

Malli toiminnanohjausjärjestelmän osaamisen kehittämiseen käyttöönoton eri vaiheissa

Tuomivaara Seppo, Ala-Laurinaho Arja ja Perttula Pia

Työterveyslaitos, Arinatie 3 A, 00370 Helsinki

Tietojärjestelmän implementaatiota ja järjestelmän omaksumiseen vaikuttavia tekijöitä on tutkittu ja analysoitu paljon. Työssä oppimisen näkökulmasta järjestelmän omaksumista on kuitenkin tutkittu vähän. Esimerkiksi uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto on merkittävä osaamisen ja toiminnan yhteiskehittämisen haaste koko järjestelmään kytkeytyneelle verkostolle. Osaamisen puutteet vaikuttavat osaltaan erilaisten käyttöönotto-ongelmien ilmenemiseen, kuten järjestelmän vastustamiseen, epätarkoituksenmukaiseen käyttöön tai jopa käyttämättä jättämiseen. Lisäksi käyttöönottoprosessi voi olla hidaskäyttö tai se jää omaksumisen näkökulmasta kesken, eikä asetettuja tavoitteita saavuteta.

Sosioteknisen systeemin, jonka osa toiminnanohjaus on, kehittyminen edellyttää siinä toimivilta uuden oppimista niin tietojärjestelmän käytössä kuin kontekstista, jossa sitä sovelletaan eli toiminta- ja palveluprosessien toteuttamisessa sekä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Siksi tietojärjestelmää optimaalisesti hyödyntävä sosiotekninen kokonaisuus kehittyy pitkällä aikavälillä, ei pelkästään rajallisen käyttöönottopahtuman aikana. Esittelemme tässä mallin toiminnanohjausjärjestelmän osaamisen kehittämisen tukemiseen käyttöönoton eri vaiheissa. Mallissa huomioidaan mm. järjestelmän käytön eri tasojen osaamisvaatimukset sekä tasojen oppimisprosessien erilaisuus ja ajallinen vaihtelu. Tavoitteena on perinteisen implementaatioprosessimallin laajentaminen kohti järjestelmän ja sen parissa tehtävän työn jatkuvaa rinnakkaisen kehittämisen mallia.

Malli perustuu tekemiemme tutkimus- ja kehittämishakkeiden havaintoihin, joiden jäsentämisessä on hyödynnetty useita teoreettisia lähestymistapoja. Mallissa tarkastellaan työssä oppimisen näkökulmasta toiminnanohjausjärjestelmän soveltamisessa tarvittavien tietojen ja taitojen oppimisen lähtökohtia ja toteutumista verkostoituneessa työssä. Tässä mallia esitellään, perustellaan ja analysoidaan aikaisempien tietojärjestelmien oppimisvaatimuksia kartoittavien tutkimustulosten (mm. Bygholm ym. 2001, 2018) sekä työssä oppimista jäsentävien formaalisen ja informaalisen oppimisen käsitteiden (Ellström 2011) kautta. Lisäksi verkostossa oppimisen merkitystä asiakas – työntekijä – järjestelmätoimittaja -kokonaisuudessa analysoidaan käytäntöyhteisö -käsitteistön (Lave ja Wenger 1991) avulla. Lopuksi arvioidaan mallin kontribuutioita järjestelmäimplementaatioajattelun täydentämisestä jatkuvan kehittämisen tukemiseen.

Asiasanat: tietojärjestelmä, implementaatio, omaksuminen, oppiminen

Bygholm, A. (2001) End-user support: a necessary issue in the implementation and use of EPR systems. *Stud Health Technol Inform.* 84(1):604-608.

Bygholm, A. (2018) Staff Training on the Use of Health Information Systems: What Do We Know? *Studies in Health Technology and Informatics*, 247, 191-195. IOS Press.

Ellström, P-E. (2011) Informal Learning at work: Conditions, processes and logics. Teoksessa M. Malloch, L. Cairns, K. Evans, B. N. O'Connor (toim.) *The Sage handbook of workplace learning*, 105-119. Sage.

Lave, J. & Wenger, E. (1991) *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge: Cambridge University Press.