 %
yli 50 t.	3	30 %	7	70 %	0	0 %

**Taulukko 2.8:** Yleisen sähköpostitunnuksen käyttö

Yli kolmasosa kunnista tarjoaa joitakin palveluja WWW-sivujensa tai sähköpostin välityksellä (kuva 2.7). Informaatiota tarjoaa 36 prosenttia kunnista, 19 prosentilla sosiaalitoimista saa neuvontaa sähköpostin tai WWW-sivujen kautta ja neljällä prosentilla sosiaalitoimista on mahdollista tehdä ajanvarauksia Internetin kautta. 63 prosenttia kyselyyn vastanneiden kuntien asukkaista asuu kunnassa, joka tarjoaa jonkinlaisia sähköisiä palveluja. Erityisen aktiivisia Internet-palvelujen tarjoajia ovat Etelä-

Suomen kunnat. Keskiarvon yläpuolella ovat myös Oulun ja Länsi-Suomen läänit. Muutamissa kunnissa on mahdollista tulostaa verkon kautta hakulomake toimeentulotukea tai päivähoitopaikkaa varten, mutta yhdessäkään ei hakeminen suoraan Internetin kautta ollut mahdollista. Ainakin kahdessa kyselyyn vastanneessa kunnassa kuitenkin suunnitellaan päivähoitopaikan sähköistä hakemisen toteuttamista jo tänä vuonna.



**Kuva 2.7: Sähköpostin tai WWW:n kautta sosiaalitoimen asiakkaille annettavien palvelujen yleisyys**

### Esimerkkejä kuntien Internet-palveluista ja Internetin käytöstä

Sähköpostiosoitteita Korpilahden sosiaalitoimessa on likipitään kaikilla virastotalossa työskentelevillä. Sähköpostia käytetään pääasiassa talon sisäiseen tiedotukseen, mutta lisäksi yhteydenpitoon työvoima- ja terveydenhuollon viranomaisten kanssa. WWW:n hyötykäyttö on vielä vähäistä, mutta lisääntymään päin. Lähinnä verkosta etsittiin lakitietoja sekä vero- ja työvoima-asioita. Maksuja hoidettiin jonkin verran Internetin kautta. Myös ohjelmatoimittajan WWW-tukipalveluihin oli kunnassa tutustuttu, mutta niitä ei aktiivisesti käytetty, koska niitä ei koettu millään tavoin hyödyllisiksi.

Korpilahden kunnan uudet WWW-sivut ovat valmistumassa kesän 1999 aikana. Kotisivujen rakentamisvaiheessa tehdään yhteistyötä Korpilahden paikallislehden, kylätoimikuntien sekä paikallisten yrittäjien kanssa. Tarkoitus on vielä kyselyn avulla ottaa selvää, minkälaisia palveluita kuntalaiset haluaisivat kunnan WWW-sivujen kautta saada. Yhtenä mahdollisuutena tuotiin sosiaalitoimen puolelta esiin lomakepalvelun sijoittaminen verkkoon. Tarkoitus olisi myös perustaa kunnan tiedotussivu, jossa kerrottaisiin ajankohtaisista kunnan asioista ja tapahtumista. WWW-sivujen mukaantulo vaikuttaa myös hallintokulttuuriin: kuntalaisten perusoikeus tiedonsaantiin laajenee, kun kunnanhallituksen ja valtuuston pöytäkirjat sijoitetaan verkkoon.

Kuopion sosiaalitoimen www-informaatio sijaitsee Kuopion kaupungin sivujen alla. Sosiaalitoimen osuus sisältää yleisen informaation lisäksi yhteystietoja ja aukioloaikoja, monimutkaisempia palveluita sivuilla ei ole. Sähköposti on aktiivisessa käytössä sisäisessä tiedonvälityksessä, asiakaskontakteja sen kautta ei juurikaan tule.

Kuhmon kaupungin sosiaalitoimen palveluina WWW:ssä on tällä hetkellä ainoastaan yleinen informaatio. Kuhmossa sosiaalitoimiston työntekijät käyttävät Internetiä hyvin vähän, joten potentiaalisia palvelualueita ei ole vielä mietitty. Vuoden 1999 aikana Kuhmossa kuitenkin on tarkoitus tuoda tuottaa laajat www-sivut, joissa kaikki sosiaalitoimen palvelut ovat esillä, vaikka Internet-pohjaisia erityispalveluita ei tulekaan tarjolle.

## 2.6 Koulutus

Sosiaalialan henkilöstön tietotekniikkakoulutus keskittyy ohjelmien käyttökoulutukseen. Kyselyyn vastanneiden sosiaalitoimien koulutusajasta 45 prosenttia meni sosiaalitoimen erityisohjelmien käyttöön kuuluvaan koulutukseen ja 39 prosenttia varusohjelmiin (tekstinkäsittely, taulukkolaskenta ym.) liittyvään koulutukseen. Internet-koulutusta oli kokonaisajasta vain seitsemän prosenttia. Taulukossa 2.9 on eritelty vastanneiden kuntien sosiaalitoimessa tapahtunutta tietotekniikkakoulutusta.

	Koulutus päivät yht.	ka	Laite- ja verkko- koulutus	ka	Sosiaali- toimen ohjelmat	ka	Varus- ohjel- mat	ka	Internet	ka	Muu	ka
Koko maa	12 400	49,5	805	3,2	5590	22,4	4800	19,2	910	3,6	269	1,1
Alle 2000	282	7,4	51	1,3	76	2,0	97	2,5	54	1,4	5	0,1
2-5 tuhatta	1490	17,8	225	2,7	715	8,5	288	3,4	200	2,4	67	0,8
5-10 tuhatta	1480	24,3	136	2,2	595	9,7	631	10,3	118	1,9	2	0,0
10-20 tuhatta	1300	34,3	270	7,1	414	10,9	347	9,1	220	5,8	54	1,4
20-50 tuhatta	754	39,7	89	4,7	281	14,8	188	9,9	101	5,3	96	5,1
yli 50 tuhatta	7060	706	35	3,5	3510	351	3250	325	217	21,7	45	4,5

**Taulukko 2.9: Tietotekniikkakoulutuspäivien määrä koulutusaiheittain**

Koulutuksen painopistealueet riippuvat suuresti kunnan yksilöllisistä tilanteista, eikä selvää vaihtelua erikokoisten kuntien tai eri alueiden välillä ole. Pienimmissä kunnissa sosiaalitoimen erikoisohjelmien osuus koulutuksesta ei ole kovin suuri, koska ohjelmia ei ole useinkaan monia käytössä. Suurimmissa kunnissa uusiin koneisiin tai käyttöjärjestelmiin liittyvää koulutusta ei ollut ollenkaan, mikä johtunee siitä, että yksikään kyseisistä kaupungeista ei ole ratkaisevasti uusinnut konekantaansa viime vuonna. Internet-koulutukseen näyttivät panostavan eniten Itä-Suomen (17 % koulutuksesta) ja Oulun (14 %) läänien sosiaalitoimet.

Koulutusta annettiin määrällisesti varsin tasaisesti, poikkeuksena vain Etelä-Suomi, jossa vastausten perusteella annetaan (kuntakoko vakioiden) noin kaksi kertaa enemmän koulutusta kuin seuraavaksi aktiivisimmalla alueella Länsi-Suomessa.

### Esimerkkejä kuntien tietotekniikkakoulutuksesta

Korpilahden sosiaalitoimen tietotekniikkakoulutus koostui ohjelmatoimittajan Pegasos-koulutuksesta ja kunnan omasta sisäisestä koulutuksesta. Ohjelmatoimittajan antamaa koulutusta kannatettiin yleisesti hyvänä ja tarpeellisena, erityisesti koska ohjelmiston ohjekirjoja pidettiin huonoina. Talon sisällä oli annettu Internet- ja sähköposti-koulutusta. Osa työntekijöistä lisäsi atk-taitojaan käymällä kursseilla myös vapaa-ajallaan

Kuhmossa kaikki työntekijät eivät ole vielä saaneet Internetin käyttöön koulutusta, mutta sosiaalitoimen ohjelmistoihin (Kuhmon tapauksessa Pegasos) koulutus on järjestetty. Erityisesti Internet-koulutusta ollaan lisäämässä, ja sitä on myös pyydetty lisää. Tähänastisissa Internet-koulutuksissa on keskitytty WWW:n käyttöön ja HTML-kielen perusteisiin. Koulutuksen kesto on ollut 12 tuntia.

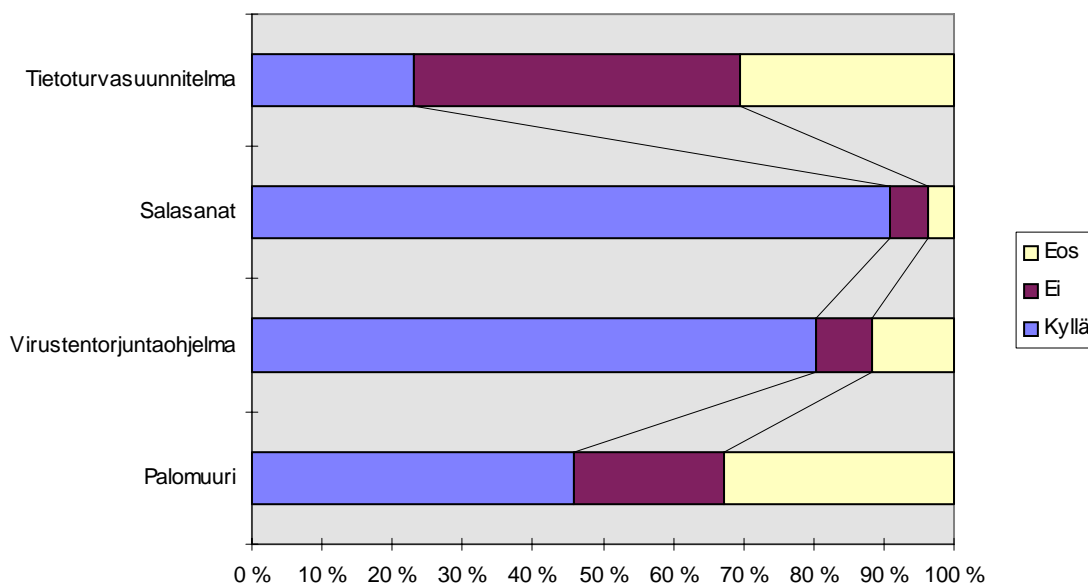
## **2.7 Tietoturva**

Tietoturvasuunnitelma oli tehty joka neljännessä kunnassa (kuva 2.8). Suunnitelman tekoprosentti kasvaa tasaisesti kunnan koon mukaan. Alle 2000 asukkaan kunnilla ei tietoturvasuunnitelmaa ollut yhdelläkään, yli 50 000 asukkaan kunnista 60 prosentilla. Hieman valtakunnallista keskiarvoa paremmin suunnitelmia oli tehty Itä-Suomen (30 %) ja Etelä-Suomen lääneissä (29 %). Lapin läänissä vain yhdellä sosiaalitoimella kymmenestä vastanneesta oli tietoturvasuunnitelma.

Salasanoja työasemien suojauksessa käytettiin laajalti. 91 prosenttia vastanneista sosiaalitoimista ilmoitti käyttävänsä salasavarmistuksia (kuva 2.8). Tässä kohdassa ei esiintynyt suuria kunnan koon mukaisia tai alueellisia eroja. Ohjeistusta salasanojen käytölle tai niiden vaihtamistiheyttä ei kartoituksessa kysytty.

Käytössä oleva virustentorjuntaohjelma löytyi 80 prosentilta sosiaalitoimista (kuva 2.8). Pienissä kunnissa (alle 2000 asukasta) tietoisuus virusasioista on heikompaa, torjuntaohjelma oli vain 55 prosentilla vastanneista. Isommissa kokoluokissa torjuntaohjelmien käyttötaso vaihteli 80:sta sataan prosenttiin. Alueellisesti eniten viruksista kannettiin huolta Etelä-Suomen läänissä, jossa torjuntaohjelma oli 90 %:lla kunnista.

Palomuuria kunnan tai sosiaalitoimen verkon suojana käytettiin 46 prosentissa kunnista (kuva 2.8). Alle viiden tuhannen asukkaan kunnista joka neljännellä, 5-10 tuhannen joka toisella ja 10-50 tuhannen asukkaan kunnista kolmella neljäsosalla on palomuri, samoin kaikilla yli 50 000 asukkaan kunnilla. Suuria alueellisia eroja ei tässäkään kysymyksessä ollut: Tiheimmin palomureja on Itä-Suomessa, jossa 55 % kuntien verkoista on suojattu, vähiten Länsi-Suomen läänissä, jossa palomureja oli 38 prosentilla kunnista.



**Kuva 2.8: Sosiaalitoimien tietoturvatoimien yleisyys**

Tietoturva-asioiden kohdalla huomion kiinnittää "Ei osaa sanoa"-vastausten suuri määrä. Virustentorjunta oli tuttu sana useimmissa sosiaalitoimissa, mutta palomuuuri herättikin jo enemmän ihmettelyä. Tietoturva-asiat ovat nousseet yleiseen keskusteluun vasta viime aikoina, joten tämän sektorin käsitteet eivät ilmeisesti ole vielä ehtineet lyödä itseään läpi.

Ongelmat	Kpl	%
Virusia	15	6 %
Muita ongelmia	17	7 %
Ei ongelmia	203	81 %
Ei osaa sanoa	15	6 %
Yht.	250	100 %

**Taulukko 2.10: Sosiaalitoimien tietoturvaongelmat**

Suurin osa kunnista ei ilmoittanut minkäänlaisia ongelmia tietoturvan suhteen (taulukko 2.10). Kuusi prosenttia kunnista ilmoitti virusten aiheuttaneen hankaluuksia, seitsemän prosenttia kertoi muista ongelmista. Virustilaston piikkinä oli Lapin lääni, jossa kolme kuntaa (30 % otoksesta) ilmoitti virusongelmista. Muita kyselyssä ilmoitettuja tietoturvaongelmia oli useita. Neljässä kunnassa huolena olivat murtovarkaudet, joiden yhteydessä koneita oli anastettu. Suurimmassa osassa vastauksia ongelmat olivat yleisempää huolta koneiden ja ohjelmien hitaudesta, käyttäjien luotettavuudesta, tietotaidon puutteesta, salasanojen säilyttämisestä sekä tietoturvatietoisuuden vähäisyydestä ja tietoturvaohjeiden hajanaisuudesta. Kaksi kuntaa raportoi sosiaalitoimen oman työntekijän väärinkäytöksistä.

## **2.8 Vuosi 2000**

Vuodesta 2000 mahdollisesti aiheutuviin tietotekniikkaongelmiin on sosiaalitoimissa varauduttu kohtuullisen hyvin. Kunnista 34 prosenttia ilmoitti, että vuosi 2000 - kartoitus ja/tai sen jälkeinen laitteistojen ja ohjelmien uusiminen sosiaalitoimen osalta on joko valmis tai parhaillaan käynnissä, 39 prosentissa sosiaalitoimista vastuu projektista oli kunnalla tai ohjelmistotoimittajilla. Mihinkään toimiin vuoden 2000 johdosta ei oltu ryhdytty 27 prosentissa kyselyyn vastanneista kunnista.

Alle 2000 asukkaan kunnista peräti 63 % ei ollut ryhtynyt mihinkään toimenpiteisiin vuosituhannen vaihteen suhteen. Kunnissa, joissa asukkaita on 2-5 tuhatta luku on 33 % ja vielä 5-10 tuhatta asukkaan kunnillakin 18 %. Joitakin hajatapauksia lukuunottamatta kaikissa suuremmissa kunnissa asiaan oli kiinnitetty ainakin jonkinlaista huomiota. Kyselyn suorittamisen ajankohtana tammikuussa 99 oli kuitenkin vielä aikaa suorittaa vaadittavat toimenpiteet pienissä tietojärjestelmissä ennen vuosituhannen vaihdetta.

Alueellisesti aktiivisimmin toimiin vuoden 2000 johdosta on ryhdytty Oulun ja Etelä-Suomen lääneissä. Oulun läänin sosiaalitoimista vain 17 % ja Etelä-Suomen sosiaalitoimista vain 19 % ilmoittaa, että mihinkään toimiin ei ole ryhdytty. Lapin läänissä vastaava luku on 40 %, tosin pienen otoskoon vuoksi tämä tarkoittaa vain neljän kunnan sosiaalitoimia.

### **Esimerkkejä kuntien sosiaalitoimien tietoturvasta**

Korpilahden kunnan verkon erottaa Internetistä palomuuuri. Työntekijöiden työasemat on suojattu salasanoin, ja atk-suunnittelijan ylläpitämä salasanojen vaihtorutiini pitää huolen siitä, että salasanaja vaihdetaan riittävän usein. Korpilahden käytäntönä on se, että kaikki arka tieto talletetaan aina palvelimelle, ei paikallisille levyille, joten itse työasemilla ei ole mitään tietosuojan alaista tietoa.

Kuopion kaupungin verkko on suojattu palomuurilla. Kaupungin eri toimipisteitä ei ole verkossa erotettu toisistaan. Sosiaalitoimen verkko olisi virtuaalisesti erotettavissa terveystoimen verkosta, mikäli tietosuojan vuoksi näin haluttaisiin tehdä. Verkon virtuaalista jakamista kokeillaan kaupungissa parhaillaan yhdessä sairaanhoitopiirin kanssa. Kuopion tietoturvakäytäntöjä ollaan parhaillaan kokoamassa yksiin kansiin henkilöstön tietoturvaohjeksi.

Kuhmossa tietoturvasuunnitelma on tekeillä. Salasanaja käytetään kaikissa koneissa, ja työntekijät vaihtavat salasanansa riittävän usein. Virustorjuntaohjelmistot ovat käytössä, ja palomuuuri suojaa kunnan verkkoa. Olennaisista tiedostoista otetaan varmistus nauhalle päivittäin.

## **2.9 Muu tietotekniikka**

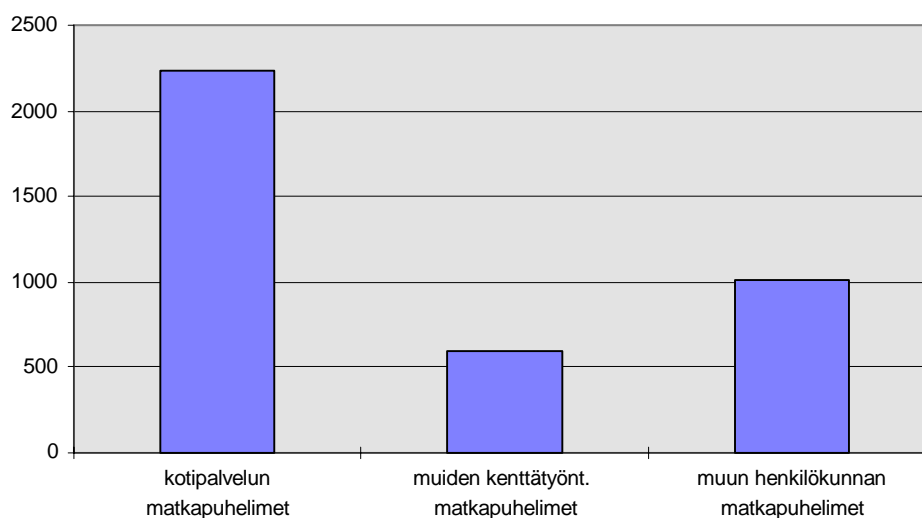


Matkapuhelimien käyttö sosiaalitoimissa on laajaa. Matkapuhelimia työntekijöilleen oli hankkinut 91 prosenttia kyselyyn vastanneista sosiaalitoimista. Keskimäärin matkapuhelimia on kuusitoista kuntaa kohden (taulukko 2.10).

	Kotipalvelu	Kenttätyöntekijät	Muut	Yhteensä
Koko maa	9,0	2,4	4,1	15,5
alle 2000	2,3	0,0	1,0	3,3
2-5 t.	4,0	0,5	1,5	6,0
5-10 t.	7,4	1,0	2,4	10,8
10 - 20 t.	12,6	2,4	5,1	20,1
20 - 50 t.	17,1	3,6	9,4	30,1
yli 50 t.	52,3	31,1	32,4	115,8

**Taulukko 2.10: Sosiaalitoimen työntekijöiden käytössä olevien matkapuhelinten määrän keskiarvot kuntien asukasluvun mukaan**

Matkapuhelimista 58 prosenttia on kotipalvelutyöntekijöiden käytössä, 16 prosenttia muiden kenttätyöntekijöiden ja 26 prosenttia muiden, lähinnä hallinnon työntekijöiden käytössä (kuva 2.9). Jakauma on suurin piirtein sama eri puolilla maata, tosin pitkien etäisyyksien Lapissa painottuvat erityisesti kotipalvelutyöntekijät, joiden käytössä on 75 prosenttia kännyköistä.



**Kuva 2.9: Sosiaalitoimen työntekijöiden matkapuhelinten jakautuminen toimialoittain**

Kannettavia työasemia ei sosiaalitoimissa juurikaan hyödynnetä. Kuudellatoista prosentilla koko maan sosiaalitoimista on kannettava kone tai kannettavia koneita (taulukko 2.11). Hyvin yleisesti koneita on sosiaalitoimissa vain yksi. Isoimmista kaupungeista kannettavia koneita ilmoitti käyttävänsä 60 prosenttia, ja konemäärät näissä olivat kymmenen molemmin puolin. Haastatteluiden perusteella suurimpana syynä kannettavien työasemien harvinaisuuteen on niiden yhä kallis hinta.

	Sos. toimet, joilla kannettavia	Kannettavien koneiden yhteism.	Koneita/sos. toimi
Koko maa	16 %	84,5	0,3
alle 2000	8 %	3	0,1
2-5 t.	12 %	9,5	0,1
5-10 t.	8 %	6	0,1
10 - 20 t.	32 %	16	0,4
20 - 50 t.	26 %	7	0,4
yli 50 t.	60 %	43	4,3

**Taulukko 2.11: Kannettavien tietokoneiden yleisyys ja koneiden määrä sosiaalitoimissa**

Turvapuhelimia on kyselyyn vastanneissa kunnissa keskimäärin kolme kappaletta tuhatta asukasta kohden. Pienimmissä kunnissa puhelimia on seitsemän tuhatta asukasta kohden, ja luku laskee tasaisesti päätyen suurimpien kuntien kahteen tuhatta asukasta kohden. Alueellisesti turvapuhelimia on eniten Länsi-Suomessa ja Lapissa, neljä kappaletta tuhatta asukasta kohden. Etelä-Suomen vastaava luku on kaksi.

#### Esimerkkejä muusta tietotekniikasta kunnallisessa sosiaalitoimessa

Matkapuhelimet ovat myös Korpilahdella muuttaneet palvelutuotannon rutiineja. Kannettavat puhelimet ovat olleet käytössä vuodesta 1995, ja nykyisin kaikilla viidellätoista kodinhoitajalla on matkapuhelin. Kotipalvelun välitykseen visioidaan kunnassa tietoteknistettyä järjestelmää, mutta kaikki on toistaiseksi suunnitteluasteella. Kuhmossa matkapuhelinten suhteellinen osuus on Korpilahtea pienempi. Noin 60 prosentilla kotipalvelutyöntekijöistä on matkapuhelin.

Turussa on suunnitteilla mielenkiintoinen kotipalveluiden tehostaminen nk. kommunikaattoreilla eli matkapuhelimien ja taskutietokoneiden yhdistelmillä. Suunnittelussa skenariossa kotipalvelutyöntekijä voi tilata asiakaskäynnillä Internetin välityksellä kauppatarvikkeita asiakkaalle kotiin. Toinen suunnitteilla oleva hanke Turussa on viivakoodilukijoiden käyttö. Hanke palvelee kotipalvelutyöntekijöiden työajan seurantaa ja helpottaa ja nopeuttaa asiakaskertomuksien kirjoittamista.

#### Lieksan SosiaaliSantra

Esimerkki onnistuneesta ja loppuun asti viedystä sosiaalialan tietotekniikan kehitysprojektista on Lieksassa toteutettu SosiaaliSantra-järjestelmän käyttöönotto, joka oli yksi osaprojekti pohjoiskarjalalaisessa sosiaalitekniikan kehittämishankkekokonaisuudessa.

SosiaaliSantra on mikrotietokoneessa toimiva viestiohjelma, puheposti, jonka avulla kotipalvelutyöntekijät ja kotisairaanhoidajat voivat vaihtaa viestejä toistensa, hallinnon ja asiakkaiden kanssa.

SosiaaliSantran käyttöönoton ideointi alkoi vuonna 1994. Lieksan kaupungilla oli käytössään jonkin verran testamenttivaroja, joita haluttiin suunnata kehittämisis-

hankkeeseen, josta olisi hyötyä käytännön kenttätyöhön. Samalla oli tiedossa se, että kunnan ikärakenteen muuttuessa jouduttaisiin tulevaisuudessa huolehtimaan yhä suuremmasta määrästä asiakkaita entisillä henkilöresursseilla.

Koska tiedonkulku kotipalvelussa ja kotisairaanhoidossa oli todellinen ongelma, päädyttiin hakemaan siihen uutta teknistä ratkaisua. Kuntaliiton kautta Lieksassa kuultiin SosiaaliSantrasta, kotipalvelun viestinvälitysjärjestelmästä, joka oli jo käytössä Vihdissä ja Joensuussa. Joensuun tutustumiskäynnin jälkeen päätettiin Lieksassa ottaa Santra käyttöön. Koulutus ja järjestelmän käyttöönotto tapahtuivat syksyllä 1995.

Uuteen järjestelmään siirtyminen ei sujunut vaikeuksista. Osa työntekijöistä suhtautui epäluuloisesti uuteen järjestelmään ja sen vaatimiin työtapojen muutoksiin. Santra päätettiin kuitenkin tuoda kaupunkiin kerralla ja kokonaan, ylläpitämättä vanhaa rinnakkaista järjestelmää, jotta kaikki siirtyisivät heti Santran käyttäjiksi. Käyttöönotto- vaiheessa oli vielä ongelmia tekniikan kanssa: Santraa pyörittävän mikron kovalevy hajosi, mikä ei ainakaan lisännyt luottamusta järjestelmää kohtaan. Samaten työsuhte- matkapuhelinten riittämättömyys kaikille kotipalvelutyöntekijöille jätti työntekijät eriarvoisiin asemiin järjestelmän käyttäjinä.

Alun ongelmista päästiin kuitenkin ylitse ja järjestelmä kehittyi. Vuonna 1996 muutettiin Santran toimintoja ja käyttöliittymää työntekijöiden aloitteesta yhdessä ohjelmiston kehittäjän kanssa. Myöhemmin saatiin kaupungissa puhelimet kaikille kotipalvelutyöntekijöille, mikä osaltaan paransi tilannetta. Puolentoista vuoden sisällä käyttöönotosta järjestelmä muuttui kummallisuudesta arkiseksi työvälineeksi, jonka työntekijät kokivat hyödykkääksi. Lieksan kokoisessa pinta-alaltaan laajassa kunnassa Santran myötä tehostunut viestintä ja näin vältetyt turhat käynnit säästävät aikaa ja kilometrikorvauksia. Yhteistyö kotipalvelutyön ja kotisairaanhoidon välillä on Santran myötä tullut saumattomaksi.

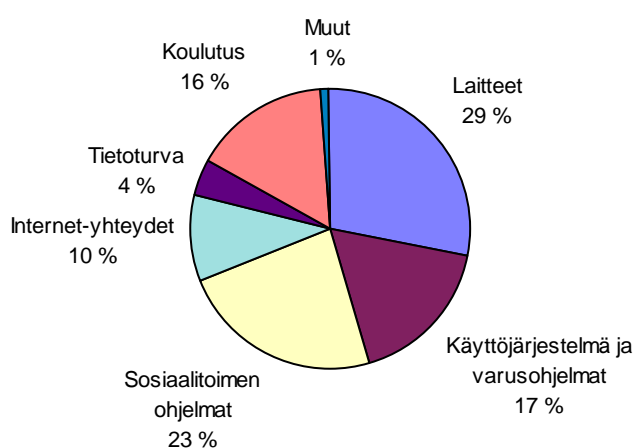
Nykyisin Santra-järjestelmään kuuluu Lieksassa 45 kotipalvelutyöntekijää, kymmenen kotisairaanhoidajaa, terveyskeskuksen osastosihteerit, vanhainkodin osastoja sekä vanhainkodin keittiö. Uusimpina ovat mukaan tulleet yksityiset yritykset: ruokakuljetuspalvelu sekä yksityinen yöhoivapartio kuuluvat nykyisin Santraan ja vaihtavat viestejä kunnan työntekijöiden kanssa. Laajenemista yksityisyrittäjien piiriin on tarkoitus jatkaa. Seuraavaksi järjestelmään liittyy lisää yksityisiä hoito- ja hoiva-alan yrittäjiä, joiden kanssa kunnalla on yhteisiä asiakkaita. Myös vaippoja toimittavaa yrittäjää kaavaillaan mukaan lähiaikoina.

## **2.10 Tietohallinto**

Tietoteknologian hyödyntämisstrategia on laadittu yhdelletoista prosentille kyselyyn vastanneista kunnista. Kuudella prosentilla hyödyntämisstrategiaa laaditaan parhailaan. Pienimmistä kunnista vain harvoilla on hyödyntämisstrategia, yli 20 000 asukkaan kunnista sen sijaan reilulla 40 prosentilla asiakirja on jo laadittu. Tällä hetkellä hyödyntämisstrategian laatiminen on ajankohtaista 10-20 tuhannen asukkaan kunnille, joista vasta 13 prosenttia on sellaisen laatinut, mutta 21 prosentilla strategia on työn alla.

Alueellisesti strategioita on laadittu ahkerimmin Etelä-Suomen (15 %) ja Oulun läänissä (13 %). Lapin läänissä hyödyntämisstrategiaa ei ole yhdelläkään kyselyyn vastanneella kunnalla, eikä yksikään ole sellaista parhaillaan laatimassa.

Sosiaalitoimen tietotekniikkainvestoinneista mittavin osa kohdistuu laitteisto-hankintoihin (kuva 2.10). Seuraavaksi suurin menoerä olivat sosiaalitoimen ohjelmit. Kuvan 2.10 arvot kuvaavat kuntien preferenssijärjestystä eivätkä markkamääräisiä sijoituksia, joten kuvan luvuissa pienillä ja suurilla kunnilla on yhtä suuri painoarvo. Investointien painotuksissa ei esiinny merkittävää vaihtelua kuntakoon suhteen.



**Kuva 2.10: Sosiaalitoimen tietotekniikkainvestointien jakautuminen**

### Esimerkkejä kuntien tietohallinnosta

Kuopion uuden tietohallintostrategian myötä on noussut ajankohtaiseksi kysymys siitä, keskitetäänkö vai eriytetäänkö kaupungin atk-sektori. Tarkoitus on tulevaisuudessa siirtää kaupungin atk-keskukseen keskittynyttä atk-osaamista sektoreille ja siirtää näin tietotaitoa lähemmäs sektoreita. Ensimmäinen konkreettinen toimi tähän suuntaan on sosiaali- ja terveystoimen atk-kehityslaboratorion perustaminen. Laboratorioin siirtyy kaksi suunnittelijaa ja heidän ympärilleen kootaan sosiaali- ja terveystoimen atk-ihmisten "avaintiimi".

Kuopion sosiaalitoimen tietotekniikkaa kehitetään useilla projekteilla. Parhaillaan Kuopiossa kartoitetaan sosiaali- ja terveystoimen tietotekniikan kehitysmahdollisuuksia, jotka lisäävät asiakkaiden osallisuutta.

Merkittäviä kustannussäästöjä Kuopion sosiaalitoimessa on saavutettu matkojenyhdistelykeskuksen (MYK) myötä. MYK yhdistelee asiakkailta tulleita kuljetuspalvelupyynnöitä reiteiksi siten, että samaan kyytiin voidaan ottaa useampia matkustajia. Kyydityksen hoitavat vakioreitit kulkevat, mutta myös tarvittaessa kotiovelle tulevat PALI-pienoisbussit. Kuopiossa on tällä tavoin tehostettu kuljetuspalveluja huomattavasti, ilman että asiakkaiden odotusajat olisivat merkittävästi kasvaneet.

Kuopiossa on käynnissä myös laaja projekti sosiaalityön laadun parantamiseksi tietotekniikan avulla. Projektissa on tarkoitus yhteistyössä Kuopion ohjelmistotoimittajan kanssa kehittää "Sosiaalityön vaikuttavuus" -tietokoneohjelmaa nykyistä toimivammaksi yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Poikkeuksellista ohjelmassa on se, että sen kehittäminen on tapahtunut pitkälti käyttäjänäkökulmasta "kentän" eli Kuopion kaupungin sosiaalityöntekijöiden toimesta ja ohjelmaversioita arjen työssä kokeiltu. Uutta ohjelmassa tulee olemaan toimintamalli, jossa keskeistä on mm. sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen yhteistyön systemaattinen dokumentointi ja arviointi. Ohjelmaan kirjataan järjestelmällisesti asiakkaan ja työntekijän yhdessä sopimia tavoitteita, toteutumia ja seurantatietoja työn vaikuttavuuden arviointia varten. Ohjelman prototyyppi valmistuu syyskuussa 1999, ja ohjelman paranneltu versio on tarkoitus ottaa vaiheittain testikäyttöön helmikuun puoliväliin 2000 mennessä.

### **2.11 STM:n tietoyhteiskuntaprojekteihin osallistuvat kunnat**

Kartoituksessa erikoistarkasteluun otettiin ne kunnat, jotka ovat osallistuneet tai osallistuvat parhaillaan Sosiaali- ja terveysministeriön tietoyhteiskuntaprojekteihin. Sosiaalitoimen kannalta merkityksellisiksi projekteiksi katsottiin ASTERI eli *Alueellinen sosiaali- ja terveydenhuollon informaatiojärjestelmä Hämeenlinnan seudulla*, Makropilotti eli *kokeilu sosiaali- ja terveydenhuollon saumatonta palveluketjua ja siihen liittyvää sosiaalivakuutusta tukevasta tietoteknologiasta Satakunnassa* sekä *Kuhmon kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelujen tietoteknologiahanke*. Näistä ASTERI ja Kuhmon hanke olivat kyselyajankohtana jo päättyneet, Makropilotti sen sijaan on ollut käynnissä loppuvuodesta 1998 lähtien.

Tarkoituksena oli tutkia, poikkeavatko STM:n projekteihin osallistuneet kunnat tietoteknologia-asioissa edukseen muista kunnista. Ryhmään kuuluivat kuudentoista pääosin Länsi-Suomen lääniin kuuluvan kunnan sosiaalitoimet. Ryhmässä olivat edustettuina kaikki kuntakokoluokat. Vastaus saatiin yhdeksältä kunnalta (56 %), joten projekteihin osallistuneiden sosiaalitoimien vastausprosentti ei noussut suuremmaksi kuin kyselyn yleinen vastausprosentti.

Niissä rajoissa, joissa yhdeksän kunnan otoksesta voidaan tehdä päätelmiä, tietoteknologia-asiat ovat tämän kartoituksen mittarien mukaan projektikunnissa selkeästi keskivertoa paremmassa kunnossa. Taulukossa 2.12 on esitetty joitakin kartoituskohteita vertailuryhmästä ja koko maata koskevasta otoksesta. Työasemia projektikuntien sosiaalitoimissa oli keskimäärin 0,93 työntekijää kohti valtakunnallisen keskiarvon ollessa 0,76. Lähiverkko oli jokaisessa projektisosiaalitoimessa (97 % koko maassa).

	Koko maa	Vertailuryhmä
Vastausprosentit	55 %	56 %
Vastaus sähköisesti	10 %	22 %
Koneita/työntekijä	0,76	0,93
Sähköposti/työntekijä	0,77	0,34
Kunnan lähiverkossa	94 %	100 %
Omat WWW-sivut	29 %	67 %
WWW-sivut tulossa	18 %	22 %
Sähköiset palvelut:		
-Informaatio	36 %	78 %
-Neuvonta	19 %	22 %
-Ajanvaraus	4 %	0 %
-Muut palvelut	6 %	11 %
Tietoteknologian hyödyn- tämistästrategia	11 %	11 %
Varautuminen vuoteen 2000	73 %	78 %

**Taulukko 2.12: STM:n tietoteknologiaprojekteihin osallistuneiden sosiaalitoimien vertailu muihin sosiaalitoimiin**

WWW-sivut oli peräti kahdella kolmasosalla projektikuntien sosiaalitoimista; valtakunnallisesti kotisivut oli tehnyt vain 29 % kuntien sosiaalitoimista. WWW:iä rohjettiin myös käyttää: 22 % projektisosiaalitoimien vastauksista tuli WWW-lomakkeen kautta valtakunnallisen luvun ollessa 10 %. Internetin (WWW:n ja sähköpostin) kautta palveluja tarjosi peräti 78 % projektisosiaalitoimista, kun luku valtakunnallisesti on 36 %. Yllättäen sähköpostiosoitteita työntekijää kohden oli projektisosiaalitoimissa sen sijaan valtakunnallista keskiarvoa vähemmän.

Tietoturva-asioissa projektisosiaalitoimien aktiivisuus on valtakunnallista keskitasoa. Samoin tietoteknologian hyödyntämistästrategioita projektisosiaalitoimet olivat laati-  
neet samassa suhteessa kuin valtakunnallisesti. Toimiin vuoden 2000 suhteen oli projektisosiaalitoimissa ryhdytty keskiarvoa paremmin: 56 prosenttia ilmoitti ryhtyneensä toimiin, 22 % ilmoitti kunnan/ohjelmistotoimittajan hoitavan asian ja 22 % ei ollut tehnyt mitään. Suhteet valtakunnallisessa tarkastelussa ovat 34 % / 39 % / 27 %. STM:n projekteihin osallistuvat kunnat näyttäisivät siis olevan keskimääräistä paremmin sisäistäneet uuden tietotekniikan käytön, joillakin alueilla jopa selvästi keskiarvoa paremmin. Selittämättä jää kuitenkin se, johtuuko parempi sisäistäminen projekteihin osallistumisesta vai valikoituuko STM:n projekteihin sellaisia kuntia, joilla tietotekniikka-asiat ovat keskiarvoa paremmassa kunnossa.

## **2.12 Kuntatalouden vaikutus tietoteknistymiseen**

Tutkittaessa kuntien taloudellisen tilanteen vaikutusta tietoteknistymisen asteeseen ja laatuun taloustietojen lähteenä käytettiin Tilastokeskuksen tilastoa "Kuntien tulorahoituksen riittävyys vuonna 1997", sekä Kuntaliiton laatimaa mallia, jossa kunnat on jaettu neljään kategoriaan: ylijäämäisiin tai vahvistuviin talouksiin, tasapainossa oleviin talouksiin, heikkeneviin talouksiin sekä kriisitiloihin. Kyselyyn vastanneista

kunnista suurimmaksi kategoriaksi muodostui heikkenevät taloudet, johon kuului 34 % vastanneista. Vastausprosentit eivät vaihdelleet merkittävästi eri talousluokissa.

Analyysissa ei havaittu merkittäviä eroja eri talousluokkiin kuuluvien kuntien sosiaalitoimien tietoteknistymisen suhteen. Monilla osa-alueilla parhaiten pärjäsivät kolmosluokan kunnat (heikkenevä talous), ja monessa vertailussa ykkösluokan kunnat (ylijäämäinen tai vahvistuva talous) pitivät perää. Näin esimerkiksi WWW-sivujen määrässä: ensimmäisen talousluokan kunnista yhdellätoista prosentilla on sosiaalitoimen WWW-sivut, kolmosluokan kunnista sen sijaan jopa 47 prosentilla .

Vaihtelu selittyy kuntakoon kautta. Ylijäämäisiä tai vahvistuvia talouksia ovat valtaosin 5-10 tuhannen asukkaan kunnat (53 % luokasta). Heikkeneviä talouksia ovat sen sijaan isommat kunnat, vain neljällä prosentilla tämän talousluokan kunnista on alle 2000 asukasta. Isojen kaupunkien osuus tässä luokassa on huomattavan suuri. Näyttääkin siltä, että kuntien sosiaalitoimien tietotekniikkaratkaisujen suhteen kunnan koko on huomattavasti suurempi selittävä tekijä kuin kunnan taloudellinen tilanne.

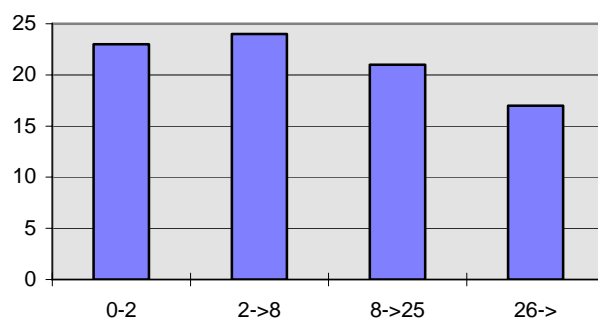
Ainoa kysymys, jossa kyselyssä huomattiin merkittävää korrelaatiota kunnan taloudelliseen tilanteeseen, oli koulutus. Ylijäämäisiin tai vahvistuviin kuuluvat kunnat kouluttivat henkilöstöään tietotekniikka-asioissa huomattavasti muita kuntia enemmän.

### 3 Järjestöt

Kartoitusta varten 133 valtakunnalliselle sosiaalialan järjestölle lähetettiin kyselylomake (liite 2), jolla pyrittiin kartoittamaan järjestöjen tietotekniikan hyödyntämistä ja tehtyjä ratkaisuja. Lähetetyistä kyselyistä palautettiin 64 %, joten kartoituksessa on mukana 85 eri järjestöä. Järjestöt olivat kyselyn palauttamisessa jonkin verran aktiivisempia kuin kunnat (kuntien kyselylomakkeen palautusprosentti 55 %).

Kyselyyn vastanneiden henkilöiden asema vaihteli toiminnanjohtajasta (19 kpl) ja taluspäälliköstä (9 kpl) sihteereihin, toimitusjohtajiin, atk-vastaaviin ja informaatioihin.

Kyselylomakkeen palauttaneiden järjestöjen keskustoimiston koko oli keskimäärin 23 työntekijää, mutta vaihteluväli oli suuri. Pienimmissä järjestöissä ei ollut päätoimisia työntekijöitä keskustoimistossa lainkaan (neljä järjestöä). Suurin vastannut järjestö ilmoitti 500 työntekijää.



Kuva 3.1: Järjestöjen lukumäärät valituissa jakoluokissa.

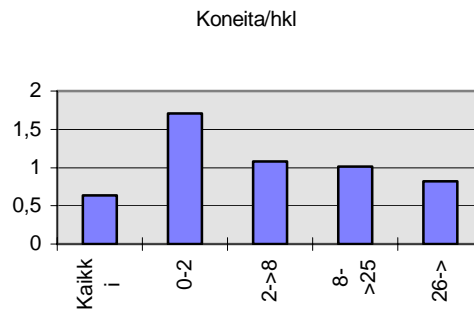
Kuvassa 3.1 järjestöt on jaettu neljään eri luokkaan työntekijöiden määrän perusteella: hyvin pieniin (0-2 henkilöä), pieniin (3-8), keskisuuriin (9-25) ja suuriin (yli 25). Samaa jakoa ja terminologiaa noudatetaan tässä luvussa käsiteltävässä sosiaalialan järjestöjen tietotekniikkaratkaisujen tarkastelussa. Jaottelu on tehty ainoastaan työntekijämäärän perusteella, joten se ei ota kantaa järjestöjen toiminnan laajuuteen.

#### 3.1 Tietotekniikkaratkaisut

Likimain jokainen järjestö on tietokoneistettu (96 %). Kuvassa 3.2 on esitetty graafisesti tietokoneiden keskimääräinen lukumäärä järjestöjen koon suhteen. Hyvin pienissä järjestöissä tietokoneita oli suhteellisesti eniten (1,7 kpl/ työntekijä). Hyvin pienten järjestöjen kohdalla näin suuri luku selittynee ainakin osittain sillä, että työntekijättömiäkin järjestöjen käytössä oli usein tietokone. Suurissa järjestöissä tietokoneita oli 0,8 työntekijää kohden. Tästä keskiarvosta oli suuria poikkeamia molempiin suuntiin. Esimerkiksi eräällä ammatilliseen kuntoutukseen tähtäävällä järjestöllä oli yli 200 työntekijää, ja tietokoneita järjestöllä oli oppilaitoksen takia 350.



Keskimäärin kaikissa järjestöissä henkilökohtainen tietokone oli käytössä 64 prosentilla työntekijöistä.



**Kuva 3.2: Tietokoneiden keskimäärä eri kokoisissa järjestöissä**

Mikrotietokoneita oli järjestöissä käytössä selvästi enemmän kuin päätteitä. Päätteitä oli keskimäärin 5-10 % konekannasta. Hyvin pienissä järjestöissä päätteitä ei ole käytössä - suurissakin järjestöissä päätteitä oli huomattavan vähän.

Järjestöt ovat verkottaneet tietokoneensa kohtuullisessa määrin. Lähiverkko on käytössä 60 prosentilla vastanneista järjestöistä. Lähiverkkoa oli uusimassa tulevaisuudessa 14 % järjestöistä. Lähiverkkoratkaisuista suosituin oli Windows NT -verkko (73 %), joka oli selvästi käytetyin jokaisen kokoluokan järjestöissä. Novell-verkko oli käytössä kymmenellä prosentilla vastanneista. Suurimmissa järjestöissä oli käytössä myös rinnakkaisia verkkoja: NT ja Novell, NT ja UNIX sekä Novell ja UNIX.

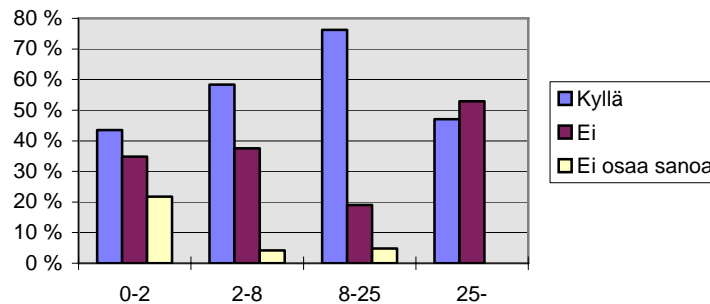
ATK-tukipalveluista järjestöissä vastaa harvoin pelkästään järjestön työntekijä. Usein palvelut on ulkoistettu. Suurimmissa järjestöissä on myös omaa tietotekniikka-henkilöstöä (keskisuurissa järjestöissä 19 % vastanneista, suurissa 29 %). Pienissä ja keskisuurissa järjestöissä on suosittu tapa hoitaa ylläpito siten, että järjestön työntekijä hoitaa tarpeelliset toimet oman työnsä ohessa (pienissä 29 %, keskisuurissa 29 %). Pelkästään ulkoistettua palvelua käyttää 35 % hyvin pienistä ja 42 % pienistä järjestöistä. Keskisuurissa ja suurissa järjestöissä ylläpito hoidettiin usein myös sekä ulkoistettuna (38 %) että omalla henkilöstöllä (29 %). Palveluntarjoajien kenttä oli varsin hajautunut: alan yritykset ja ohjelmistotalot saivat usein vain yhden maininnan. Kuriositeettina voidaan mainita, että palvelun ostamista tuntityönä opiskelijalta harjoitti kaksi järjestöä.

Yhdeksällä järjestöllä oli palkattua tietotekniikkahenkilöstöä, jonka pääasiallisena tehtävänä on ohjelmien suunnittelu tai modifiointi. Useimmilla järjestöillä tällaisen henkilökunnan lukumäärä oli yksi, mutta eräällä järjestöllä oli neljä päätoimista ohjelmistosuunnittelijaa

Sosiaalialaan liittyviä erikoisohjelmia ei järjestöillä ole juurikaan käytössä (15 %). Käytettyjä ohjelmistoja olivat Softeman Sosiaaliseniori (käytössä kahdessa järjestössä) ja omat tai räätälöidyt ohjelmat. Muut ohjelmat olivat Leonian lomatukimaksatus-ohjelmisto, Prolomat tuetun loman ohjelma, Kuntomaster ja Data Conceptin lomaohjelma.

### 3.2 Internetin hyödyntäminen

Lähiverkkojen lisäksi usea järjestö on hankkinut Internet-yhteydet. Järjestöjen työntekijöistä 82 prosentilla on mahdollisuus käyttää WWW:tä, ja 85 prosentilla on oma, henkilökohtainen sähköpostiosoite. Omat WWW-sivut oli 66 prosentilla järjestöistä. Hyvin pienistä järjestöistä lähes puolella (48 %) oli WWW-sivut, suurista kaikilla paitsi yhdellä (94 %). Pienillä järjestöillä tasan 50 prosentilla oli WWW-sivusto, mutta 29 % aikoi hankkia ne lähitulevaisuudessa. Hyvin pienistä vain yksi (4 %) aikoi hankkia WWW-sivuston. Yleinen sähköpostiosoite, jota kautta järjestöä on mahdollisuus lähestyä, on 56 prosentilla järjestöistä. Tämä palvelu on suurissa järjestöissä vähemmän käytössä kuin pienissä ja keskisuurissa järjestöissä (ks. kuva 3.3).



Kuva 3.3. Yleisen sähköpostitunnuksen olemassaolo järjestöjen kokoluokan mukaan.

Tämän kartoituksen vastauksista 15 (18 %) tuli www:ssä olevan sähköisen lomakkeen kautta. Järjestöt olivat siis hieman kuntia (10 %) aktiivisempia WWW:n hyödyntäjiä.

Koska järjestöt on kytketty Internetiin, järjestöjen asiakkaille pystytään tarjoamaan WWW:n ja sähköpostin kautta palveluita. Vaikka palvelut ovatkin suurelta osin perinteisiä verkkopalveluita, ovat järjestöjen tarjoamat WWW-palvelut joissakin tapauksissa huomattavasti kuntien sosiaalitoimen vastaavia palveluja edistyneempiä. Järjestöjen verkkopalvelut olivat yleistä informaatiota (yhteystiedot ym.), henkilökohtaista neuvontaa sähköpostin välityksellä, tilausten ja ilmoittautumisten vastaanottamista, tuotteiden välitystä ja joissakin harvoissa tapauksissa myös avustustoimintaa, kuten keräyksen järjestämistä. Muita mainittuja palveluita olivat linkkilistat relevanteille www-sivuille ja osoitteenmuutoksen ilmoittamismahdollisuus.

#### A-klinikkasäätiö ja Internet

A-klinikkasäätiö oli aikoinaan järjestöistä ensimmäisten joukossa Internetissä. Jo alkuvaiheessa säätiön WWW-palvelimelle sijoitettiin laaja, useita satoja sivuja sisältävä tietokokonaisuus. Nykyisin A-klinikkasäätiö ylläpitää internetissä Päihdelinkkiä ([www.paihdelinkki.fi](http://www.paihdelinkki.fi)) joka sisältää monia päihdehuoltoon liittyviä palveluja. Sivulla on laaja tietopankki, testejä oman alkoholinkulutuksen tai muun addiktionsa arvioimiseksi sekä neuvontapalvelu. Päihdelinkissä on myös keskustelupalsta, jossa käy-

dään varsin vilkasta ajatustenvaihtoa sekä pikagalluppeja, joissa sivuilla kävijä voi tuoda julki mielipiteitään joistakin ajankohtaisista päihdepoliittisista asioista. Päihdelinkkiä rahoitetaan STM:n tietoyhteiskuntavaroista ja EU:n huumeiden vastaiseen työhön tarkoitetuista rahoista.

A-klinikan omat sivut ([www.a-klinikka.fi](http://www.a-klinikka.fi)) tarjoavat informaatiota järjestöstä, koulutuksesta, julkaisuista ja projekteista sekä järjestön keskustoimiston ja alueellisten yksikköjen yhteystiedot.

Myös A-klinikkasäätiön sisäisessä toiminnassa hyödynnetään Internetiä. Uuteen taloushallinnon järjestelmään tulee selainkäyttöliittymä, jolloin se tulee olemaan säätiön palvelimelta aluetoimistojenkin hyödynnettävissä.

### **3.3 Tietoteknologia ja järjestötoiminta**

Tietokoneita käytetään järjestöissä ylivoimaisesti eniten tekstinkäsittelyyn. Seuraavaksi suosituimmat käyttökohteet ovat taloushallinto ja rekistereiden ylläpito. Hieman yllättäen Internetin (sähköpostin ja WWW:n) käyttö ei ole juurikaan suositumpaa kuin esimerkiksi taitto tai muu graafinen työ. Järjestön koolla ei näytä olevan erityistä vaikutusta tietokoneiden käyttöprofiiliin.

Muutenkin tietotekniikkaa hyödynnetään järjestöissä kohtuullisesti mutta perinteiseen tapaan. Kysyttäessä tietotekniikan hyödyntämisestä järjestön perustoimintojen apuna, järjestöjen vastaukset olivat samantyyppisiä järjestön koosta riippumatta. Tekstinkäsittely, rekisterien ylläpito, kirjanpito, taloushallinto, viestiminen ja tiedon haku ovat yleisiä käyttötapoja. Joissakin tapauksissa on käytetty harvinaisempia tapoja, kuten kommunikoinnin apuna kuurosokeiden kanssa, tuotesuunnittelussa ja erityisopetuksessa.

#### **Tietoteknologian hyödyntäminen A-klinikkasäätiön toiminnassa**

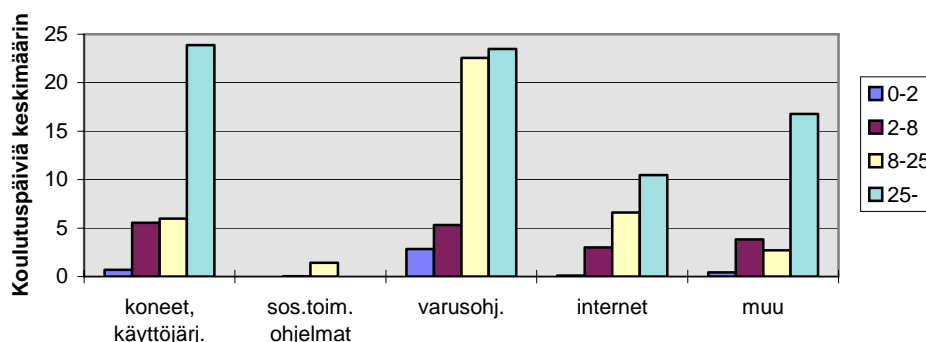
A-klinikkasäätiön keskustoimiston sisäinen tiedotus hoidetaan sähköpostilla. Sähköpostin tärkeydestä kertoo, että järjestöön on hankittu sähköpostin lähettämiseen ja vastaanottamiseen kykeneviä matkapuhelimia. Sen sijaan A-klinikkasäätiön alueyksiköistä vain harvoilla on Internet-yhteyksiä, joten alueille yhteydenpito hoituu perinteisin menetelmin.

Videokonferenssit ovat A-klinikkasäätiön kommunikaation tuorein uudistus. Säätiön eurooppalaisiin yhteistyökumppaneihin ollaan säännöllisesti videoyhteydessä. Videokonferensseja on kokeiltu myös kotimaassa säätiön koulutustilaisuuksissa. Enimmillään konferenssiin on osallistunut seitsemän säätiön aluetoimistoa eri paikkakunnilla.

### **3.4 Koulutus**

Yleisesti koulutukseen panostettiin järjestöissä kyselyä edeltäneen vuoden (1998) aikana siten, että keskimäärin jokainen järjestön työntekijä oli koulutuksessa yhden päivän. Suosituin koulutusalue oli varusohjelmien käyttö (41 % koulutuspäivistä). Koneiden, käyttöjärjestelmien ja lähiverkkojen opetukseen käytettiin 26 % päivistä. Internetin käyttöä opetettiin 15 prosenttina koulutuspäivistä. Muita suosittuja koulutuskohteita olivat peruskäytön opetus (esim. tietokoneen ajokortti) ja taloushallinnon ohjelmistojen koulutus.

Eri kokoisten järjestöjen kohdalla koulutuksen tyypissä ei ollut huomattavia eroja. Määrällisesti suuret järjestöt kouluttavat luonnollisesti huomattavasti pienempiä enemmän (ks. kuva 3.4), jos järjestöjen kokoja ei vakioida.



**Kuva 3.4. Tietotekniikkakoulutuksen jakautuminen erikokoisissa järjestöissä.**

Kuvasta 3.4 käy ilmi, että esimerkiksi suuret järjestöt kouluttivat vuoden aikana keskimäärin noin 25 päivää koneiden ja käyttöjärjestelmien hallintaa, ja lähes saman verran varusohjelmistojen käyttöä. Keskisuurissa järjestöissä koneet ja käyttöjärjestelmät ovat huomattavan vähän edustettuina.

### 3.5 Tietoturva

Yleisellä tasolla tarkasteltuna järjestöjen tietoturva on jokseenkin heikolla pohjalla. Vastauksista käy ilmi, että etenkin pienissä ja hyvin pienissä järjestöissä ei olla tietoturva-asioita edes tultu ajatelleeksi. Tietoturvasuunnitelma on tehty monissa suurissa järjestöissä (71 %), mutta ei juurikaan pienissä (vain 8 %) tai hyvin pienissä järjestöissä (0 %). Työasemat on suojattu salasanan tunnistuksella suurissa järjestöissä yllättävän heikosti (88 %) verrattuna keskisuuriin järjestöihin (95 %). Hyvin pienissä järjestöissä ei välttämättä olekaan tarvetta salasanasuojaukselle. Niissä salasanoja käytettiinkin vähän, vain 39 prosentissa järjestöistä. Pienistä järjestöistä kaksi kolmannesta käytti salasanoja.

Virustentorjuntaohjelmistoja käytettiin suurista järjestöissä jokaisessa. Prosenttiosuus laski pienempiin järjestöihin päin mentäessä tasaisesti siten, että hyvin pienistä järjestöistä ainoastaan 43 % käytti virustentorjuntaohjelmistoja. Hyvin pienissä järjestöissä ei myöskään useinkaan osattu sanoa, käytetäänkö virustentorjuntaohjelmistoja. En osaa sanoa -vastaus (EOS) oli hallitseva siinä luokassa (jopa 48 %). Luultavasti ainakin

osittain tästä syystä pienimmät järjestöt eivät olleet juurikaan havainneet viruksia (vain 9 %), mutta suurista järjestöistä 59 % raportoi viruksista.

Järjestön lähiverkkoa suojaavia palomuuereja kerrottiin käytettävän kohtuullisesti ainoastaan suurissa järjestöissä (65 %). Ero keskisuuriin oli merkittävä; keskisuurista vain 14 % vastasi käyttävänsä palomuuria. Hyvin pienissä ja pienissä järjestöissä EOS-vastaus oli taas hallitseva (70 % ja 54 %). Turvallisuutta parantavia järjestelyitä kuten kryptattuja tiedonsiirtomenetelmiä tai autentikointia sähköpostien yhteydessä ei juuri käytetty.

Joidenkin viruksista aiheutuvien ongelmien lisäksi järjestöt kertoivat kärsineensä myös muista tietoturvallisuuteen liittyvistä ongelmista. Hyvin pienet järjestöt eivät tosin osanneet sanoa (78 %), oliko heillä ollut ongelmia. Loput (22 %) raportoivat viruksista. Yksikään hyvin pieni järjestö ei kuitenkaan sanonut, että he olisivat selvinneet ongelmitta. Muuten kyselyyn tulleista vastauksista voidaan vetää johtopäätös, että suurempiin järjestöihin päin mentäessä ongelmia oli esiintynyt enemmän. Tämä on luonnollinen harha, koska tyypillisesti esimerkiksi tietokoneviruksien aiheuttamat ongelmat saattavat jäädä asiaa tuntemattomalta käyttäjältä huomaamatta ("Kaatumatautia usein", kuten yhdessä vastauksessa ilmoitettiin). Tietomurtoja oli havaittu hyvin vähän: ainoastaan yksi tapaus, jossa järjestön kotisivuja oli muutettu luvatta. Yksi järjestö raportoi potentiaalisesta murtoyrityksestä, jossa järjestön verkkoa oli yritetty kartoittaa *port scan* -ohjelmistolla.

Kyselyssä tiedusteltiin myös järjestöjen tekemiä tai suunnittelemaa toimenpiteitä vuoden 2000 ongelmaa ajatellen. Vastaukset olivat samansuuntaisia riippumatta järjestön koosta. Suurissa järjestöissä oli vain hieman vähemmän vastauksia, joissa kerrottiin, ettei vuoden 2000 ongelmaan ole varauduttu mitenkään. Suurimmalla osalla järjestöistä tilanne oli hyvin hallinnassa: ongelmat oli kartoitettu, laitteiden ja ohjelmistojen selviäminen vuodenvaihteen yli oli tarkastettu. Joissakin järjestöissä oli tehty mittavia laite- ja ohjelmistohankintoja ongelman takia, jopa uusittu koko työasema-arkkitehtuuri. Vuoden 2000 ongelma lienee kuitenkin joillekin järjestöille syy päivittää laitteita ja ohjelmistoja hieman aiemmin tapauksissa, joissa laitteiden päivitys olisi tullut ajankohtaiseksi joka tapauksessa lähitulevaisuudessa.

### A-klinikkasäätiön tietoturva

A-klinikkasäätiö on tyypillinen suuri järjestö siinä mielessä, että sen palvelimia suojaaa palomuri. Juuri nyt verkkoturvallisuuteen liittyvät asiat ovat säätiössä uuden talousohjelman myötä tapetilla - selainpohjaisen ohjelman myötä tarvitaan uusia tietoturvaratkaisuja. Säätiön koneet on suojattu rutiininomaisesti salasanoin ja vuosituhtaan vaihteen vaatimat toimenpiteet olivat joko suoritettu tai parhaillaan käynnissä.

### 3.6 Tietohallinto

Järjestöjen investoinnit tietotekniikkaan vaihtelevat. Keskimäärin järjestöt käyttivät 200 000 mk laitteisiin, verkkoihin ja ohjelmistoihin (3 % talousarviosta). Tietoteknologia-projekteihin käytettiin huomattavan vähän varoja: keskimäärin 6 500 mk (0,03 % talousarviosta). Suurimmalla osalla järjestöistä ei ole projekteja käynnissä, mutta

joillakin järjestöillä on varsin merkittäviä hankkeita. Hankkeisiin käytetyt investoinnit vaihtelivat yksittäisen järjestön kohdalla 4 000 ja 200 000 markan välillä.

Järjestöjen tietotekniikkainvestointien priorisointia kysyttäessä järjestys oli laitteet, ohjelmistot, internet-yhteydet, koulutus ja tietoturva. Laitteistohankinnat olivat ylivoimaisesti priorisointilistan kärjessä, ja varusohjelmistot olivat yhtä selvästi listalla toisena. Internet-yhteydet ja koulutus olivat selkeästi listalla alempana. Tietoturvaan ei juurikaan panostettu. Myös taloushallinnon ohjelmistot saivat mainintoja.

Tietoteknologian hyödyntämisstrategiaa ei ole tehty kuin muutamissa järjestöissä. Ylivoimainen enemmistö ei ole tehnyt hyödyntämisstrategiaa eikä aio sellaista tehdä. Tulos oli lähestulkoon riippumaton järjestön koosta. Suuremmilla järjestöillä strategia oli tehty vain hiukan useammin kuin pienillä.

STM:n tietoyhteiskuntaprojekteissa oli mukana vain viisi järjestöä, kaksi pientä ja kolme suurta. Muihin kehityshankkeisiin osallistuvien järjestöjen lukumäärä oli samansuuntainen. Yhteensä kehityshankkeisiin osallistui kymmenen järjestöä. Kaksi järjestöä osallistui sekä tietoyhteiskuntaprojekteihin että kehityshankkeisiin. Järjestöjen omia tietoteknologiahankkeita, kuten apuvälineiden kehittämistä ja ohjelmistojen tekemistä, ilmoitettiin yhteensä 17 (20 prosentilla järjestöistä).

#### A-klinikkasäätien tietoteknologiaprojektit

Esimerkijärjestönä käytetty A-klinikkasäätö pyörittää oman Päihdelinkkinsä lisäksi muita suuria projekteja. Prevnet on A-klinikkasäätien huume- ja telematiikkaohjelma, jonka osahankkeet tuottavat valistusmateriaalia ja kehittävät telemaattisia menetelmiä päihdetyöhön. Prevnet Euro -hankkeessa valistusmateriaalia ja telemaattisia ratkaisuja hakevat yhteistyössä suomalaiset, ruotsalaiset, englantilaiset, hollantilaiset ja espanjalaiset päihdevalistusjärjestöt.

Mielenkiintoinen A-klinikkasäätiossa kehitteillä oleva ajatus on virtuaaliklinikka, joka tultaneen toteuttamaan päihdelinkin yhteyteen. Virtuaaliklinikalla verkkoa käyttävä asiakas voi saada informaatiota, tutkimustietoa sekä asiantuntija-apua ongelmaansa. Verkkoasioinnissa asiakas voi päättää sosiaalisesta etäisyydestään hoitajiin tai asiantuntijoihin. Kynnys hakea apua arkaluonteiseen ongelmaan on matalampi, kun kasvokontaktia ei ole ja asiakkaalla on mahdollisuus täydelliseen anonymitettiin.

A-klinikkasäätiossa on myös visioitu matkapuhelimen käyttömahdollisuuksia alkoholin käytön kirjaamisessa ja tarkkailussa. Asiakas voisi esimerkiksi tekstiviestein raportoida juomisestaan klinikalle nykyisen mallin mukaisen korttien täyttämisen sijaan, mutta tällaisen järjestelmän toteutuminen on vielä kaukana tulevaisuudessa.

## 4 Kuntayhtymät

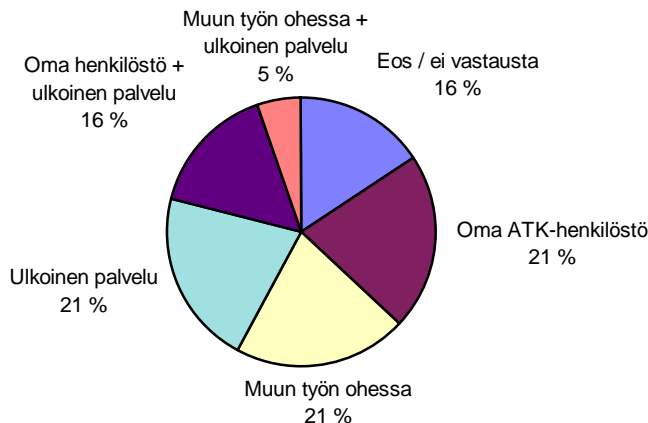
Kartoituskysely (liite 3) lähetettiin 41 sosiaalitoimen kuntayhtymään: erityishuolto-  
piireille, päihdehuollon kuntayhtymille sekä kasvatus- ja perheneuvonnan kuntayhty-

mille. Vastauksia tuli karhunnan jälkeen 19, joten vastausprosentiksi muodostui 46. Vastanneiden kuntayhtymien koot ja resurssit vaihtelivat suuresti muutaman työntekijän ja yhden tietokoneen yhtymistä satojen työntekijöiden ja työasemien laitoksiin. Otoksen pienen koon vuoksi yhtymiä ei enää kuitenkaan kannattanut jakaa tarkastelua varten, joten esitettävät tilastot kuvaavat keskiarvoa, joissa yksittäisiä heilahteluja voi olla runsaastikin. Näiden lukujen avulla voidaan kuitenkin päätellä jotakin kuntayhtymien tietoteknistymisen asteesta suhteessa esimerkiksi kuntien sosiaalitoimeen.

#### 4.1 Tietotekniikkaratkaisut

Kuntayhtymissä tukeudutaan kuntia enemmän päätteisiin mikrojen sijasta. Yhtymissä käytössä olevista työasemista lähes puolet on ns. "tyhmiä" päätteitä. Päätteitä käyttävät erityisesti isot yhtymät, joiden painoarvo ko. lukuun on suuri. Kymmenessä vastanneessa kuntayhtymässä oli pelkästään mikrotietokoneita, kahdessa kuntayhtymässä koneita ei ollut ollenkaan.

Yhdeksällä kuntayhtymällä (47 %) on oma lähiverkko. Lähiverkon tyyppi oli yleisimmin joko Windows NT tai Novell NetWare, jotka olivat tasaisesti edustettuja. Kuitenkin kuntienkin tapauksessa myös kuntayhtymissä oli havaittavissa siirtyminen kohti NT-verkkoja.



**Kuva 4.1: Kuntayhtymien ATK-tukipalvelujen hoito**

ATK-tukipalvelut kuntayhtymät ostivat useammin ulkoa kuin kunnat. Kokonaan tukipalvelunsa oli ulkoistanut viidesosa vastanneista, ja osittainkin saman verran (kuva 4.1). Omaa ohjelmistojen suunnittelua ja muokkausta tekevää ATK-henkilökuntaa oli kolmella kuntayhtymällä.

Kuntayhtymien kohdalla ohjelmistoissa on muokattavaa, sillä kuntayhtymissä käytetään huomattavasti enemmän yhtymän tarpeisiin räätälöityjä ohjelmia kuin kuntien sosiaalitoimessa. Kyselyyn vastanneiden kuntayhtymien sosiaalitoimen ohjelmista

likimain puolet oli jollakin tavoin mukautettu yhtymän tarpeisiin. Isot kuntayhtymät tekevätkin ohjelmien uusimisen suhteen läheistä yhteistyötä Tiedon ja Novo Groupin kanssa. Siemensin osuus kuntayhtymien ohjelmistoista on olematon, Novo ja Tieto jakavat kentän suurin piirtein tasan.

## Honkalammen tietotekniikkaratkaisuja

Kuntayhtymistä esimerkiksi valittiin Honkalammen kuntayhtymä, jonka toimialueena on erityishuolto. Honkalammen kuntayhtymän tietotekniikkaratkaisut ovat edistykseellisiä ja kuntayhtymässä on viety aktiivisesti laajaa tietotekniikan kehityshanketta eteenpäin. Muuallakin panostus tietotekniikkaan näkyy; esimerkiksi kaikkien monitorien tuumakoko on ergonomiasyistä 17.

Honkalammella koneiden uusiminen on aloitettu 96-97. Vuodenvaihteessa 99 valmistui lähiverkko. Kuntayhtymän eri rakennukset on kytketty toisiinsa nopealla valokaa- peliyhteydellä. Alueelliset yksiköt käyttävät ISDN-sisäänsoittosarjoja. Oma sähköpostipalvelin on tulossa, nykyään vielä palvelut ostetaan ulkoa. Tukipalveluita Honkalammella on hoitanut yksi ihminen. Lisäksi mikrotukitoissa on ollut harjoittelijoita ja siviilipalvelusta suorittavia henkilöitä. Honkalammella oli myös tarkoitus kouluttaa kuhunkin aluekeskukseen yksi pääkäyttäjä, mutta ajanpuutteen vuoksi tätä ei ole vielä tehty.

Honkalammen kuntayhtymässä käytetään useita eri ohjelmistoja. Käytössä ovat mm. Pegasos-henkilöstöhallinto, Adeeko+-taloushallinto, MD-Tyko-työvuorosuunnittelu ja VisualWinCare-asiakastietojärjestelmä. Toimisto-ohjelmistona on käytössä Microsoftin Office 97. Myös asianhallintaohjelmisto TJ-Dynasty on hankintavaiheessa. Lisäksi Honkalammella on mietitty laatuojelmiston käyttöönottoa, mutta päätöksiä asiasta ei ole vielä tehty.

Honkalammen tietokonemyönteistä henkeä kuvaa, että koneita ja tietoliikennettä käytetty suhteellisen ahkerasti jopa tietokoneavusteiseen yhteistyöhön, esimerkiksi yhteisten artikkelien kirjoittamiseen ilman varsinaisia ryhmätyöohjelmistoja.

## **4.2 Internetin hyödyntäminen**

WWW- ja sähköpostiasioissa kuntayhtymät tuntuvat laahaavan hieman kuntien sosiaalisektorin perässä. Vain kahdella 19:stä kyselyyn vastanneista kuntayhtymistä on oma WWW-sivusto. Seitsemän yhtymää kuitenkin ilmoitti sivujen olevan tulossa, suurella osalla vielä tämän vuoden puolella (kuva 4.2). Yleinen sähköpostiosoite oli kuitenkin yhdellätoista kuntayhtymällä. Kolme kuntayhtymää hyödynsi mahdollisuutta palauttaa kysely Internetin kautta.

Palveluita Internetin kautta kuntayhtymät tarjosivat suunnilleen yhtä aktiivisesti kuin kuntien sosiaalitoimet. Kolmasosalta kuntayhtymistä on mahdollista saada ainakin jotakin informaatiota WWW:n tai sähköpostin avulla. Kaksi kuntayhtymää tarjosi sivuillaan hyvinkin korkealaatuisia tieto- ja kommunikaatiopalveluja.





**Kuva 4.2: Kuntayhtymien WWW-sivujen määrä**

## Honkanet-projekti

Honkanet on projekti, jossa tuotetaan vuorovaikutteinen ja esteetön WWW-palvelu Honkalammen kuntayhtymän asiakkaille. Honkanet tarjoaa käyttäjilleen keskustelu- ja tiedotuskanavia, ilmoitustaulun, tietoa alueellisista palveluista, elektronisen kirjaston ja tietokannan sekä käyttökelpoisia linkkejä. Honkanetin ensimmäinen pilottiprojekti on alueellinen, myöhemmin palvelu on tarkoitus laajentaa valtakunnalliseksi.

Honkanetin avulla pyritään tarjoamaan kommunikointiväline toimintarajoitteisille kuntayhtymän asiakkaille, heidän omaisilleen sekä kuntoutuksen ja ohjauksen ammatillisille. Honkanet tarjoaa asuinpaikasta riippumatta vuorovaikutusta vertaisryhmien ja asiantuntijoiden kanssa. Koska mukana on paljon erilaisia ihmisiä, tavoitteena on verkkoyhteisö, jolla kasvaa ja laajentuu eri suuntiin.

Tällä hetkellä Honkanettiä käytetään pääasiassa keskustelufoorumina, jossa on avoimia ja suljettuja keskusteluryhmiä. Ryhmiä on perheille, työntekijöille, Honkalammen alueryhmille sekä tulevaisuudessa myös vammaryhmien tai eri aihealueiden mukaan muodostuvia ja vertaistukea tarjoavia ryhmiä. Keskustelu tapahtuu WWW-selaimen kautta. Lisäksi Honkanetissä on lukusali, jossa on lehtiä ja artikkeleita sekä ilmoitustaulu, jossa on ajankohtaisia uutisia. Muut palvelut, kuten esimerkiksi kysymys- ja vastauspalsta arkistointeen, tietokanta, kuvauutiset ja tulkkipalvelut ovat tulossa järjestelmään.

Honkanetin suunnittelussa on tarkoitus käyttää Design for all -periaatteita eli kehittää WWW-sivujen helppokäyttöisyyttä ja esteettömyyttä yhteistyössä eri tavoin toimintarajoitteisten testikäyttäjien kanssa. Vielä periaatteet eivät täysin toteudu, sillä pääpaino on toistaiseksi laitettu sivujen palvelusisällön tuottamiseen.

Honkanetin kehitystyön tukena ovat kehittämistyöryhmät, jotka testaavat valmistuvaa järjestelmää. Kehittämistyöryhmät koostuvat palvelun tulevista käyttäjistä, joten kyse on formatiivisesta evaluoinnista. Mukana on ihmisiä, myös toimintarajoitteisia, jotka eivät ole koskaan aikaisemmin käyttäneet Internetiä tai tietokoneita.

### **4.3 Koulutus**

Kuntien sosiaalitoimesta poiketen kuntayhtymissä tietotekniikkakoulutus on valtaosin laitteistokoulutusta. Kuten kuntien ja järjestöjenkin kohdalla, koulutustarpeet ovat sidoksissa ajankohtaan ja kuntayhtymien tietotekniikan kehitystilanteeseen. Peräti 75 prosenttia annetusta koulutuksesta liittyi koneiden, käyttöjärjestelmien ja lähiverkkojen käyttöön. Koulutusta annettiin viime vuonna noin 90 henkilötyöpäivää kuntayhtymää kohden. Keskiarvoinen koulutusprofiili on yllätyksettömästi samankaltainen kuin suurimmilla kuntayhtymillä, koska niiden painoarvo keskiarvotilastoissa on melkoinen. Internet-koulutusta ei yhtymissä annettu, sen osuudeksi jäi neljä prosenttia ja sen edelle sijoittuivat myös varusohjelmakoulutus (10 %) ja erityisohjelmakoulutus (8 %).

#### **Honkalammen kuntayhtymän tietotekniikkakoulutus**

Honkalammen kuntayhtymässä koulutuksen järjestämistä varten on perustettu työryhmä. Koulutusta toteutetaan neliportaisena mallina, jossa kukin työntekijä käy läpi tarpeellisen määrän "koulutusportaita". Neljä koulutuksen porrasta olivat käyttöjärjestelmäkoulutus, tekstinkäsittely, sähköposti ja asianhallinta. Lisäksi järjestetään tarvittava määrä sovelluskohtaista koulutusta työtehtävien ja tarpeen mukaan.

### **4.4 Tietoturva**

Tietoturva-asioissa sosiaalitoimen kuntayhtymät ovat suurin piirtein yhtä valveutuneita kuin kuntien sosiaalitoimi. Tietoturvasuunnitelma oli joka kolmannella kuntayhtymällä ja salasanasuojauksia käytetään liki kaikissa kuntayhtymissä. Virustietoudessa olisi vielä kehittämistä, sillä virustentorjuntaohjelmaa ilmoitti käyttävänsä vain 60 prosenttia kuntayhtymistä. Virusongelman oli konkreettisesti kohdannut kolme kuntayhtymää, mutta muita tietoturvaongelmia ei raportoitu. Palomuuuri verkon suojana oli joka kolmannella kuntayhtymällä.

Vuoden 2000 aiheuttama uhka tietojärjestelmille oli sisäistetty hyvin myös kuntayhtymissä. Yhdessätoista kuntayhtymässä konkreettisiin toimiin oli jo ryhdytty, kahdessa luotettiin ohjelma- ja laitteistotoimittajien aktiivisuuteen ja vain neljässä mitään toimia ei ilmoitettu. Kaksi kuntayhtymää lopettaa toimintansa vuoden 1999 lopussa, joten niissä varotoimenpiteisiin ei ole tarvinnut ryhtyä.

### **4.5 Tietohallinto**

Tietoteknologian hyödyntämisstrategian oli laatinut kolme kuntayhtymää (16 %). Yhdellä kuntayhtymällä strategia on valmistumassa. Tietotekniikkainvestointeja oli kuntayhtymissä eniten tehty laitteisiin. Seuraavaksi eniten panostettiin käyttöjärjestelmä- ja varusohjelmahankintoihin sekä tietotekniikkakoulutukseen.

## 5 Yksityiset sosiaalipalvelujen tuottajat

Sosiaalialan tietotekniikan kartoituskysely lähetettiin 332 yksityiselle sosiaalipalvelun tuottajalle. Koska valtakunnallinen kartoitus olisi ollut liian laaja tämän tutkimuksen resursseihin nähden, valittiin yksityisistä palveluntuottajista alueellinen otos, Itä-Suomen läänissä toimivat palveluntuottajat. Vastauksia saapui määräaikaan mennessä 65 kappaletta, joten vastausprosentiksi tuli alhainen 19,6. Kartoitettavat palveluntuottajat olivat valtaosin hyvin pieniä, yhden tai muutaman työntekijän yrityksiä tai yhteisöjä. Niissä tietotekniikka ei ole suuressa roolissa, joten kysely koettiin ilmeisesti monesti turhaksi tai ammatin kannalta hyödyttömäksi. Kyselyyn vastanneiden palveluntuottajien toimialat ja koot käyvät ilmi taulukosta 5.1.

Toimiala	Vastajat	Työntekijöiden määrä (keskiarvo)
Kaikki yhteensä	65	7,9
Lasten ja perheiden palvelut (turva- ja ensikodit, neuvolat, päivähoito, perhehoito)	17	5,0
Päihdehuolto, ensisuojaajat	1	40,0
Kotipalvelut	9	3,1
Päivätoiminta	5	11,6
Asumispalvelut	29	9,3
Laitoshoido	4	8,0

**Taulukko 5.1:** Kyselyyn vastanneiden palveluntuottajien määrät sekä niiden työntekijämäärien keskiarvot

### 5.1 Tietotekniikkaratkaisut

Vastanneista 65 yksityisestä palveluntuottajasta 21:llä (32 %) ei ollut tietokoneita lainkaan (taulukko 5.2). Yksi kone oli 19 palveluntuottajalla (29 %), joten yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien piirissä on kyse hyvin pienimuotoisesta tietotekniikan käytöstä.

	Ei konetta	Yksi kone	Enemmän kuin yksi kone	Työasemia keskimäärin	Työasemia / työntekijä
<b>Kaikki</b>	<b>32 %</b>	<b>29 %</b>	<b>38 %</b>	<b>1,7</b>	<b>0,22</b>
Lasten ja perheiden palvelut	24 %	47 %	29 %	1,2	0,25
Päihdehuolto, ensisuojaajat	0 %	0 %	100 %	5,0	0,13
Kotipalvelut	44 %	22 %	33 %	1,9	0,61
Päivätoiminta	20 %	40 %	40 %	2,4	0,21
Asumispalvelut	41 %	21 %	38 %	1,6	0,17
Laitoshoido	0 %	25 %	75 %	2,3	0,28

**Taulukko 5.2:** Työasemien määrät yksityisillä palveluntuottajilla

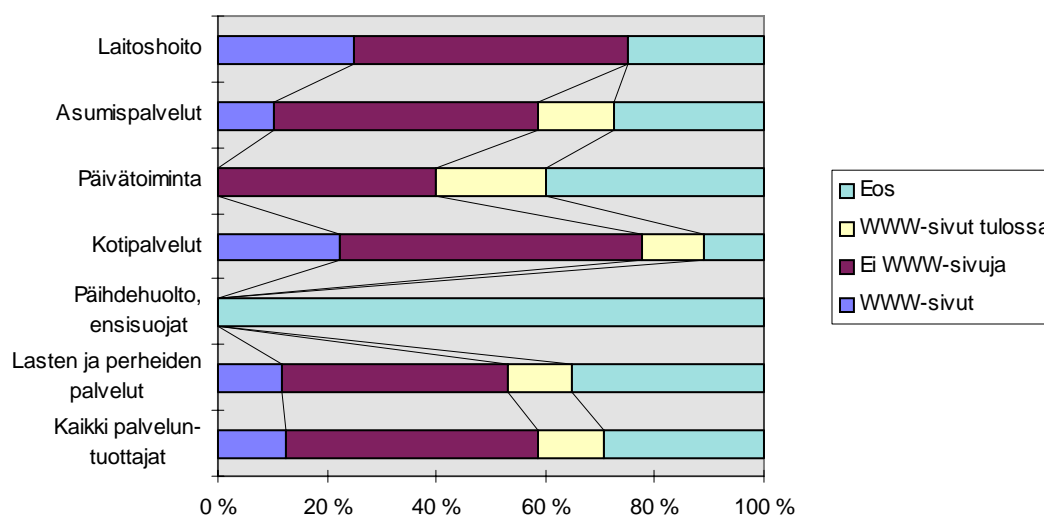
Harvassa yrityksessä tai yhteisössä koneita on niin monta, että lähiverkkoa kannattaisi rakentaa. Oma lähiverkko oli viidellä yksityisellä palveluntuottajalla, lähinnä asuntoiloilla ja laitoksilla. Muutama laitos (3) oli myös osana suurempaa verkkoa esim. lähi-kaupunkien kanssa. Käytetyt lähiverkot olivat tyypiltään yksinomaan Windows NT-pohjaisia. Laajempi tietoteknistyminen on tuloillaan varsinkin asuntoloissa ja laitoksissa, joista kuudella lähiverkko kuuluu tulevaisuuden suunnitelmiin.

Tukipalveluista ja ATK-neuvonnasta yksityisillä palveluntuottajilla huolehtii useimmiten ulkoinen palveluntarjoaja. Näin oli 27 %:lla vastanneista (39 % tietokoneistetuista palveluntuottajista). Työn ohessa ATK:sta pyrki huolehtimaan 19 % vastanneista (27 % tietokoneistetuista). Puolet vastaajista jätti kohdan tyhjäksi - näillä palveluntuottajilla ei ole tietokoneita tai sitten niiden merkitys on niin vähäinen, ettei ATK-tukea käytännössä ole. Käytetyt ulkoiset palvelut olivat pääasiassa paikallisia firmoja, konsultteja ja kuntia. Yhdelläkään palveluntuottajalla ei ollut palkattua päätoimista tietotekniikkahenkilöstöä.

Sosiaalitoimen ohjelmia palveluntuottajilla oli vähän. Suosituimpia olivat hoitopaikka-laskutukseen tarkoitettut ohjelmat, joita oli viidellä laitoshoidtoa harjoittavalla palveluntuottajalla, ja asiakasrekisteriohjelmat, joita käytti neljä palveluntuottajaa. Uusiakin ohjelmia oltiin hankkimassa laiskasti, vain muutama palveluntuottaja ilmoitti siirtävänsä joitakin toimintojaan erikoisohjelman avulla hoidettavaksi.

## 5.2 Internetin hyödyntäminen

Internet-yhteyksiä hyödynsi kaksitoista prosenttia vastanneista yksityisistä palveluntuottajista (27 % tietokoneistetuista). WWW-sivuja oli kolmella asumispalvelujen tuottajalla, kahdella kotipalveluyrityksellä, kahdella lastenpalvelujen tuottajalla ja yhdellä hoitolaitoksella. Kaikkien toimialojen WWW-sivujen tilanne on esitetty kuvassa 5.2. Prosentuaalisesti tilanne on esitetty taulukossa 5.3.



Kuva 5.1: Palveluntuottajien WWW-sivujen yleisyys toimialoittain

WWW-maailman hyödyntäminen on lisääntymässä myös yksityisten palveluntuottajien keskuudessa, sillä kahdeksan yksityistä palveluntuottajaa (12 %) ilmoitti WWW-sivujen olevan tulossa lähiaikoina. Toimialoittain tarkastellen prosentuaalisesti eniten WWW-sivuja oli kotipalveluyrityksillä, joista kolmasosalla sivut olivat joko valmiit tai valmistumassa.

Yleinen sähköpostiosoite oli useimmiten niillä palveluntuottajilla, joilla WWW-sivutkin olivat valmiina (taulukko 5.3). Henkilökohtaisia sähköpostiosoitteita oli muutamilla muillakin palveluntuottajilla.

Sähköisiä palveluita ilmoitti tarjoavansa 22 prosenttia kyselyyn vastanneista palveluntuottajista. Tarjotut palvelut olivat poikkeuksetta informaation jakoa tai neuvontaa. Monimutkaisempien sähköisten palvelujen tarjoamista ei palveluntuottajien keskuudessa harrastettu.

	WWW-sivut	Ei WWW-sivuja	WWW-sivut tulossa	Eos / ei vastaus-ta	Yleinen sähköposti-tunnus	N
Kaikki	12 %	46 %	12 %	29 %	28 %	65
Lasten ja perheiden palvelut	12 %	41 %	12 %	35 %	41 %	17
Päihdehuolto, ensisuoijat	0 %	0 %	0 %	100 %	100 %	1
Kotipalvelut	22 %	56 %	11 %	11 %	11 %	9
Päivätoiminta	0 %	40 %	20 %	40 %	40 %	5
Asumispalvelut	10 %	48 %	14 %	28 %	24 %	29
Laitoshoido	25 %	50 %	0 %	25 %	0 %	4

**Taulukko 5.3: WWW-sivujen ja yleisen sähköpostitunnuksen käyttö palveluntuottajilla**

### **5.3 Koulutus**

Eniten tietotekniikka-aiheista koulutusta työntekijöilleen yksityisistä palveluntuottajista järjestivät lastenhuollon ja asumispalvelujen alan palveluntuottajat, joissa viimeksi kuluneen vuoden aikana on kertynyt 1,5 koulutuspäivää yhtä työntekijää kohti. Koulutuksen painopiste on palveluntuottajillakin laitteisto- ja verkkokoulutuksessa, jota oli koulutuksesta lähes puolet.

### **5.4 Muu tietotekniikka**

Myös yksityiset palveluntuottajat hyödyntävät usein matkapuhelintekniikkaa toimintansa tukena. Kyselyyn vastanneissa yksityisillä palveluntuottajilla oli käytössä mat-

kapuhelimia yhteensä 80 (1,2 palveluntuottajaa kohden, 0,16 työntekijää kohden). Erityisesti matkapuhelimia käyttävät kotipalveluyritykset, joissa puhelimia oli 0,64 työntekijää kohden (taulukko 5.4).

## **5.5 Tietoturva**

Tietoturva-asioissa yksityisten palveluntuottajien valveutuneisuus on vähäistä. Neljä yksityistä palveluntuottajaa (6 %) oli laatinut tietoturvasuunnitelman, kaikki näistä olivat palveluasuntoloita tai hoitolaitoksia. Salasanoja työasemien suojana ilmoitti käyttävänsä 40 prosenttia vastanneista yksityisistä palveluntuottajista (59 % tietokoneistetuista). Virustorjuntaohjelma oli joka kolmannella palveluntuottajalla (tietokoneistetuista joka toisella). Palomuuria ei kyselyyn vastanneista palveluntuottajista ollut ainoallakaan.

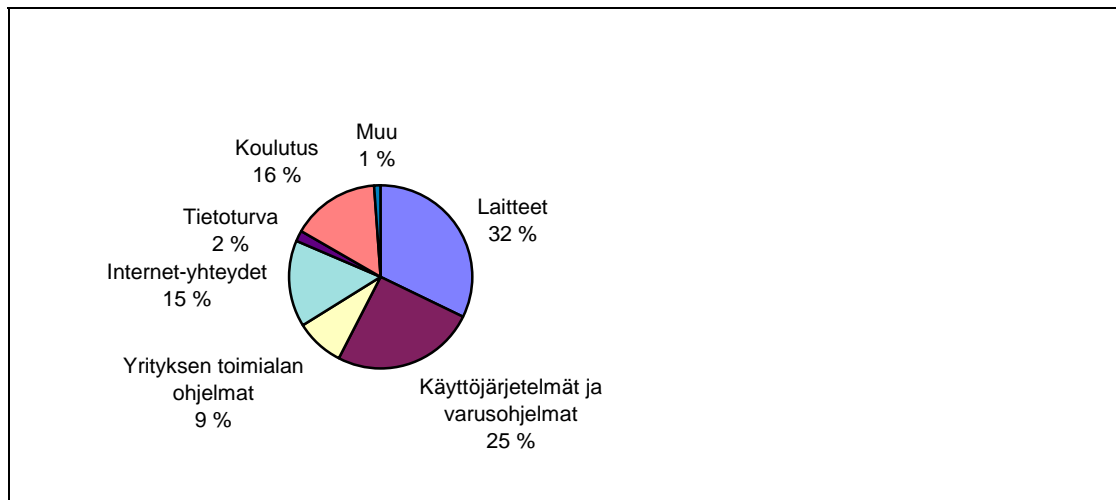
Tietoturvan suhteen ei yrityksissä koettu olevan mitään ongelmia. Ainoa maininnan saanut haitta olivat tietokonevirukset, joista valitti yksi palveluntuottaja.

Vuoteen 2000 oli jotenkin varautunut 13 yksityistä palveluntuottajaa (20 % vastanneista). Tyhjän tai "emme ole varautuneet" -vastauksen antoi 52 palveluntuottajaa. Tietokoneistetuista palveluntuottajista 70 prosenttia ei ollut varautunut vuosituhannen vaihteeseen millään tavalla.

## **5.6 Tietohallinto**

Tietotekniikkainvestointien painotus on yksityisillä palveluntuottajilla samanlainen kuin muillakin tutkituilla ryhmillä. Niillä palveluntuottajilla, joilla tietotekniikkainvestointeja ylipäänsä on, laitteet ovat tärkein sijoituskohde (kuva 5.2). Seuraavaksi tärkeimmäksi laskettiin käyttöjärjestelmä- ja varusohjelmahankinnat, jonka jälkeen seuraavat Internet-yhteydet ja tietotekniikkakoulutus.

Tietoteknologian hyödyntämisstrategia oli laadittu yhdelle yksityiselle palveluntuottajalle. Parhaillaan sellaista laati kolme palveluntuottajaa, ja valmista on näissä tarkoitukset tulla vielä vuoden 1999 puolella.



**Kuva 5.2: Palveluntuottajien tietotekniikkainvestointien painopisteet**

Erilaisiin tietoyhteiskunta- ja kehityshankkeisiin osallistui yhteensä kaksitoista palveluntuottajaa. Joillakin palveluntuottajilla oli useampiakin hankkeita. Projektit liittyivät useimmin organisaatio- tai laatukehitykseen tai olivat työllisyysprojekteja.

### Kuopion vanhustenkotiyhdistyksen tietotekniikkaratkaisut

Kuopion vanhustenkotiyhdistys ry on yksityinen palveluntuottaja, joka omistaa ja ylläpitää vanhusväestölle tarkoitettuja vuokrataloja sekä kahta palvelukeskusta. Vanhustenkotiyhdistyksen toiminnassa hyödynnetään tietoteknologiaa tämän kyselyn tulosten valossa poikkeuksellisen paljon.

Yhdistyksen jokaisella toimistotyöntekijällä on oma työasema, yhteensä koneita on seitsemän. Koneet ovat yhdistyksen toimistossa ja kahdessa palvelukeskuksessa, joissa on oma lähiverkko. Yhdistyksen toimistossa on Internet-yhteys. Toimiston työasemissa käytetään pääasiallisesti kiinteistönhallintaan ja palkanlaskentaan tarkoitettuja ohjelmia, palvelukeskusten asemilla tekstinkäsittely- ja taulukkolaskentasovelluksia.

Internetin käyttöä ollaan yhdistyksessä laajentamassa ja jokainen toimistotyöntekijä saa ennen vuodenvaihdetta oman sähköpostiosoitteen. WWW-sivut vanhustenkotiyhdistyksellä on ollut jo nelisen vuotta. Sivut sisältävät perustietoa yhdistyksestä, lyhyet kuvaukset ja kuvat sen asuntokohteista ja palvelukeskuksista sekä yhteystiedot. Ensi vuoden aikana uusittaville sivuille on tulossa lisäinformaatiota asunnoista, mm. pohjapiirrokset sekä sähköinen lomake asuntopaikan hakua varten.

WWW:n kautta ei tule suurta määrää asiakkaiden yhteydenottoja, mutta Kuopion vanhustenkotiyhdistyksessä WWW-sivuja pidetään myös aktiivisuuden osoituksena: hyvillä sivuilla näytetään rahoittajalle, tässä tapauksessa mm. Raha-automaattiyhdistykselle, että yhdistys on ajan tasalla uuden teknologian suhteen. Kehitystyö tosin etenee hitaahkosti, koska toiminnanjohtaja suorittaa sitä oman toimensa ohessa ja samalla toimii myös yhdistyksen atk-järjestelmien ylläpitäjänä.



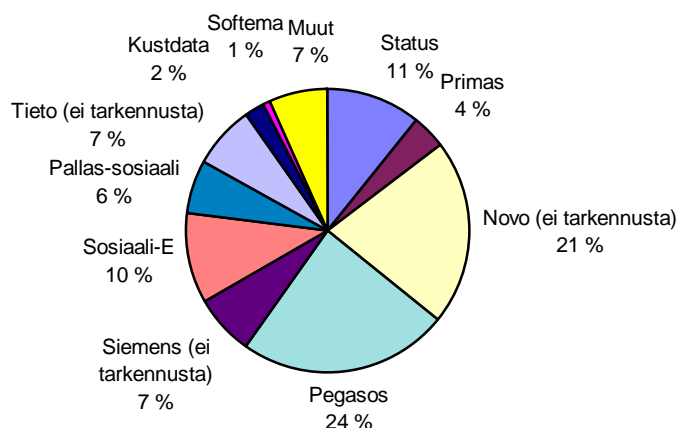
Vanhustenkotiyhdistyksen järjestelmän käyttö mahdollistaa etätyön tekemisen. Yhteyden yhdistyksen järjestelmään saa suljetun soittosarjan (vain tietyistä puhelinnumeroista voi ottaa yhteyden) ja salasana- ja salasanavarmistuksen kautta, joten yhteys on turvallinen. Tällä hetkellä etäkäyttönä voidaan pyörittää yhdistyksen kiinteistönhallintaohjelmaa.

Yhdistyksellä on luonnollisesti tarve vaihtaa tietoja palveluja siltä ostavan Kuopion kaupungin kanssa. Ennen vuodenvaihdetta otetaan käyttöön järjestelmä, jossa yhdistyksen koneilta saadaan turvallinen yhteys kaupungin koneilla olevaan asiakastietoja sisältävään tietokantaan. Tietokannasta haetaan ja sinne päivitetään esimerkiksi asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmia, laboratoriotuloksia tai tietoja yhdistyksen asuntojen varaustilanteesta. Järjestelmään on suunnitteilla myös ilmoitustaulu ja muita kommunikaatiokanavia. Tietosuojalain vaatimia asiakkaan suostumuksia heidän tietojensa sijoittamisesta tämäläntyyppiseen järjestelmään on Vanhustenkotiyhdistyksen asiakkailta jo kerätty, ja poikkeuksetta asiakkailta on tähän mennessä alustava suostumus saatu.

## 6 Ohjelmistotuottajat

Sosiaalialan ohjelmistojen kaupallisesta tuottamisesta vastaa Suomessa lähes kokonaisuudessaan viisi yritystä. Ohjelmistomarkkinoita hallitsevat kolme suurta eli NovoGroup, Siemens Business Services ja Tieto, joiden rinnalla itsenäistä ohjelmistokehitystä tekevät pienemmät yritykset Softema ja ruotsinkielisiä ohjelmia tuottava Kustdata. Maaliskuun loppupuolella 1999 Novo Group ja Siemens ilmoittivat Siemensin kuntatuotteiden siirtymisestä Novolle, jolloin Novosta tuli suurin sosiaalialan ohjelmistotuottaja Suomessa.

Novogroup markkinoi kahta tuoteperhettä, VAX-ympäristössä toimivaa Primasta ja Windows-ympäristöön tarkoitettua Statusta. Siemens tarjoaa Pegasos-tuoteperheen Windows-ympäristöön ja Tieto UNIX-ympäristössä pyörivät Sosiaali-E ja Pallas -tuoteperheet. Kustdatan sosiaalialan tuoteperhe on Tempus Vitae, ja Softema tarjoaa sosiaalialalle TURVAX-, VALVOX-, TOIMEX- ja Sosiaaliseniori -ohjelmat. Kuvassa 6.1 ovat eri tuoteperheiden markkinaosuudet kyselyyn vastanneissa kunnissa.



**Kuva 6.1: Ohjelmistotuottajien eri tuoteperheiden osuudet sosiaalitoimen ohjelmista**

Osa vastaajista ei kertonut lainkaan, mitä tuoteperhettä he käyttävät. Tällaiset vastaukset on luokiteltu kuvaan kohtiin "Ei tarkennusta". Ei tarkennusta -kohdan suuri osuus NovoGroupilla johtuu Primas- ja Status-perheiden päällekkäisistä ohjelmamittimistä, joista ei aina pysty päättämään, kumpi ohjelmaperhe on kyseessä.

Novon tuotteiden osuus ohjelmistoista on kyselyyn vastanneissa kunnissa 36 %, Siemensin 31 %, Tiedon 23 % ja muiden 10 %. Novon ja Siemensin ohjelmistokaupan jälkeen Novon osuus markkinoista nousee näin ollen yli kuudenkymmenen prosentin. Nämä tiedot saatiin siis kuntakyselystä. Lisäksi ohjelmistotuottajia haastateltiin ajankohtaisista sosiaalialan ohjelmistoasioista, haastattelun tulokset on kerätty lukuihin 6.1–6.5.

## **6.1 Tietosuoja**

Puhelinhaastattelussa yrityksiltä kysyttiin ajankohtaisista ohjelmistoasioista, asiakkaan ja ohjelmistotoimittajan suhteesta sekä tulevaisuuden toiveista ja haasteista.

Tietosuojaan liittyviä kysymyksiä pohdittiin kaikissa ohjelmistotaloissa. Uusien ohjelmistojen suunnittelussa tietosuojan koettiin olevan yhä suuremmassa roolissa. Millään taholla tietosuojavaatimusten toteuttamista ei koettu ongelmalliseksi, koska vanhojenkin ohjelmien päivittäminen suojauksia lisäämällä onnistuu vastaajien mukaan helposti. Joidenkin ohjelmistotoimittajien mielestä kunnat eivät ole kovin aktiivisia tietosuoja-asioissa (tästä poikkeuksena isoimmat kaupungit), kun taas toisille oli asiakaskunnan taholta tullut aiheesta paljonkin kyselyjä.

## **6.2 Vuosi 2000**

Kaikki yritykset ovat olleet ajoissa liikkeellä vuosituhannen vaihteen aiheuttamien tietotekniikkaongelmien suhteen. Pienemmille yrityksille vuosituhannen vaihde aiheuttaa selvästi vähemmän ongelmia kuin isoille. Pienten yritysten ohjelmistokanta on sen verran nuorta, että vuosituhanteen vaihteen lähestyminen on osattu ottaa huomioon jo ohjelmien suunnitteluvaiheessa. Tästäkin huolimatta myös pienet yritykset ilmoittavat läpikäyneensä ja testanneensa kaikki ohjelmansa.

Suurille yrityksille vuosi 2000 on suhteellisestikin suurempi projekti. Monin paikoin kahdeksankymmentäluvulta peräisin olevat järjestelmät on pitänyt uusia täysin. Kaikki suuret yritykset ilmoittivat tiedottaneensa, tehneensä kyselyjä tai käyneensä neuvotteluja kaikkien asiakkaidensa kanssa asiaan liittyen. Yhden yrityksen yksi vanhempi tuoteperhe ei selviä vuodesta 2000 eikä sen päivittämiseen ole ryhdytty, muuten ohjelmistotoimittajat ilmoittivat tuotteidensa toimivan ensi vuosituhannen puolella.

Vuosituhannen vaihdos edellyttää monilta kunnilta myös laiteteknisiä uudistuksia. Vanhat palvelinkoneet on vaihdettava ennen vuodenvaihdetta. Isot ohjelmistotoimittajat halusivatkin haastatteluissa tähdentää, että heidän vastuunsa vuoden 2000 ongelmista koskee ainoastaan ohjelmistotuotetta, ei sen ympärillä olevia muita riskitekijöitä kuten vanhaa laitteistoa. Kuntien tulisi huomioida tämä uusiessaan tietotekniikkaratkaisujaan vuosituhannen vaihdetta silmällä pitäen.

## **6.3 Tulevaisuudennäkymät**

Tulevaisuuden haasteita pohtiessaan pienet yritykset olivat enemmän kiinni omien tuotteidensa kehitystyössä, kun taas suuret ohjelmistotalot arvioivat sosiaalialan tietotekniikan kehitystä yleisemminkin.

Verkottumisen ja Internetin kehityksen mukana pysyminen nähtiin lähes jokaisessa vastauksessa suurimmaksi tulevaisuuden haasteeksi. Sähköinen kaupankäynti ja asiointi, henkilön sähköinen tunnistaminen ja älykortit mainittiin tärkeinä kehityskohteina.

na. Joissakin ohjelmistotaloissa ollaan jo paneutumassa etäkäyttöön ja ohjelmien WWW-pohjaisiin käyttöliittymiin eli selainkäyttöliittymiin. Verkottumista pidettiin hyvin tärkeänä asiana, vaikka toisaalta se tuo mukanaan uusia haasteita tietosuoja- ja tietoturvakysymyksissä.

Myös saumattomat palveluketjut ja portaaton hoito mainittiin useammassa vastauksessa. Näiden osalta oltiin ohjelmistotaloissa vielä odottavalla kannalla: on vielä epäselvää, miten näitä periaatteita tullaan soveltamaan käytännössä. Satakunnan Makropilotti-hankkeelta odotettiin tässä suhteessa suuntaa antavia tuloksia.

Maininnan saivat myös sosiaalipalvelujen laatuajattelu, jonka tueksi kaivattiin jonkinlaisia mittareita, sekä ohjelmien välisten yhteyksien kehittäminen. Haasteena pidettiin kunnissa käytettävien erilaisten järjestelmien saamista "keskustelemaan keskenään". Tähän ratkaisuksi ehdotettiin ohjelmistotoimittajien välistä yhteistyötä rajapintojen määrittelyssä.

Pitkän tähtäimen haasteina nähtiin kansainvälistyminen, yritysfuusiot ja suuryritysten syntyminen sekä jatkuvasti lisääntyvä ja nopeutuva tiedonsiirto, jotka kaikki tulevat muuttamaan tietotekniikkakenttää seuraavina vuosikymmeninä.

#### **6.4 Asiakkaita koskevat odotukset**

Kaikki ohjelmistotoimittajat olivat yhtä mieltä siitä, että hyvä asiakas on osallistuva asiakas. Kunnilta toivottiin palautetta ohjelmistotuotteiden niin hyvistä kuin huonoistakin puolista ja aina tarpeen tullen päivityspyyntöjen esittämistä. "Kriittistä asiakasta" pidettiin hyvänä, koska ohjelmistoa ja samalla oman työnsä kehittämistä haluavat asiakkaat ovat suureksi avuksi ohjelmistokehityksessä. Kuitenkin esitettiin myös toive, että kunnat toisivat esille myös positiivisen palautteen ohjelmistotuotteiden suhteen.

Kaikki ohjelmistotoimittajat ylläpitävät palvelupuhelinta, johon asiakkaat voivat ongelmatilanteissa soittaa. Toisten ohjelmistotoimittajien mielestä palvelupuhelimeen soittava asiakas on hyvä asiakas, koska "on aina parempi soittaa kuin antaa ongelman vaikeuttaa asioiden hoitoa". Toiset kuitenkin korostivat, että jos kunnissa varattaisiin tarpeeksi aikaa uusiin ohjelmiin perehtymiseen, ei päivystykseen olisi tarvetta soittaa niin usein.

Toivomuksena eräs ohjelmistotoimittaja mainitsi myös asiakkaan laitteistojen ajanmukaisuuden. Uudet ja raskaammat ohjelmat vaativat myös suorituskykyisempiä koneita - vanhat mikrot yhdistettynä uusiin ohjelmiin aiheuttavat ongelmia. Kuntien tulisi kiinnittää uutta ohjelmaa hankkiessaan suurempaa huomiota ohjelmien laitevaatimuksiin.

#### **6.5 OSVEN rooli**

Osaavien keskusten verkoston roolia valtakunnallisena standardoijana ja informaatio-ohjaajana pidettiin tarpeellisena. Standardointia pidettiin jokaisessa ohjelmistotalossa

hyvänä asiana, vaikkakin suuret ohjelmistotalot olivat standardoinnista innostuneempia kuin pienet. Käynnissä olevaa sosiaalityön luokitusprojektia pidettiin hyvänä ja erittäin tarpeellisena hankkeena; aiemmin ohjelmistotalot ovat joutuneet tekemään luokittelun ikään kuin oman toimensa ohella.

Muina standardointia ja ohjausta kaipaavina aloina mainittiin tietosuojakysymykset sekä vaikuttavuuden arviointi esimerkiksi vanhustenhuollossa tai päivähoitossa. Ohjelmien implementaatiotasolla standardointitarvetta oli erään ohjelmatoimittajan mukaan rajapinnoissa: esimerkiksi sosiaalialan ja taloushallinnon ohjelmien tulisi pystyä aina keskustelemaan keskenään. Liittymien standardointi, vaikkapa sitten valtakunnallisella tasolla, olisi tämän ohjelmistotalon edustajan mukaan yksi mahdollinen ratkaisu asiaan.

## 7 Johtopäätöksiä

Pyrittäessä kohti sosiaalisesti kestävästä tietoyhteiskunnasta on julkishallinnon ja kolmannen sektorin sosiaalipalvelujen tietoteknistymisellä merkittävä rooli. Uusi tietoteknologia voi tulla avuksi paitsi palvelujen tuotannon tehostamisessa, myös palvelujen monipuolistamisessa ja niiden laadun parantamisessa. Tässä tutkimuksessa kartoitetut kunnat, kuntayhtymät, sosiaalialan valtakunnalliset järjestöt sekä yksityiset sosiaalipalvelun tuottajat käyttävät yhä useammin ja laajemmin tietotekniikkaa toimintansa tukena. Lisäksi suomalaisen yhteiskunnan jatkuvasti laajeneva tietoverkottuminen tuo uusia mahdollisuuksia sosiaalipalveluihinkin. Tietoteknologia on nykyisin mukana sosiaalipalvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja tuotteistamisessa alusta pitäen.

Kuntien sosiaalitoimissa tietokoneiden ja erityisohjelmien käyttö on lähes itsestäänselvyys, vaikka monissa kunnissa tietotekniikkaan on siirrytty vasta viime vuosina. Sosiaalitoimen tietotekniikassa ollaan monessa kunnassa päästy usein vasta infrastruktuurin luomisvaiheeseen ("päiväkodit ollaan verkottamassa"). Toiminnan tai sisältöjen miettiminen on vasta alussa.

Kaikkein pienimmissä kunnissa tietoteknologian eteneminen on hitainta, mitä heijastelee myös pieni vastausprosentti alle 2 000 asukkaalla olevien kuntien osalta. Syynä voi olla rahan, tiedon, motivaation tai ajan puute - tai useampia näistä.

Kuntien sosiaalitoimen tietotekniikka on kasvanut ja kehittynyt läheisessä yhteydessä kuntien muuhun tietotekniikkaan. Tätä kuvastaa se, että lähes kaikissa kunnissa sosiaalitoimen koneet ovat kytkettynä kunnan yleiseen lähiverkkoon. Tämä kenties selittää myös sitä, miksi sosiaalitoimissa yleisimmin käytössä olevissa ohjelmissa on vallalla taloushallinnon paradigma: ohjelmia käytetään eniten rekisteröintiin, laskutukseen ja etuuksien maksattamiseen. Suunnitteluun ja päätöksentekoon tarkoitettujen ohjelmien käyttö on kuitenkin tulossa yhä yleisemmäksi.

Internetin hyödyntäminen on sosiaalitoimissa vielä varsin tehotonta. Vaikka suurimmalla osalla kunnista on WWW-sivut, ei sosiaalitoimen omia sivuja ole läheskään yhtä monella. Edes sähköpostia ei välttämättä käytetä ("koska sille ei ole löytynyt mielekästä käyttöä"), vaikka kaikilla sosiaalitoimen työntekijöillä henkilökohtainen osoite olisikin.

Käytännöt siitä, millaisia palveluja sosiaalitoimet voisivat Internetin kautta tarjota, ovat vasta muotoutumassa. Korkealaatuisia verkkopalveluja tarjoaa harva sosiaalitoimi. Haastatteluissa ei tullut esiin sosiaalitoimia, joissa sosiaalitoimen asiakkaalla olisi esimerkiksi mahdollisuus päästä näkemään omia tietojaan jollain perinteisestä poikkeavalla tavalla, vaikkapa WWW:n, sähköpostin tai matkapuhelimen tekstiviestien kautta. Edes suunnitelmia tähän suuntaan ei tullut esiin.

Internetin hyödyntäminen sosiaalitoimen työssä tuntuu myöskin olevan enemmän poikkeus kuin sääntö, mitä kuvastaa kyselyn alhainen palautusprosentti Internetin kautta. WWW:n hyödykkään käytön katsottiin haastatteluissa vaativan kohtuuttoman paljon perehtymistä. Kuntahallinnon valtakunnalliset toimijat voisivat helpottaa verk-

komaailmaan siirtymistä esimerkiksi julkaisemalla linkkilistoja hyödyllisistä tietovarannoista ja verkkopalveluista.

Tietoturvan tärkeyden tiedostaminen on kunnissa vasta tuloillaan. Yleensä herääminen tietoturvakysymyksissä tapahtuu vasta virusongelman tai tietomurron jälkeen, jolloin vahinko on jo tapahtunut. Haastatteluiden perusteella ilmeni, että nopeasti kehittyvä tietosuojalainsäädäntö tarvitsisi tuekseen myös kehittyneiden tietoturvaratkaisujen käyttöönottoa. Monasti hankaliksi koettujen tietoturva-asioiden ratkaisemista voisi helpottaa ja turvallisten järjestelmien käyttöä edistää jonkinlaisten malliratkaisujen suunnitteleminen eri kokoisille kunnille.

Neljäsosassa kyselyyn vastanneiden kuntien sosiaalitoimesta ei kyselyajankohtana vuosituhanteen vaihteen tietotekniikkaongelmiin oltu kiinnitetty mitään huomiota, mikä antaa syyn huoleen näiden kuntien tietoteknisestä valmiustasosta. Näiden sosiaalitoimien toiminta tuskin romahtaa vuosituhanteen vaihteessa, mutta piittaamattomuus vuoden 2000 ongelmasta voi viitata laajemmin siihen, että kunnissa ei ole riittävästi aikaa tai motivaatiota seurata tietotekniikamaailman tapahtumia.

Matkapuhelimet ovat tulleet sosiaalialalle vauhdilla. Erityisesti uusi kommunikatiotekniikka tuo helpotusta kotipalvelutyöntekijöille. Kotipalvelun parissa työskentelevät hyödyntävätkin laajasti kännyköitä sekä yksityisellä että kunnallisella sektorilla. Matkapuhelintekniikan kehitys voisi tulevaisuudessa tuoda myös uusia palveluita ja mahdollisuuksia palvelunsaajille; tarvitaan vain sopivia innovaatioita. Seuraavan sukupolven matkapuhelintekniikka, jossa puhelimen ja kannettavan tietokoneen raja hämärtyy, tulee varmasti uudestaan mullistamaan esimerkiksi kenttätyöntekijöiden toimenkuvaa. Kokeiluluonteisia projekteja tämäntyyppisten laitteiden käytöstä on jo käynnissä.

Kyselyssä etsittiin eroja kuntien välillä alueellisten, taloudellisten ja julkisrahoituksellisten seikkojen suhteen. Tietoteknistymiseen vaikuttavat kunnan koon lisäksi myös alueelliset tekijät. Tietokaupungiksi profiloitunut Oulu vetää mukanaan koko läänin, sillä Oulun lääni nousi tässä kartoituksessa monen mittarin mukaan kärkijoukkoon sosiaalitoimen tietoteknistymisen suhteen. Sen sijaan kunnan yleisellä taloudellisella tilalla ei tässä tutkimuksessa nähty olevan suurta vaikutusta sosiaalitoimen tietoteknistymiseen. Kriisitalouskunnat hoitavat perustietotekniikkansa siinä missä varakkaammatkin kunnat. Kunnan taloudellisella tilalla oli vaikutusta ainoastaan koulutuksen määrään. Tämäkin voi aiheuttaa ongelmia, sillä haastatteluissa kävi ilmi koulutuksessa säästämisen aiheuttavan helposti suurempia kuluja myöhemmin.

Kyselyvastausten ja syventävien haastatteluiden perusteella nousi esiin, ettei kuntien välillä juurikaan ole yhteistyötä tietotekniikan alueella esimerkiksi yhteisten kehityshankkeiden muodossa. Hyvien innovaatioiden leviäminen laajemmalle helpottaisi sosiaalialan tietotekniikan etenemistä: jokaisen kunnan ei tarvitsisi keksiä pyörää uudelleen.

Sosiaalialan valtakunnallisissa järjestöissä tietotekniikkaa on käytössä kohtalaisesti. Usein ei kuitenkaan tietotaito riitä sen hyödyntämiseen järjestölle hedelmällisimmällä tavalla. Hyötyä saavutetaan lähinnä työkalukäytössä eli tekstinkäsittelyssä, laskennassa, hallinnossa ja erilaisten rekisterien ylläpidossa. Uudempia käyttötapoja ovat yh-

teydenpito sähköpostin kautta sekä tiedonhaku ja informaation tarjoaminen WWW:ssä.

Erityisesti suurissa järjestöissä tietotekniikkaa hyödynnetään usein paremmin ja monipuolisemmin kuin kuntien sosiaalitoimissa. Monesti jo järjestön laaja organisaatio paikallisyhdistyksineen tai aluekeskuksineen motivoi kommunikaation parantamista. Suurilla järjestöillä Internetin kautta on saatavissa monipuolisia palveluja ja käytössä on ajanmukaisia laitteistoja ja ohjelmia.

Kuntayhtymien tilanne on selkeästi polarisoitunut. Suurella osalla kuntayhtymistä tietoteknistyminen näyttää laahaavan kuntien sosiaalitoimien perässä, mutta muutama mallitapaus kirkastaa kuntayhtymien kuvaa. Kuntayhtymien tilannetta tässä kyselyssä rasittaa osaltaan se, että monia yhtymiä on viime vuosina päätetty purkaa, jolloin tietoteknologian käytön kehittämiseenkään ei näiden yhtymien osalta ollut enää motiivia.

Kartoitukseen päätyneiltä itäsuomalaisilta yksityisiltä palveluntuottajilta löytyy paikoin tarvetta ja kiinnostusta tietoteknologian käytön edistämiseen, mutta suurelta osin palveluntuottajien tietotekniikan käyttö on hyvin vähäistä. Pienillä palveluntuottajilla, joita valtaosa kartoituksen palveluntuottajista on, tietotekniikan käyttöönottoon ei ole suurta motiivia. Tätä kuvastaa myös kyseisen ryhmän matala vastausprosentti.

Jokaisessa haastattelukohteessa kerrottiin, että sosiaalitoimen tai sosiaalialan järjestön työntekijöiden keskuudessa oli jossain määrin ollut havaittavissa pelkoa ja muutosvastarintaa tietotekniikan käyttöönottoa kohtaan. Usein kyse oli kuitenkin ollut vain yksittäistapauksesta. Monesti tietoteknologian käyttöönotto ja eteenpäinvienti oli pitkälti kiinni yhdestä tai muutamasta tietotekniikasta henkilökohtaisesti kiinnostuneesta työntekijästä, jotka ovat lähteneet aktiivisesti viemään asiaa eteenpäin.

Useimmissa sosiaalitoimen työntekijöiden haastatteluissa tuli ilmi, että käytössä oleviin ohjelmiin ollaan tyytyväisiä. Käyttö koettiin riittävän helpoksi, vaikka siirtyminen uusiin järjestelmiin olisikin tuottanut aluksi selkeitä hankaluuksia. Varsinaisia parannusehdotuksia ohjelmiin ei kuitenkaan osata tehdä. Ohjelmistoihin kaivattiin yleisesti helppokäyttöisyyttä eli käytön selkeyttä ja joustavuutta.

Kartoituksen suorittamisen aikana kaksi suurinta sosiaalialan ohjelmistojen tuottajaa yhdistyivät Novo Groupin ostaessa Siemensin kuntaohjelmistot. Kaupan jälkeen Novo Groupin osuus nyt käytössä olevista sosiaalitoimen ohjelmistoista on yli kuusikymmentä prosenttia. Yleisesti sosiaalialan toimijoiden haastatteluissa ohjelmistotuottajien väheneminen ei herättänyt voimakkaita mielipiteitä. Eräässä haastattelukohteessa Novon ja Siemensin yhdistyminen koettiin turvallisuutta lisäävänä tekijänä, koska aiemmin "ratkaisut tuntuivat kuolevan alta pois". Tällä viitattiin nimenomaan ohjelmiskehityshankkeisiin, jotka eivät olleet toteutuneet tai täyttäneet odotuksia, ja fuusion odotettiin lisäävän turvallisuutta ohjelmistotalalla.

Tietyillä tietoteknologian alueilla tekniikkaa kehitetään vauhdilla, ja kuntien sosiaalitoimissa ilmeni haastatteluissa usein tunne, ettei kehityksessä pysy perässä. Tällä viitattiin lähinnä viestintäteknologiaan ja erityisesti erilaisten matkapuhelin-palveluiden (lyhytsanommat, Smart Messaging, WAP) kehitykseen.



Mikäli ohjelmistojen toimittajia on uskominen, seuraavien vuosien tärkeitä kehittyviä kohteita sosiaalitoimen tietotekniikassa ovat laatuajattelu, Internetin laajempi hyödyntäminen sähköisen henkilöntunnistuksen tullessa käyttöön sekä saumattomat palveluketjut.

Laatujärjestelmää oli harkittu yhdessä haastattelukohteessa. Saumattomien palveluketjujen aikaansaaminen oli osoittautunut vaikeaksi. Palveluketjujen nähtiin menevän niin eri suuntiin, ettei niiden yhdistäminen ole välttämättä edes mahdollista. Yhtenä suurimmista ongelmista nähtiin ratkaisujen päällekkäisyys. Lisäksi vanha painolasti -suuri osa ohjelmista toimii vielä MS-DOS -ympäristössä - aiheuttaa rajoituksia. Saumattomuus asettaakin isoja haasteita ohjelmistojen uudistamisen ja uudelleenjärjestämisen muodossa.

Internetin vaikutus näkyy lähitulevaisuudessa siinä, että monessa haastattelukohteessa toivottiin selainkäyttöliittymiä sosiaalitoimen ohjelmistoihin. Selainkäyttöliittymän selvä etu on käytön yhdenmukaistuminen. Vastaavasti haittapuolena on selaintyyppisen käytön joustamattomuus ja heikko soveltuvuus joihinkin yksikertaisiin tehtäviin.

Yhteinen havainto kaikista haastatteluista on, etteivät sosiaalitoimen työntekijät useinkaan välttämättä havaitse uuden tietotekniikan tuomia mahdollisuuksia. Toisaalta myös tekniikkalähtöisyys nähtiin haastatteluissa ongelmallisena: usein koettiin, että ohjelmistotuottajat tuovat markkinoille valmiita ratkaisuja kuuntelematta "kenttää". Kallistuminen jompaan kumpaan ääripäähän on vaarana monissa kehityshankkeissa: samaan suunnittelupöytään tulisikin saada sekä sisällön- että tekniikan ammattilaisia hankkeiden alusta lähtien.

## Lähteet

Kauppinen, Sari: Yksityiset sosiaalipalvelut 1997. Stakes tilastoraportti 15/1998.

Knaapi, Anna ja Luokola, Tuula: Kauha, kännykkä ja kodinhoitaja... Tietoliikennepalveluja sosiaalitoimeen. Stakes raportteja 103, Jyväskylä 1993.

Kotisaari, Kaija ja Liimatta, Riitta: VIPAKE - Pohjois-Karjalan sosiaalitekniikan kehittämisprojekti 1995-1998. Pohjois-Karjalan lääninhallitus 1997.

Kuopion kaupunki: Sosiaali- ja terveystieteiden vuosikertomus 1998.

Kuusisto-Niemi, Sirpa ja Savtschenko, Victor: Finland. Teoksessa Stayert, Jan & Colombi, David & Rafferty, Jackie (toim.): Human Services and Information Technology: An International Perspective. Arena, Cornwall 1996.

Lunnas, Heikki ja Kuusisto-Niemi, Sirpa: Sosiaalitoimen ohjelmistoselvitys 1991. Kunnallishallinnon tietotekniikkaneuvottelukunta 1991.

Peltoniemi, Teuvo: Tietoyhteiskunta ja päihdetyö. Tiimi 1/1998, 4-9.

Stayert, Jan & Colombi, David & Rafferty, Jackie (toim.): Human Services and Information Technology: An International Perspective. Arena, Cornwall 1996.

Sosiaali- ja terveysministeriö: Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntämisstrategia. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 1995:27. Helsinki 1996.

Sosiaali- ja terveysministeriö: Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntäminen. Osa I: Saumaton hoito- ja palveluketju. Asiakaskortti. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 1998:8. Helsinki 1998.

Sosiaali- ja terveysministeriö: Sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologian hyödyntäminen. Osa II: Tietosuoja ja tietoturva. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 1998:9. Helsinki 1998.

Suomen Kuntaliitto: Kunnallishallinnon tietotekniikka 1995-1997.

Suomen Kuntaliitto: Kunnallishallinnon tietotekniikka 1997-1998.

Suomen Kuntaliitto: Kunnan ja kuntayhtymän tilinpäätösmalli. Helsinki 1998.

Tilastokeskus: Kuntien asukasluvut 31.12.1997. Osoitteessa [www.kuntaliitto.fi](http://www.kuntaliitto.fi).

Valtionvarainministeriö: Suomi tietoyhteiskunnaksi. Helsinki 1996.

## LIITE 1: Kartoitukseen osallistuneet tahot

### Haastatellut henkilöt:

#### A-klinikkasäätiö

- tiedotuspäällikkö Teuvo Peltoniemi
- laskentapäällikkö Harri Vehviläinen
- toimistos sihteeri Kirsi Utoslahti

#### Honkalammen kuntayhtymä

- ATK-suunnittelija Leena Ekroos
- johtaja Markku Niemelä

#### Korpilahden kunta

- atk-suunnittelija Vesa Pulkkinen
- perhepäivähoidon ohjaaja Tuija Pajunen
- johtava kodinhoitaja Mirja Andström

#### Kuhmon kaupunki

- kotipalvelun ohjaaja Raija Pääkkönen
- sosiaalityöntekijä Mika Turunen
- atk-vastaava Ville Turunen
- apulaiskanslisti Seija Piirainen

#### Kuopion kaupunki

- atk-suunnittelija Juhani Ahola
- sosiaalijohtaja Jarmo Rautjärvi
- tutkija-sosiaalityöntekijä Tarja Kauppila

#### Kuopion vanhustenkotiyhdistys

- toiminnanjohtaja Veijo Hyvärinen

#### Kustdata

- ohjelma-asiantuntija Sami Swanbäck

#### Lieksan kaupunki

- vanhustyön ohjaaja Kaija Kotisaari
- kotipalvelun ohjaaja Riitta Mikkonen

#### Novo Group

- järjestelmäkouluttaja Ritva Nousiainen
- järjestelmäpäällikkö Tuula Raitapuro

#### Siemens Business Services Oy

- tuotepäällikkö Pirjo Vahtero

#### Softema

- myynti päällikkö Raimar Alanen

#### Tieto

- asiakaspalvelupäällikkö Sirpa Pylvänäinen

#### Turun kaupunki

- terveyskeskuksen vastaava lääkäri Eero Vaisi
- avopalvelujohtaja Sari Ahonen

### Kyselyyn vastanneet tahot:

#### Kunnat:

Alastaro  
Alavieska  
Alavus  
Anjalankoski  
Anttola  
Artjärvi  
Asikkala  
Askainen  
Aura  
Brandö  
Eckerö  
Elimäki  
Enonkoski  
Espoo  
Eura  
Evijärvi  
Föglö  
Haapavesi  
Hailuoto  
Halikko  
Hammarland  
Hankasalmi  
Harjavalta  
Hartola  
Hattula  
Hauho  
Heinola  
Heinävesi  
Helsinki  
Himanka  
Hirvensalmi  
Hollola  
Honkajoki  
Huittinen  
Hämeenkoski  
Iitti  
Ikaalinen  
Ilmajoki  
Imatra  
Inari  
Ingå  
Iniö  
Isojoki  
Jalasjärvi  
Joensuu  
Jokioinen  
Jomala  
Joroinen  
Joutsa  
Jurva  
Juupajoki  
Juua  
Jyväskylä

Jämsä  
Jämsänkoski  
Jäppilä  
Kaarina  
Kaavi  
Kajaani  
Kalajoki  
Kangasala  
Kangasniemi  
Kankaanpää  
Kannonkoski  
Karjalohja  
Karkkila  
Kaskinen  
Kauhajoki  
Kauniainen  
Kerimäki  
Kerava  
Kesälahti  
Keuruu  
Kihniö  
Kiikala  
Kiikoinen  
Kiiminki  
Kimito  
Kinnula  
Kirkkonummi  
Kisko  
Kitee  
Kiukainen  
Kiuruvesi  
Kokemäki  
Kolari  
Konnevesi  
Kontiolahti  
Korpilahti  
Korsholm  
Kouvola  
Kristinestad  
Kronoby  
Kuhmoinen  
Kuivaniemi  
Kuopio  
Kuorevesi  
Kuortane  
Kurikka  
Kustavi  
Kuusamo  
Kuusankoski  
Kylmäkoski  
Kyyjärvi  
Kälviä  
Kärkölä  
Kärsämäki  
Laihia  
Laitila  
Lammi  
Lappajärvi  
Lappeenranta

Lapua  
Laukaa  
Lehtimäki  
Leivonmäki  
Leppävirta  
Lieksa  
Liljendal  
Liperi  
Lohja  
Lohtaja  
Loimaa  
Loppi  
Luhanka  
Luopioinen  
Luvia  
Malax  
Mariehamn  
Merikarvia  
Merimasku  
Mietoinen  
Mikkeli  
Mikkelin maalaiskunta  
Mouhijärvi  
Muhos  
Multia  
Muonio  
Muurame  
Mynämäki  
Myrskylä  
Mäntyharju  
Naantali  
Nakkila  
Nilsia  
Nokia  
Nousiainen  
Nummi-Pusula  
Nurmes  
Nurmo  
Nykarleby  
Närpes  
Oravainen  
Orimattila  
Oulu  
Outokumpu  
Padasjoki  
Paimio  
Parikkala  
Pattijoki  
Pedersöre  
Pello  
Perho  
Pertteli  
Pertunmaa  
Peräseinäjoki  
Petäjävesi  
Pietarsaari  
Piikkiö  
Piippola  
Pirkkala

Pohja  
 Pomarkku  
 Pori  
 Pornainen  
 Pudasjärvi  
 Punkaharju  
 Punkalaidun  
 Puumala  
 Pyhtää  
 Pyhäntä  
 Pyhäranta  
 Pyhäselkä  
 Pylkönmäki  
 Pälkäne  
 Pöytyä  
 Raahel  
 Rantasalmi  
 Ranua  
 Rautalampi  
 Rautavaara  
 Reisjärvi  
 Renko  
 Riihimäki  
 Ruokolahti  
 Ruovesi  
 Rusko  
 Rääkkylä  
 Saari  
 Saarijärvi  
 Salla  
 Salo  
 Salmatti  
 Sauvo  
 Savonlinna  
 Seinäjoki  
 Sibbo  
 Siikainen  
 Siilinjärvi  
 Simo  
 Siuntio  
 Soini  
 Somero  
 Sotkamo  
 Sumiainen  
 Sund  
 Suodenniemi  
 Suomenniemi  
 Suomensjärvi  
 Suomussalmi  
 Suonenjoki  
 Sysmä  
 Särkisalo  
 Tammela  
 Tampere  
 Temmes  
 Tervo  
 Tervola  
 Teuva  
 Toholampi

Toijala  
 Toivakka  
 Tuusniemi  
 Tuusula  
 Tyrnävä  
 Ulvila  
 Urjala  
 Utajärvi  
 Utsjoki  
 Vaala  
 Valkeakoski  
 Valkeala  
 Vammala  
 Vantaa  
 Vehkalahti  
 Vehmersalmi  
 Velkua  
 Vesanto  
 Vieremä  
 Vihanti  
 Viiala  
 Viljakkala  
 Vähäkyrö  
 Värtsilä  
 Västanfjärd  
 Vörå  
 Ylikiiminki  
 Ylistaro  
 Ylitornio  
 Ähtäri

#### Kuntayhtymät:

Eskoon sosiaalipalvelujen ky  
 Etelä-Karjalan sairaanhoitopiirin ky  
 Honkalammen ky  
 Hämeen päihdehuollon ky  
 Kalajoen kunta/terveyskeskus/erityistyöryhmä  
 Osviitta  
 Kangasalan seudun terveyskeskuksen ky  
 Keski-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri  
 Kymenlaakson kasvatusta- ja perheneuvola ky  
 Kärkulla samkommun  
 Lounais-Hämeen kansanterveystyön ky  
 Läntisen uudenmaan a-klinikan lautakunta  
 Pirkanmaan sosiaalipalvelujen ky  
 Pohjanmaan perheneuvolan ja päihdetyön ky  
 Satakunnan erityishuoltoapiirin ky  
 Suojarinteen ky  
 Turun itäisten kuntain perheneuvola ky  
 Uudenmaan erityishuoltoapiirin ky  
 Vaalijolan ky  
 Varsinais-Suomen erityishuoltoapiirin ky

#### Valtakunnalliset järjestöt:

A-kiltojen liitto  
 A-lomat

Allergia- ja astmaliitto  
 Alzheimer-keskusliitto  
 Ammatillisten perhekotien liitto  
 Barnvårds föreningen  
 Eläkeliiitto  
 Eläkeläiset  
 Ensi- ja turvakotien liitto  
 Epilepsialiitto  
 Förbundet Finlands svenska hörselskadade  
 Förbundet hem och skola I Finland  
 Huoltoliitto  
 Huoltoloiden keskusliitto  
 Keuhkovammaliitto  
 Kiipulasäätiö  
 Kirkkopalvelut  
 Kriminaalihooltoyhdistys  
 Kristillinen eläkeliiitto  
 Kuntokallio-säätiö  
 Kuulonhuoltoliitto  
 Kuulonhuoltoliitto  
 Kuulovammaisten lasten vanhempien liitto ry  
 Kuurojen liitto  
 Kuurojen palvelusäätiö  
 Kynnys  
 Lasten kesä  
 Lasten kesäleiriyhdistys  
 Lihastautiliitto  
 Lomaliitto  
 Lomayhtymä  
 Mielenterveyden keskusliitto  
 Munuais- ja siirtopotilaidenliitto  
 Nuorisosäätiö  
 Nuorten puolesta  
 Nuorten ystävät  
 Omaishoitajat ja läheiset  
 Omakotisäätiö  
 Oulun diakonissalaitos  
 Parasta lapsille  
 Pelastakaa lapset  
 Pelastusarmeija  
 Perhehoitoliitto  
 Perheloma  
 Pienviljelijäväen lomakotisäätiö  
 Psoriasisliitto  
 Punkaharjun kuntoutumissairaala-säätiö  
 Puustellin tuki  
 Rintamamiesveteraanien liitto  
 Rintamanaisten liitto  
 Sexpo  
 Solaris-lomat  
 Sos-lapsikylä  
 Sosiaali- ja terveystieteiden yhteistyöyhdistys  
 Suoja-pirtti  
 Suomen ammattiliittojen lomajärjestö  
 Suomen CP-liitto  
 Suomen elämäntapaliitto  
 Suomen kasvatus- ja perheneuvontaliitto  
 Suomen kaupunkilähetysten liitto

Suomen keliakialiitto  
 Suomen kuntoutusliitto  
 Suomen kuurosokeat  
 Suomen MS-liitto  
 Suomen Parkinson-liitto  
 Suomen reumaliitto  
 Suomen ruskaliitto  
 Suomen settlementiliitto  
 Suomen sosiaalihuollon johto  
 Suomen sotaveteraaniliitto  
 Suomen sydäntautiliitto  
 Suomen syöpäsäätiö  
 Suomen vakuutusyhtiöiden keskusliitto  
 Suomen vammaisten lasten tuki  
 Suomen ylioppilaskuntien liitto  
 Takuu-säätiö  
 tapaturma- ja sairausinvalidien liitto  
 Terveiden edistämisen keskus  
 Terveiden edistämisen keskus  
 Therapera-säätiö  
 Toimihenkilökeskusjärjestö STTK  
 Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö  
 Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto  
 Vanhustyön keskusliitto  
 Vapaan alkoholihuollon kannatusyhdistys  
 Yksinhoitajien ja yhteishoitajien liitto  
 YTHS

#### Itäsuomalaiset yksityiset palveluntuottajat:

Asumispalvelusäätiö Aspa/Nurmeksen projekti  
 Elma-koti  
 Enon vanhusten tuki  
 Hoitokoti Annala  
 Hoitokoti Eerika  
 Hoitokoti Keltasirkku  
 Hoivakoti Rautakumpu  
 Hoivakoti Wilma  
 Invalidiliitto, Joensuun palvelutalo  
 Joensuun siniristi  
 Kanniston perhekoti  
 Kirsikoti  
 Kivisalmen maatilamatkailu ja hoitokoti  
 Kotilo ry:n palvelu- ja turvakodit  
 Kotipalvelu H. Leinonen  
 Kotipalvelu Seija Ondrakova  
 Kristillinen alkoholisti- ja narkomaaniryhmä  
 Kuopion ensikotiyhdistys  
 Kuopion vanhustenkotiyhdistys  
 Kuuskoti  
 Leppäengas  
 Leväniemen toimintakeskus  
 Lomakoti Mäntyniemi  
 Mannerheimin lastensuojeluliiton Mikkelin yhdistys  
 Mannerheimin lastensuojeluliiton perhekeskus  
 Hermanni

Mannerheimin lastensuojeluliiton Pohjois-  
Savon piiri  
Marja-Liisa Loponen/Raija Sutinen  
Mikkelin ropoyhdistyksen annakoti-säätiö  
Moision syke ry:n päiväkot  
Nurmeksens 4h-yhdistys  
Palosenmäen palvelukoti  
Palvelukoti Hopeakämmen  
Palvelukoti kangasvuokko  
Palvelukoti Mummontupa/Ristiinan kortteliko-  
tiyhdistys  
Palvelukoti Siilinhelmi  
Parikanniemisäätiö  
Parkonmäen perhehoitokoti  
Perhekoti Kettunen  
Perhekoti neliapila  
Perhekoti runkokari  
Perhekoti sydänpuu  
Pieksämäen palvelusasunnot  
Pienryhmäpäiväkot Väkkärä  
Pohjois-Karjan ensikoti  
Punkaharjun sos-lapsikylä  
Päiväkot hepokatti  
Päiväkot Pääsky  
Päiväkot sateenkaari  
Päiväkotiyhdistys Pirtti  
Rantakylän palvelukoti  
R ja V Tikka  
Roinilan hoitokoti  
Savolan aurakoti  
Savon tiimihoito-osuuskunta  
Savon vammaisasuntosäätiö  
Siikamäen Hyvä Koti  
Siilinjärven palvelutaloyhdistys/palvelutalo  
Akuliina  
Sirkkulanpuiston toimintayhdistys  
Taimilan perhekoti  
Tenavatalon päiväkotiyhdistys  
Turva- ja hoivakoti Hanna  
Tuupovaaran vanhusten tuki  
Varkauden kotipalvelu

## LIITE 2: Kunnille lähetetty kyselylomake

Sosiaali- ja terveystieteen tietoteknologian osaavien keskusten verkosto (OSVE) tekee kartoitusta informaatio- ja kommunikaatioteknologian hyödyntämisestä sosiaalialalla.

Kyselyyn pystyy parhaiten täyttämään kuntayhtymän tietohallinnosta vastaava henkilö.

Kyselyyn voi vastata postitse tai Internetissä. Lomake löytyy verkosta osoitteesta <http://www.cs.helsinki.fi/group/soskart/kuntayht.html>. Sähköinen lomake sisältää vastausohjeet.

**Pyydämme paluttamaan kyselylomakkeen 20.2.1999 mennessä oheisessa kirjekuoressa tai sähköisesti.** Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja selvityksen päätyttyä vastaukset hävitetään. Kartoitus valmistuu heinäkuun 1999 loppuun mennessä.

Lisätietoja ja täyttöohjeita antaa lomakkeiden vastaanottaja ja käsittelijä

**Perttu Iso-Markku**

Puh: 09- 708 44 676

Email: isomarkk@cc.helsinki.fi

Posti: Tietojenkäsittelytieteen laitos

Pl 26, 00014 Helsingin yliopisto

Vastaamalla olette mukana edistämässä sosiaalialan tietotekniikan kehitystä ja käyttöä Suomessa. Kiitokset yhteistyöstä!

### TÄYTTÄJÄ

1. Kuntayhtymän nimi: \_\_\_\_\_

2. Vastaajan nimi: \_\_\_\_\_

3. Vastaajan asema organisaatiossa: \_\_\_\_\_

### KUNTAYHTYMÄN TIETOTEKNIKKARATKAISUT

4. Kuinka monta työsäemaa (pääteitä tai mikrotietokonetta) kuntayhtymällä on käytössään?

mikroja: \_\_\_\_\_ pääteitä: \_\_\_\_\_ yhteensä: \_\_\_\_\_

5. Montako työntekijää käyttää kysymyksessä neljä lueteltuja työsäemia? \_\_\_\_\_  
(Mikäli todellinen määrä ei tiedossa, pyydämme esittämään arvion)

6. Kuinka monella kuntayhtymän työntekijällä on henkilökohtainen työsäema



(pääte tai mikro)? \_\_\_\_\_

**7. Minkälainen lähiverkkoratkaisu kuntayhtymällä on?**

- Kuntayhtymällä on oma lähiverkko
- Kuntayhtymän koneet eivät ole lähiverkossa
- Muu ratkaisu, mikä?

---



---

**8. Minkä tyyppinen lähiverkko kuntayhtymällä on käytössään?**

- Windows NT -verkko
- Novell NetWare -verkko
- UNIX-verkko
- muu, mikä? \_\_\_\_\_
- ei verkkoa

**9. Aikooko kuntayhtymä uusida lähiverkon tulevaisuudessa?**

- kyllä,  
ajankohta: \_\_\_\_\_

uusi järjestelmä, jos tiedossa: \_\_\_\_\_

- ei

**10. Kuka vastaa verkon tukipalveluista, mikrotuesta ja ATK-neuvonnasta?**

- kuntayhtymän oma tietotekniikkahenkilöstö
- kuntayhtymän työntekijä oman työnsä ohessa
- ulkoinen palvelu, mikä? \_\_\_\_\_

**11. Onko kuntayhtymällä palkattua tietotekniikkahenkilöstöä, jonka päätoiminen tehtävä on ohjelmien suunnittelu ja/tai muokkaus?**

- kyllä,  
lkm: \_\_\_\_\_
- ei



## OHJELMAT

## 12. Mihin sosiaalialan toimintamuotoihin kuntayhtymässä käytetään tietokoneohjelmia?

(Täytetään vain teidän kuntayhtymänne soveltuvin osin.)

Käyttöalue	a) Asiakasrekisterit		b) Hoitopaikkalaskutus		c) Johdon tietojärjestelmät	
Ohjelma tai ohjelmat	_____		_____		_____	
Valmistaja(t)	_____		_____		_____	
Käyttöönottovuosi (arvio)	_____		_____		_____	
Onko käytössä valmisohjelma vai kuntayhtymälle räätälöity tuote?	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>
Käyttöalue	d) Lasten päivähoito		e) Lastensuojelu		f) Päihdehuolto	
Ohjelma tai ohjelmat	_____		_____		_____	
Valmistaja(t)	_____		_____		_____	
Käyttöönottovuosi (arvio)	_____		_____		_____	
Onko käytössä valmisohjelma vai kuntayhtymälle räätälöity tuote?	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>
Käyttöalue	g) Sosiaalityö		h) Vammaispalvelut		i) Muu, mikä?	
Ohjelma tai ohjelmat	_____		_____		_____	
Valmistaja(t)	_____		_____		_____	
Käyttöönottovuosi (arvio)	_____		_____		_____	
Onko käytössä valmisohjelma vai kuntayhtymälle räätälöity tuote?	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>

Käyttöalue	<b>j) Muu, mikä?</b>	<b>k) Muu, mikä?</b>	
_____	_____	_____	
Ohjelma tai ohjelmat	_____	_____	
_____			
Valmistaja(t)	_____	_____	
_____			
Käyttöönottovuosi (arvio)	_____	_____	
Onko käytössä valmisohjelma vai räätälöity	valmis	räätälöity	valmis
Kuntayhtymälle räätälöity tuote?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>			

**Tähän voitte tehdä tarkennuksia tällä ja edellisellä sivulla oleviin ohjelmatietoihin, mikäli tarpeen:**

**13. Onko jokin ohjelmista vaihtumassa lähiaikoina?**

kyllä, ohjelma(t)

\_\_\_\_\_

milloin ohjelma(t) vaihdetaan? \_\_\_\_\_

miksi ohjelma(t) on päätetty vaihtaa?

mitä ohjelmaa on suunniteltu vaihdettavan/vaihdettavien tilalle?

ohjelma(t):

\_\_\_\_\_

valmistaja(t):

ei ole

**14. Ollaanko kuntayhtymään lähiaikoina hankkimassa jotakin uutta ohjelmaa?**

kyllä, ohjelma(t):

\_\_\_\_\_

valmistaja(t):

\_\_\_\_\_

milloin ohjelma(t) otetaan käyttöön? \_\_\_\_\_  
 millä käyttöalueilla (päihdehuolto, lastensuojelu yms.) ohjelmaa/ohjelmia tul-  
 laan käyttämään?

ei

## INTERNET-PALVELUT

15. Onko kuntayhtymällä omia WWW-sivuja?

kyllä,  
 www-osoite:

http://\_\_\_\_\_

tulossa,  
 ajankohta: \_\_\_\_\_

www-osoite, jos tiedossa:

http://\_\_\_\_\_

ei

16. Monellako kuntayhtymän työntekijöistä on

sähköpostiosoite? \_\_\_\_\_

mahdollisuus käyttää Internetiä (WWW)? \_\_\_\_\_

17. Onko kuntayhtymää mahdollista lähestyä sähköpostitse yleisen sähköposti-  
 tunnuksen kautta?

(Esim. osoite *neuvonta@kuntayhtyma.fi* )

kyllä,  
 osoite on

\_\_\_\_\_  
 ei

18. Jos kuntayhtymällä on WWW-sivut tai sähköpostiosoite, mitä palveluja asi-  
 akkaalla on niiden  
 kautta mahdollisuus saada?

- informaatio (aukioloajat, vastuuhenkilöt, puhelinnumerot)
- neuvonta (esim. sähköpostitse lähetettyyn kysymykseen)
- muu, mikä?

## KOULUTUS

19. Miten kuntayhtymän henkilöstöä on koulutettu tietotekniikka-asioissa vii-  
 meksi kuluneen vuoden aikana?

	Koulutettuja henkilöitä yht	Koulutuspäivien yhteenlaskettu määrä (henkilöiden määrä kertaa koulutuspäivien määrä)
<input type="checkbox"/> Uudet tietotekniikkaratkaisut (koneet, käyttöjärjestelmät, lähiverkot)	_____	_____
<input type="checkbox"/> Sosiaalitoimen ohjelmat tai ohjelmistot	_____	_____
<input type="checkbox"/> Varusohjelmat (tekstinkäsittely, taulukkolaskenta, julkaisu ym.)	_____	_____
<input type="checkbox"/> Internetin käyttö (Sähköposti, WWW)	_____	_____
<input type="checkbox"/> Muu koulutus, mikä?	_____	_____

## TIETOTURVA

### 20. Miten tietoturvasta on kuntayhtymässä huolehdittu?

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Tietoturvasuunnitelma on tehty	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työasemat on suojattu salasanoin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Virustentorjuntaohjelma (esim. F-Prot) on käytössä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuntayhtymän lähiverkko on suojattu ns. palomuurilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jos työntekijät ottavat yhteyttä kuntayhtymän palvelimeen tai lähiverkkoon verkon ulkopuolelta, tietoliikenteessä käytetään turvallisia menetelmiä (esim. SSH, PGP ym.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 21. Millaisia ongelmia kuntayhtymällä on ollut tietoturvan suhteen?

- tietomurtoja
- tietokoneviruks
- muuta, mitä?
- ei ongelmia

### 22. Miten kuntayhtymässä on varauduttu vuodesta 2000 mahdollisesti aiheutuviin tietotekniikkaongelmiin?

## MUU TIETOTEKNIikka

23. Kuinka paljon kuntayhtymän työntekijöillä on käytössään kuntayhtymän omistamaa

tietotekniikkaa (työntekijöiden henkilökohtaisten työasemien lisäksi)?

- matkapuhelimia: \_\_\_\_\_ kpl
- kannettavia tietokoneita \_\_\_\_\_ kpl
- muita kommunikaatiojärjestelmiä (esim. hakulaitteet), mitä?  
 \_\_\_\_\_ kpl  
 \_\_\_\_\_
- muuta, mitä ja paljonko?

24. Kuinka paljon kuntayhtymän asiakkailla on käytössään kuntayhtymän omistamaa

tietotekniikkaa?

- matkapuhelimia \_\_\_\_\_ kpl
- turvapuhelimia \_\_\_\_\_ kpl
- tietokoneita \_\_\_\_\_ kpl
- hälytínjärjestelmiä \_\_\_\_\_ kpl
- muuta, mitä ja paljonko? \_\_\_\_\_

## TIETOHALLINTO

25. Merkitkää ao. luetteloon tärkeysjärjestyksessä (markkamääräisesti), mihin kuntayhtymässä on viimeisen kolmen vuoden aikana investoitu. Käyttäkää numeroita 1-7, jossa 1 merkitsee tärkeintä investointikohdetta. Jos johonkin asiaan ei ole investoitu, jättäkää kohta tyhjäksi.

- \_\_\_ laitteet
- \_\_\_ käyttöjärjestelmät ja varusohjelmat (tekstinkäsittely, taulukkolaskenta ym.)
- \_\_\_ sosiaalitoimen tarvitsemat ohjelmat
- \_\_\_ Internet-yhteydet
- \_\_\_ tietoturva
- \_\_\_ koulutus
- \_\_\_ muu, mikä? \_\_\_\_\_

26. Onko kuntayhtymälle laadittu tietoteknologian hyödyntämisstrategia?

- kyllä,  
 valmistumisajankohta: \_\_\_\_\_

- laaditaan parhaillaan,  
valmistumisajankohta: \_\_\_\_\_
- ei ole

**27. Osallistuuko kuntayhtymä johonkin tietoyhteiskuntaprojektiin? (Esim. Sosiaali- ja terveysministeriön ja/tai Tekesin rahoittamat sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologiahankkeet)**

- kyllä,  
projektin nimi:

---

kuntayhtymän aloitusajankohta projektissa: \_\_\_\_\_

- ei osallistu

**28. Osallistuuko kuntayhtymä aluekehitysrahaston, TE-keskuksen tai Euroopan sosiaalirahaston hankkeisiin tai muihin vastaaviin kehityshankkeisiin?**

- kyllä,  
projektin nimi:

---

kuntayhtymän aloitusajankohta projektissa: \_\_\_\_\_

- ei osallistu

## **PALAUTE**

**29. Löytyivätkö vastaamiseen tarvitsemanne tiedot helposti?**

**30. Millaista palautetta haluaisitte antaa kartoituksen suorittajille?**

**KIITOKSET YHTEISTYÖSTÄ!**



## LIITE 3: Järjestöille lähetetty kyselylomake

Helsinki 15.01.1999

Sosiaali- ja terveysalan tietoteknologian osaavien keskusten verkosto (OSVE) tekee kartoitusta informaatio- ja kommunikaatioteknologian hyödyntämisestä sosiaalialalla.

Kysely on osoitettu järjestönne toiminnanjohtajalle. Jos järjestössänne on laadittu tietoteknologian hyödyntämisstrategia (kysymykset 25-26), pyydämme liittämään strategia-asiakirjan vastaukseenne.

Kyselyyn voi vastata postitse oheisella vastauskuorella tai Internetin kautta. Lomake löytyy verkosta osoitteesta <http://.....> Sähköinen lomake sisältää vastausohjeet.

**Pyydämme paluttamaan kyselylomakkeen 15.2.1999 mennessä oheisessa kirje-kuoressa tai sähköisesti.** Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja selvityksen päätyttyä vastaukset hävitetään. Kartoitus valmistuu heinäkuun 1999 loppuun mennessä.

Lisätietoja ja täyttöohjeita antaa lomakkeiden vastaanottaja ja käsittelijä

**Perttu Iso-Markku**  
 Puh: 09- 708 44 676  
 Email: *isomarkk@cc.helsinki.fi*,  
 Posti: Tietojenkäsittelytieteen laitos  
 Pl 26, 00014 Helsingin yliopisto

Vastaamalla olette mukana edistämässä sosiaalialan tietotekniikan kehitystä ja käyttöä Suomessa. Kiitokset yhteistyöstä!

### TÄYTTÄJÄ

1. Järjestön nimi:
2. Vastaajan nimi:
3. Vastaajan asema organisaatiossa:

### TEKNIKKARATKAISUT

4. Kuinka monta työasemaa (päätetä tai mikrotietokonetta) järjestöllä on käytössään?

mikroja: \_\_\_\_\_ päätteitä: \_\_\_\_\_ yhteensä: \_\_\_\_\_

5. **Kuinka monta työntekijää järjestöllä on keskustoimistossaan?**

\_\_\_\_\_

6. **Kuinka monella järjestön keskustoimiston työntekijällä on henkilökohtainen työasema (pääte tai mikro)?** \_\_\_\_\_

7. **Mihin järjestön työasemia käytetään?** ( Numeroikaa ykkösestä ylöspäin tärkeimmät käyttöalueet,  
1 = tärkein )

- \_\_\_ tekstinkäsittelyyn
- \_\_\_ taittoon tai muuhun graafiseen työhön
- \_\_\_ sähköpostin ja/tai WWW:n käyttöön (Internet)
- \_\_\_ sähköiseen asiakirjojen hallintaan
- \_\_\_ rekisterien ylläpitoon
- \_\_\_ taulukkolaskentaan, tilasto-ohjelmiin
- \_\_\_ taloushallintoon
- \_\_\_ muuhun tarkoitukseen, mihin? \_\_\_\_\_

8. **Onko järjestöllä oma lähiverkko?**

- kyllä
- ei

9. **Minkälaista teknistä ratkaisua järjestön lähiverkossa käytetään?**

- Windows NT -verkko
- Novell NetWare -verkko
- UNIX-verkko
- muu, mikä? \_\_\_\_\_
- ei verkkoa

10. **Aikooko järjestö uusia lähiverkon tulevaisuudessa?**

- kyllä,  
ajankohta: \_\_\_\_\_  
uusi järjestelmä, jos tiedossa: \_\_\_\_\_
- ei

11. **Kuka vastaa verkon tukipalveluista, mikrotuesta ja ATK-neuvonnasta?**

- järjestön oma tietotekniikkahenkilöstö
- järjestön työntekijä oman työnsä ohessa
- ulkoinen palvelu, mikä? \_\_\_\_\_

12. **Onko järjestöllä palkattua tietotekniikkahenkilöstöä, jonka päätoiminen tehtävä on ohjelmien suunnittelu ja/tai muokkaus?**

- kyllä,  
lkm: \_\_\_\_\_
- ei

**13. Käytetäänkö järjestössä sosiaalialaan liittyviä erikoisohjelmia?**

- kyllä,  
ohjelma(t): \_\_\_\_\_  
valmistaja(t): \_\_\_\_\_
- ei

**INTERNET-PALVELUT**

**14. Onko järjestöllä omia WWW-sivuja?**

- kyllä,  
www-osoite: *http://* \_\_\_\_\_
- tulossa,  
ajankohta: \_\_\_\_\_  
www-osoite, jos tiedossa: *http://* \_\_\_\_\_
- ei

**15. Monellako järjestön työntekijöistä on**

**sähköpostiosoite? \_\_\_\_\_**

**mahdollisuus käyttää Internetiä (WWW)? \_\_\_\_\_**

**16. Onko järjestöä mahdollisuus lähestyä sähköpostitse yleisen sähköpostitunnuksen kautta?**

(Esim. osoite *info@jarjesto.fi* )

- kyllä,  
osoite on \_\_\_\_\_

- 
- ei

**17. Jos järjestöllä on WWW-sivut tai sähköpostiosoite, mitä palveluja asiakkaalla on niiden**

**kautta mahdollisuus saada?**

- informaatio (aukioloajat, vastuhenkilöt, puhelinnumerot)
- neuvonta (esim. sähköpostitse lähetettyyn kysymykseen)
- tilaukset, ilmoittautumiset
- tuotteiden välitys
- avustustoiminta (esim. joulupata- tai katastrofikeräykset)
- muu, mikä?

**TIETOTEKNOLOGIA JA JÄRJESTÖTOIMINTA**

**18. Miten järjestössä hyödynnetään tietotekniikkaa järjestön perustoimintojen apuna?**

**KOULUTUS**

**19. Miten järjestön henkilöstöä on koulutettu tietotekniikka-asioissa viimeksi kuluneen vuoden aikana?**

	Koulutettuja henkilöitä yht.	Koulutuspäivien yhteenlaskettu määrä (henkilöiden määrä kertaa koulutuspäivien määrä)
<input type="checkbox"/> Uudet tietotekniikkaratkaisut (koneet, käyttöjärjestelmät, lähiverkot)	_____	_____
<input type="checkbox"/> Sosiaalitoimen ohjelmat tai ohjelmistot	_____	_____
<input type="checkbox"/> Varusohjelmat (tekstinkäsittely, taulukkolaskenta, julkaisu ym.)	_____	_____
<input type="checkbox"/> Internetin käyttö (Sähköposti, WWW)	_____	_____
<input type="checkbox"/> Muu koulutus, mikä?		

**TIETOTURVA**

**20. Miten tietoturvasta on järjestössä huolehdittu?**

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Tietoturvasuunnitelma on tehty	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työasemat on suojattu salasanoin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Virustentorjuntaohjelma (esim. F-Prot) on käytössä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Järjestön lähiverkko on suojattu ns. palomuurilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jos työntekijät ottavat yhteyttä järjestön palvelimeen tai lähiverkkoon järjestön verkon ulkopuolelta, tietoliikenteessä käytetään turvallisia menetelmiä (esim. SSH, PGP ym.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**21. Millaisia ongelmia järjestöllä on ollut tietoturvan suhteen?**

- tietomurtoja
- tietokoneviruksia
- muuta, mitä?
- ei ongelmia

22. Miten järjestössä on varauduttu vuodesta 2000 mahdollisesti aiheutuviin tietotekniikka-ongelmiin?

## TIETOHALLINTO

23. Merkitkää ao. luetteloon tärkeysjärjestyksessä (markkamääräisesti), mihin järjestön

tietotekniikkahankinnoissa on viimeisen kolmen vuoden aikana investoitu.

Käyttäkää

numeroita 1-6, jossa 1 merkitsee tärkeintä investointikohdetta. Jos johonkin asiaan ei ole

investoitu, jättäkää kohta tyhjäksi.

- \_\_\_ laitteet
- \_\_\_ käyttöjärjestelmät ja varusohjelmat (tekstinkäsittely, taulukkolaskenta ym.)
- \_\_\_ Internet-yhteydet
- \_\_\_ tietoturva
- \_\_\_ koulutus
- \_\_\_ muu, mikä?

24. Kuinka suuria olivat järjestön tietoteknologiainvestoinnit vuonna 1998?

(arvio, jos tarkkoja tietoja ei saatavilla)

	mk	%-osuus talous-
arviosta		
hallinnollinen tietotekniikka (toimiston laitteet, verkot, ohjelmat)	_____	_____
tietoteknologiaprojektit (esim. kohdissa 20-22 mainitut)	_____	_____

25. Onko järjestölle laadittu tietoteknologian hyödyntämisstrategia?

- kyllä,  
valmistumisajankohta: \_\_\_\_\_
- laaditaan parhaillaan,  
valmistumisajankohta: \_\_\_\_\_
- ei ole

26. Jos hyödyntämisstrategia on laadittu, ketkä osallistuivat strategian laadintaan?

27. **Osallistuuko järjestö johonkin tietoyhteiskuntaprojektiin? (Esim. Sosiaali- ja**

**terveysministeriön ja/tai Tekesin rahoittamat sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologiahankkeet)**

- kyllä,  
projektin nimi:

---

järjestön aloitusajankohta projektissa: \_\_\_\_\_

- ei osallistu

28. **Osallistuuko järjestö aluekehitysrahaston, TE-keskuksen tai Euroopan sosiaalirahaston**

**hankkeisiin tai muihin vastaaviin kehityshankkeisiin?**

- kyllä,  
projektin nimi:

---

kunnan aloitusajankohta projektissa: \_\_\_\_\_

- ei osallistu

29. **Onko järjestöllä tällä hetkellä omia tietoteknologiahankkeita? (Apuvälineiden kehittämistä,**

**tietokoneohjelmien laadintaa tms.)**

- kyllä,  
projektin nimi:  
projektin sisältö:  
projektin yhteistyökumppanit (jos on):  
projektin nimi:  
projektin sisältö:  
projektin yhteistyökumppanit (jos on):

- ei ole

30. **Millaista muuta yhteistyötä järjestöllä on valtiollisten, kunnallisten tai järjestötason**

**toimijoiden tai yksityisten yritysten kanssa tietoteknologiaan liittyen?**

Yhteistyötaho tai tahot:

Yhteistyön luonne:

Yhteistyötaho tai tahot

Yhteistyön luonne:

Yhteistyötaho tai tahot:

Yhteistyön luonne:

## **PALAUTE**

**31. Löytyivätkö vastaamiseen tarvitsemanne tiedot helposti?**

**32. Millaista palautetta haluaisitte antaa kartoituksen suorittajille?**

**KIITOKSET YHTEISTYÖSTÄ!**

## LIITE 4: Kuntayhtymille lähetetty kyselylomake

Helsinki 25.01.1999

Sosiaali- ja terveysalan tietoteknologian osaavien keskusten verkosto (OSVE) tekee kartoitusta informaatio- ja kommunikaatioteknologian hyödyntämisestä sosiaalialalla.

Kyselyyn voi vastata postitse tai Internetissä. Lomake löytyy verkosta osoitteesta <http://www.cs.helsinki.fi/group/soskart/yksityiset.html>. Sähköinen lomake sisältää vastausohjeet.

**Pyydämme paluttamaan kyselylomakkeen 20.2.1999 mennessä oheisessa kirjekuoressa tai sähköisesti.** Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja selvityksen päätyttyä vastaukset hävitetään. Kartoitus valmistuu heinäkuun 1999 loppuun mennessä.

Lisätietoja ja täyttöohjeita antaa lomakkeiden vastaanottaja ja käsittelijä

**Perttu Iso-Markku**

Puh: 09- 708 44 676

Email: isomarkk@cc.helsinki.fi

Posti: Tietojenkäsittelytieteen laitos

Pl 26, 00014 Helsingin yliopisto

Vastaamalla olette mukana edistämässä sosiaalialan tietotekniikan kehitystä ja käyttöä Suomessa. Kiitokset yhteistyöstä!

### TÄYTTÄJÄ

1. Yrityksen nimi: \_\_\_\_\_

2. Vastaaajan nimi: \_\_\_\_\_

3. Vastaaajan asema organisaatiossa: \_\_\_\_\_

4. Yrityksen toimiala: (merkitkää kaikki soveltuvat)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Perhehoito                                       | <input type="checkbox"/> Lasten päivähoido, päiväkot        |
| <input type="checkbox"/> Neuvola-/polikliininen toiminta                  | <input type="checkbox"/> Lasten päivähoido, leikkitoiminta  |
| <input type="checkbox"/> Turvakoti  | <input type="checkbox"/> Lasten päivähoido, perhepäivähoido |
| <input type="checkbox"/> Ensikoti   | <input type="checkbox"/> Laitoshoido, ympärivuorokautinen   |
| <input type="checkbox"/> Ensisuojat, selviämisasemat                      | <input type="checkbox"/> Laitoshoido, osavuorokautinen      |
| <input type="checkbox"/> Kotipalvelut                                     | <input type="checkbox"/> Asumispalvelut, tukiasuminen       |
| <input type="checkbox"/> Päivätoiminta, päiväkeskus/palvelukeskus         | <input type="checkbox"/> Asumispalvelut, palveluasuminen    |
| <input type="checkbox"/> Päivätoiminta, aikuisten päivähoido(avohuoltona) | <input type="checkbox"/> Asumispalvelut, tehostettu         |



- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Päivätoiminta, kehitysvammaisten työ- ja toimintakeskukset | palveluasuminen   |
| <input type="checkbox"/> Päivätoiminta, vajaakuntoisten työtoiminta                 | <input type="checkbox"/> Asumispalvelut, erityisryhmien asumispalvelut (ymp.vrk)    |
| <input type="checkbox"/> Päivätoiminta, muu päivätoiminta                           | <input type="checkbox"/> Asumispalvelut, erityisryhmien asumispalvelut (ei ymp.vrk) |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä?   |   |

## YRITYKSEN TIETOTEKNIKKARATKAISUT

### 5. Kuinka monta työasemaa (pääteitä tai mikrotietokonetta) yrityksellä on käytössään?

mikroja: \_\_\_\_\_ päätteitä: \_\_\_\_\_ yhteensä: \_\_\_\_\_

### 6. Kuinka monta työntekijää yrityksellä on? \_\_\_\_\_

### 7. Kuinka monella yrityksen työntekijällä on henkilökohtainen työasema (pääte tai mikro)? \_\_\_\_\_

### 8. Minkälainen lähiverkkoratkaisu yrityksellä on?

- yrityksellä on oma lähiverkko
- yrityksen koneet eivät ole lähiverkossa
- muu ratkaisu, mikä? \_\_\_\_\_

### 9. Minkä tyyppinen lähiverkko yrityksellä on käytössään?

- Windows NT -verkko
- Novell NetWare -verkko
- UNIX-verkko
- muu, mikä? \_\_\_\_\_
- ei verkkoa

### 10. Aikooko yritys uusii/perustaa lähiverkon tulevaisuudessa?

- kyllä,  
ajankohta: \_\_\_\_\_  
uusi järjestelmä, jos tiedossa: \_\_\_\_\_
- ei

### 11. Kuka vastaa verkon tukipalveluista, mikrotuesta ja ATK-neuvonnasta?

- yrityksen oma tietotekniikkahenkilöstö
- yrityksen työntekijä muun työnsä ohessa
- ulkoinen palvelu, mikä? \_\_\_\_\_

### 12. Onko yrityksellä palkattua tietotekniikkahenkilöstöä?

- kyllä,  
lkm: \_\_\_\_\_
- ei

**OHJELMAT****13. Mihin sosiaalialan toimintamuotoihin yrityksessä käytetään tietokoneohjelmia?**

(Täytetään vain teidän yritykseenne soveltuvin osin.)

Käyttöalue	<b>a) Asiakasrekisterit</b>		<b>b) Hoitopaikkalaskutus</b>		<b>c) Johdon tietojärjestelmät</b>	
Ohjelma tai ohjelmat	_____		_____		_____	
Valmistaja(t)	_____		_____		_____	
Käyttöönottovuosi (arvio)	_____		_____		_____	
Onko käytössä valmisohjelma vai yrityksen tarpeiden mukaan räätälöity tuote?	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>
Käyttöalue	<b>d) Kotiin annettava palvelu ja hoito</b>		<b>e) Kotipalvelujen tukipalvelut</b>		<b>f) Kuljetuspalvelut</b>	
Ohjelma tai ohjelmat	_____		_____		_____	
Valmistaja(t)	_____		_____		_____	
Käyttöönottovuosi (arvio)	_____		_____		_____	
Onko käytössä valmisohjelma vai yrityksen tarpeiden mukaan räätälöity tuote?	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>
Käyttöalue	<b>g) Lasten päivähoito</b>		<b>h) Lastensuojelu</b>		<b>i) Omaishoidon laskutus</b>	
Ohjelma tai ohjelmat	_____		_____		_____	
Valmistaja(t)	_____		_____		_____	
Käyttöönottovuosi (arvio)	_____		_____		_____	
Onko käytössä valmisohjelma vai yrityksen tarpeiden mukaan räätälöity tuote?	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/>	räätälöity <input type="checkbox"/>

Käyttöalue	<b>j) Päihdehuolto</b>	<b>k) Sosiaalityö</b>	<b>l) Vammaispalvelut</b>
Ohjelma tai ohjelmat	_____	_____	_____
Valmistaja(t)	_____	_____	_____
Käyttöönottovuosi (arvio)	_____	_____	_____
Onko käytössä valmisohjelma vai yrityksen tarpeiden mukaan räätälöity tuote?	valmis <input type="checkbox"/> räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/> räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/> räätälöity <input type="checkbox"/>
<b>Käyttöalue</b>	<b>m) Muu, mikä?</b>	<b>n) Muu, mikä?</b>	<b>o) Muu, mikä?</b>
_____	_____	_____	_____
Ohjelma tai ohjelmat	_____	_____	_____
Valmistaja(t)	_____	_____	_____
Käyttöönottovuosi (arvio)	_____	_____	_____
Onko käytössä valmisohjelma vai yrityksen tarpeiden mukaan räätälöity tuote?	valmis <input type="checkbox"/> räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/> räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/> räätälöity <input type="checkbox"/>
<b>Käyttöalue</b>	<b>p) Muu, mikä?</b>	<b>q) Muu, mikä?</b>	<b>r) Muu, mikä?</b>
_____	_____	_____	_____
Ohjelma tai ohjelmat	_____	_____	_____
Valmistaja(t)	_____	_____	_____
Käyttöönottovuosi (arvio)	_____	_____	_____
Onko käytössä valmisohjelma vai yrityksen tarpeiden mukaan räätälöity tuote?	valmis <input type="checkbox"/> räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/> räätälöity <input type="checkbox"/>	valmis <input type="checkbox"/> räätälöity <input type="checkbox"/>

**Tähän voitte tehdä tarkennuksia edellisillä sivuilla oleviin ohjelmatietoihin, mikäli tarpeen:**

**14. Onko jokin ohjelmista vaihtumassa lähiaikoina?**

kyllä, ohjelma(t)

    milloin ohjelma(t) vaihdetaan?

    miksi ohjelma(t) on päätetty vaihtaa?

    mitä ohjelmaa on suunniteltu vaihdettavan/vaihdettavien tilalle?

        ohjelma(t):

        valmistaja(t):

ei ole

**15. Ollaanko yritykseen lähiaikoina hankkimassa jotakin uutta ohjelmaa?**

kyllä, ohjelma(t):

    valmistaja(t):

    milloin ohjelma(t) otetaan käyttöön? \_\_\_\_\_

    millä käyttöalueilla (päihdehuolto, lastensuojelu yms.) ohjelmaa/ohjelmia tullaan käyttämään?

ei

**INTERNET-PALVELUT**

**16. Onko yrityksellä omia WWW-sivuja?**

kyllä,

    www-osoite:

http://\_\_\_\_\_

tulossa,

    ajankohta: \_\_\_\_\_

    www-osoite, jos tiedossa:

http://\_\_\_\_\_

ei

**17. Onko yritystä mahdollista lähestyä sähköpostitse yleisen sähköpostitunnuksen kautta?**

(Esim. osoite *neuvonta@yritys.fi* )

kyllä,

    osoite on

ei

**18. Jos yrityksellä on WWW-sivut tai sähköpostiosoite, mitä palveluja asiakkaalla on niiden**

**kautta mahdollisuus saada?**

- informaatio (aukioloajat, vastuuhenkilöt, puhelinnumerot)
- neuvonta (esim. sähköpostitse lähetettyyn kysymykseen)
- muu, mikä?

## KOULUTUS

**19. Miten yrityksen henkilöstöä on koulutettu tietotekniikka-asioissa viimeksi kuluneen vuoden aikana?**

	Koulutettuja henkilöitä yht.	Koulutuspäivien yhteenlaskettu määrä (henkilöi- den määrä kertaa koulutuspäivien määrä)
<input type="checkbox"/> Uudet tietotekniikkaratkaisut (koneet, käyttöjärjestelmät, lähiverkot)	_____	_____
<input type="checkbox"/> Yrityksen toimialan ohjelmat	_____	_____
<input type="checkbox"/> Varusohjelmat (tekstinkäsittely, taulukkolaskenta, julkaisu ym.)	_____	_____
<input type="checkbox"/> Internetin käyttö (Sähköposti, WWW)	_____	_____
<input type="checkbox"/> Muu koulutus, mikä?		

## TIETOTURVA

**20. Miten tietoturvasta on yrityksessä huolehdittu?**

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Tietoturvasuunnitelma on tehty	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työasemat on suojattu salasanoin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Virustentorjuntaohjelma (esim. F-Prot) on käytössä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yrityksen lähiverkko on suojattu ns. palomuurilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jos työntekijät ottavat yhteyttä yrityksen palvelimeen tai lähiverkkoon verkon ulkopuolelta, tietoliiken-			

teessä käytetään turvallisia menetelmiä (esim. SSH, PGP ym.)

**21. Millaisia ongelmia yrityksellä on ollut tietoturvan suhteen?**

- tietomurtoja
- tietokoneviruksia
- muuta, mitä?
- ei ongelmia

**22. Miten yrityksessä on varauduttu vuodesta 2000 mahdollisesti aiheutuviin tietotekniikka-ongelmiin?**

**MUU TIETOTEKNIikka**

**23. Kuinka paljon yrityksen työntekijöillä on käytössään yrityksen omistamaa tietotekniikkaa**

(työntekijöiden omien työasemien lisäksi)?

- matkapuhelimia: \_\_\_\_\_ kpl
- kannettavia tietokoneita \_\_\_\_\_ kpl
- muita kommunikaatiojärjestelmiä (esim. hakulaitteet), mitä?  
\_\_\_\_\_ kpl
- muuta, mitä ja paljonko?

**24. Kuinka paljon yrityksen palvelunsaajilla on käytössään yrityksen omistamaa tietotekniikkaa?**

- matkapuhelimia \_\_\_\_\_ kpl
- turvapuhelimia \_\_\_\_\_ kpl
- tietokoneita \_\_\_\_\_ kpl
- hälytínjärjestelmiä \_\_\_\_\_ kpl
- muuta, mitä ja paljonko?

**TIETOHALLINTO**

**25. Merkitkää ao. luetteloon tärkeysjärjestyksessä (markkamääräisesti), mihin yrityksessä on viimeisen kolmen vuoden aikana investoitu. Käyttäkää numeroita 1-7, jossa 1 merkitsee tärkeintä investointikohdetta. Jos johonkin asiaan ei ole investoitu, jättäkää kohta tyhjäksi.**

- \_\_\_ laitteet
- \_\_\_ käyttöjärjestelmät ja varusohjelmat (tekstinkäsittely, taulukkolaskenta ym.)
- \_\_\_ yrityksen toimialan ohjelmat
- \_\_\_ Internet-yhteydet
- \_\_\_ tietoturva
- \_\_\_ koulutus
- \_\_\_ muu, mikä?

**26. Onko yritykselle laadittu tietoteknologian hyödyntämisstrategia?**

- kyllä,  
valmistumisajankohta: \_\_\_\_\_
- laaditaan parhaillaan,  
valmistumisajankohta: \_\_\_\_\_
- ei ole

**27. Osallistuuko yritys johonkin tietoyhteiskuntaprojektiin? (Esim. Sosiaali- ja terveysministeriön ja/tai Tekesin rahoittamat sosiaali- ja terveydenhuollon tietoteknologiahankkeet)**

- kyllä,  
projektin nimi:  
yrityksen aloitusajankohta projektissa: \_\_\_\_\_
- ei osallistu

**28. Osallistuuko yritys aluekehitysrahaston, TE-keskuksen tai Euroopan sosiaalirahaston hankkeisiin tai muihin vastaaviin kehityshankkeisiin?**

- kyllä,  
projektin nimi:  
yrityksen aloitusajankohta projektissa: \_\_\_\_\_
- ei osallistu

**PALAUTE**

**29. Löytyivätkö vastaamiseen tarvitsemanne tiedot helposti?**

**30. Millaista palautetta haluaisitte antaa kartoituksen suorittajille?**

**KIITOKSET YHTEISTYÖSTÄ!**

## **LIITE 5: Yksityisille palveluntuottajille lähetetty kyselylomake**