

Digitaalisten työkalujen vaikutus sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin

Juuli Kemppainen
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Lapin yliopisto
Kevät 2024

Lapin yliopisto

Tiedekunta: Yhteiskuntatieteet

Työn nimi: Digitaalisten työkalujen vaikutus sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin

Tekijä/-t: Juuli Kemppainen

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma/Maisteritutkielma

Sivumäärä, liitteiden lukumäärä: 91, liitteitä 6

Vuosi: 2023

Tiivistelmä:

Pro gradu -tutkielmassani tutkin, miten digitaaliset työkalut vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin. Digitaaliset työkalut määrittelin tutkielmassani sähköisiksi tieto- ja asiakasjärjestelmiksi, sähköisiksi viestimistavoiksi sekä käytössä oleviksi teknologisiksi laitteiksi. Suoritin tutkimukseni kvantitatiivisena tutkimuksena ja keräsin aineistoni kyselylomakkeella, joka lähetettiin Talentian uutiskirjeen avulla ja Sosiaalityön uraverkosto -nimiseen Facebook-ryhmään. Kyselyyn osallistui yhteensä 183 sosiaalityöntekijää tai sosiaalityön opiskelijaa. Analyysin tukena hyödynsin faktorianaalyysejä ja ristiintaulukointia.

Tutkimukseeni vastanneiden joukossa mielipiteet vaihtelivat sen mukaan, saivatko he tarpeeksi tukea digitaalisten työkalujen käyttämiseen tai haastavien tilanteiden ratkaisemiseen. Suurin osa (72 %) myös ilmaisi, ettei työntekijöiden mielipiteitä ole kuunneltu digitaalisia työkaluja suunniteltaessa. Käyttökokemuksiin liittyen suurin osa (84 %) vastaajista arvioi, että heillä on riittävä osaamista työkalujen käyttämiseen ja yli puolet (63 %) koki ne selkeiksi. Huomattava osuus (83 %) koki ne hyödyllisiksi.

Reilu puolet (52 %) vastaajista koki digitaaliset työvälineet kuormittaviksi. Tarkasteltaessa niitä suhteessa työkokemukseen, havaittavissa oli kuitenkin enemmän positiivinen suhtautuminen. Vastaajat ilmasivat myös digitaalisten työvälineiden lisänneen työtaakkaa. Toisaalta niiden vuoksi työn ja vapaa-ajan raja ei ollut hämärtynyt. Melkein puolet (49 %) vastaajista luotti käytössä olevaan teknologiaan ja valtaosa (61 %) vastasi kykenevänsä saavuttamaan halutun lopputuloksen. Suurin osa (71 %) koki olevansa tyytyväinen työnsä jälkeen käyttäessään digitaalisia työvälineitä. Enemmistö (80 %) koki digitaaliset työvälineet hyödyllisiksi asiakastyössä. Valtaosa (81 %) koki myös, että asiakastyö onnistuu niiden avulla. Vajaa puolet (46 %) koki luottamuksellisen suhteen onnistuvan ja suurin osa (68 %) arvioi vuorovaikutuksen onnistuvan myös digivälitteisesti. Hajontaa oli huomattavissa siinä, että digitaaliset työkalut ovat pois asiakastyöstä. Vastaajat myös arvioivat asiakkaiden taidot omiaan heikommiksi digitaalisten työkalujen käytössä.

Tutkimukseni pohjalta voidaan todeta, että digitaaliset työkalut vaikuttavat työhyvinvointiin sitä haitaten ja tukien. Suurin osa suhtautui kuitenkin positiivisesti digitaalisesti tehtyyn asiakastyöhön ja vuorovaikutuksen onnistumiseen sekä ylipäättään digitaalisten työkalujen hyödyllisyyteen. Vastauksissa kuitenkin korostui saadun tuen vähäisyys ja työntekijöiden mielipiteiden kuuntelemattomuus.

Avainsanat: digitalisaatio, teknologia, digitaaliset työkalut, tietojärjestelmät, työhyvinvointi, digivälitteinen sosiaalityö

x Tutkielma ei sisällä muita kuin tekijän/tekijöiden omia henkilötietoja.

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO	1
2 DIGITALISAATIO	6
2.1 Digitalisaation käsite ja tausta	6
2.2 Digitalisaatio sosiaalityössä	10
2.2.1 Tietojärjestelmät sosiaalityön digitalisaatiossa	13
2.2.2 Kohtaaminen digitaalisilla alustoilla sosiaalityössä	16
2.2.3 Digitalisaation tuomat haasteet sosiaalityölle	23
3 TYÖHYVINVOINTI	30
3.1 Työhyvinvoinnin käsite	30
3.2 Työhyvinvointi sosiaalihuollossa	36
3.3 Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi digitalisaatiossa	43
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	48
4.1 Tutkimuskysymys.....	48
4.2 Aineiston keruu.....	48
4.3 Tutkimuksen suorittaminen ja analyysimenetelmät.....	50
4.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	51
5 TULOKSET	55
5.1 Vastaajien taustatiedot	55
5.2 Työpaikan tarjoama tuki digitaalisiin työkaluihin	57
5.3 Digitaalisten työkalujen käyttökokemukset	62
5.4 Työhyvinvointi	67
5.5 Työn tuloksellisuus työhyvinvointiin vaikuttavana tekijänä.....	71
5.6 Vuorovaikutus ja digitaalisten työkalujen käyttö asiakastyössä	73
6 POHDINTA	81
LÄHTEET	87
LAIT	91
LIITE 1 Faktorianalyysin muodostus työpaikan tuesta	92
LIITE 2 Faktorianalyysin muodostus digitaalisten työkalujen käyttökokemuksista	93
LIITE 3 Faktorianalyysin muodostus työhyvinvoinnista	95
LIITE 4 Faktorianalyysin muodostus asiakastyöstä	96
LIITE 5 Faktorianalyysin muodostus vuorovaikutuksen onnistumisesta	97
LIITE 6 Saatekirje ja kyselylomake	97

1 JOHDANTO

Digitalisaatio on koko yhteiskuntaa laajasti muokkaavaa ilmiö. Sosiaalityö on vahvasti osa yhteiskunnan muutoksia, joten digitalisaatio vaikuttaa vahvasti myös siihen. Aihe on ajankohtainen varsinkin nyt koronapandemian jäljiltä sekä 1.1.2023 tulleiden hyvinvointialueiden myötä. Riikka Palomäen (2020, 184) mukaan koronapandemia on pakottanut esimerkiksi julkisen sektorin ottamaan suuria askeleita kohti digitaalista transformaatiota ainakin väliaikaisesti. Pandemian myötä moni on siirtynyt etätöihin, ja työ on siirtynyt yhä enemmän internettiin ja digitaalisille alustoille.

Hyvinvointialueiden muutos tarkoittaa sitä, että hyvinvointialueet ottavat vastuun sosiaali- ja terveyspalveluiden organisoinnista (Salovaara & Ylönen 2021, 2). Hyvinvointialueet ovat vaikuttaneet digitaalisten alustojen yhtenäistämiseen ja yhdenmukaiseen kirjaamiseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio on ollut sen myötä suurten muutosten edessä. Samuel Salovaara ja Katri Ylönen (2021, 1) toteavatkin artikkelissaan, että viime vuosina Suomessa on nähty suurta kehitystä sosiaalihuollon ja terveydenhuollon tietohallinnon saralla asiakastietojärjestelmien yhtenäistämiseksi ja asiakkaiden tietojen dokumentoinniksi. Tarkoituksena on ollut muun muassa kehittää tietokantoja ja pyrkimys yhdistää sosiaalihuollon ja terveydenhuollon tiedot yhtenäiseksi. Haasteena on kuitenkin ollut se, että sosiaalihuollon ammattilaiset eivät ole olleet mukana suunnittelussa ja tietojärjestelmien arvioinnissa. (Salovaara & Ylönen 2021, 2.)

Palomäki (2020, 173) arvelee, että digitalisaatio tulee kasvamaan entisestään lähivuosina. Teknologia kehittyy niin nopeasti, että jopa sen lähitulevaisuutta voi olla vaikea ennustaa. Se vaikuttaa muun muassa työmarkkinoiden, arjen ja talouden kehittymiseen. Muutos on siis varsin nopea ja vaikeasti ennustettavissa oleva. (Mt., 174.) Palomäki (2020, 174) esittelee digitalisaatiota koskevassa artikkelissaan myös Mooren lain, jonka mukaan tietokoneiden tietojenkäsittelykapasiteetti tuplaantuu joka toinen vuosi.

Suomea pidetään maana, joka on digitalisaation eturintamassa. Vuonna 2020 Suomi sijoittui ensimmäiseksi kansainvälisessä digitaalisuuden tason vertailussa. (Kyöstönen ym. 2021, 15.) Suomen julkisen hallinnon tulevaisuutta koskevissa keskusteluissa digitalisaatio nähdään koko julkista sektoria mullistavana asiana. Digitalisaation edetessä uskotaan, että rajat julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin välillä hämärtyvät ja

poikkihallinnollisuus lisääntyy. (Palomäki 2020, 178.) Sillä on siis suuri vaikutus myös sosiaalityön käytänteisiin. Digitalisaatio voidaan nähdä olevan julkiselle hallinnolle välttämätön suunta, joka muuttaa johtamisen ja hallinnon prosesseja sekä käytäntöjä. (Palomäki 2020, 179.) Oliver Steinerin (2021, 58) mukaan digitalisaatio vaikuttaa sosiaalityön käytäntöihin, instituutioon, ammattilaisiin ja asiakkaisiin. Se voi avata uusia mahdollisuuksia, mutta myös asettaa haasteita ja ongelmia (mt., 58). Digitalisaation myötä koko sosiaalityön kenttä on suurten yhteiskunnallisten muutosten keskellä. Digitalisaatio koskee myös muita ajankohtaisia yhteiskunnallisia diskursseja. (Kivistö & Pääkkönen 2017, 13.)

Digitalisaatiota on tärkeä tutkia sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta myös siitä syystä, että Salovaaran ja Ylösen (2021, 2) mukaan sosiaalialan ammattilaisten arviot erityisenä ryhmänä on vielä tutkimatta esimerkiksi sähköisiin asiakastietojärjestelmiin. Digitalisaatiosta ja sosiaalityöstä on tosin alettu tekemään enemmän tutkimusta, ja aihe on näkynyt myös tutkielmissa ja opinnäytetöissä. Sosiaalityöntekijöiden arviot aiheesta ovat Salovaaran ja Ylösen (2021, 2) mukaan tärkeitä, sillä he vastaavat asiakastapausten hallinnasta sosiaalihuollossa. Esimerkiksi sähköisten tietojärjestelmien onnistumisen ja niiden potentiaalın hyödyntämisen kannalta on tärkeää, että sosiaalityö huomioitaisiin sen kehityksessä (mt., 4).

Aiheesta tekee mielenkiintoisen ja ajankohtaisen myös se, että sosiaalihuollossa ollaan vielä jäljessä digitaalisessa transformaatioissa terveydenhuoltoon verrattuna. Sosiaalihuollossa hyödynnetään myös terveydenhuollon tietojärjestelmiä (Salovaara ym. 2021a, 85). Terveydenhuollossa ollaan sähköisten tietojärjestelmien käytössä ja kehityksessä sosiaalihuoltoa pidemmällä ja sosiaalihuollossa esimerkiksi Kanta-palveluiden käyttö on vielä kehitteillä. (Salovaara ym. 2021a, 16.) Uusi asiakastietolaki (784/2021) kuitenkin velvoittaa myös sosiaalihuoltoa liittymään Kanta-palveluihin. Sosiaalihuollon asiakastietojen arkistoon liittyminen on myös tullut pakolliseksi, joka on aiheuttanut sen, että asiakastietojen arkistojen uudistaminen ja kehittäminen on tullut ajankohtaiseksi monissa organisaatioissa. Sosiaalihuollon tietojärjestelmien rakennetta on uudistettu THL:n johdolla ja tarkoituksena on tietojärjestelmien parempi yhteentoimivuus. (Salovaara ym. 2021b, 382.) Tulevaisuudessa teknologia onkin väistämätön osa sosiaalista (Tikkala 2017, 43). Teknologian voidaan myös nähdä olevan pohjimmiltaan sosiaalista, sillä se luo alustan ja välineet sosiaalisille toiminnoille (Pohjola 2017, 181). Teknologiasta on tullut tärkeä

areena sosiaaliselle (Granholm 2016, 21), joten se on myös oleellinen ja tärkeä osa sosiaalityön kontekstissa.

Työhyvinvointia on puolestaan tärkeä tutkia, sillä työhyvinvointi on työntekijöiden, työnantajien ja koko yhteiskunnan etu (Virolainen 2012, 9). Aihe on ajankohtainen varsinkin nyt, kun työn teon tavat ovat muuttuneet ja työ on siirtynyt paljon myös etätöihin. Työ ei ole enää vain tiettyyn paikkaan, esimerkiksi toimistoon sidottua. Puutteellinen työhyvinvointi myös aiheuttaa kustannuksia työpaikoille ja yhteiskunnalle (Virolainen 2012, 121), jonka takia sitä on tärkeää tutkia ja tehdä näkyväksi.

Ensimmäinen sosiaalityön ja teknologian kokonaisvaltaisen esityksen on tehnyt Anneli Pohjola ym. (2010) Sosiaalityön tutkimuksen seuran kahdeksannessa vuosikirjassa. Teos tarkastelee työntekijöiden tekemän työn jäsentymistä uusilla tavoilla tietoteknologian ansioista. Teos haastaa sosiaalityön asiantuntijuuden kysymykset, alan tietojärjestelmien ja tiedon uudenlaisen rakentumisen sekä kansalaisten mahdollisuudet hyödyntää teknologiaa soveltavia uusia palveluita. (Pohjola ym. 2010.)

Sosiaalityössä digitalisaation tutkimus on liittynyt esimerkiksi sen etiikkaan, sen hyviin ja huonoihin puoliin sekä sen pätevyuteen. Etiikan näkökulmasta aihetta on tutkinut esimerkiksi Frederic Reamer (2015). Reamerin artikkelin tarkoituksena oli tutkia sosiaalityön eettisten standardien maailmanlaajuisista kehitystä digitaalisen aikakauden ajankohtaisten haasteiden kontekstissa. Artikkelin mukaan digitaalisen teknologian lisääntyvä käyttö sosiaalityössä asettaa uusia eettisiä haasteita liittyen esimerkiksi yksityisyyteen, luottamuksellisuuteen, tietoiseen suostumukseen, ammatillisiin rajoihin ja dokumentointiin. (Reamer 2015.) Digitalisaation mahdollisuuksia ja haasteita on puolestaan tutkinut Shelley Craig ja Maria Victoria Calleja Lorenzo (2014). Artikkelin mukaan tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa on vielä lapsenkengissä, vaikka se onkin edellytyksenä osallistumiselle tietoyhteiskunnassa. Artikkelin toi myös esille haasteita, joita tietoteknologia asettaa ammatillisella, eettisellä ja systeemisellä tasolla. (Craig & Calleja Lorenzo 2014.)

Digitaalista pätevyyttä sosiaalityössä on tutkinut Hong Zhu ja Synnove Andersen (2021). Artikkelin keskittyi tutkimaan, mitkä osa-alueet digiosaamisessa ovat tärkeitä Norjan sosiaalityön koulutuksessa. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että digitaalisen osaamisen osa-alueiden integrointi Norjan sosiaalityön koulutuksessa oli edelleen varsin rajallista.

Tutkimuksessa huomattiin, että EU:n digiosaamisvaatimuksen ja Norjan sosiaalityön opetussuunnitelmien välillä oli merkittävä kuilu. Zhu ja Andersen esittivät artikkelinsa lopulla, että tarvitaan vielä lisätutkimusta digitaalisen osaamisen (digital competence) ja sen ydinosaamisalueiden määrittelyssä sosiaalityössä. (Zhu & Andersen 2021.)

Aihetta lastensuojelun kontekstista ovat tutkineet muun muassa Atif Sarwar ja Martin Harris (2019). He esittävät tutkimuksessaan, että poliittisten päättäjien olisi pohdittava uudelleen oletuksia, joiden mukaan ammatinharjoittajat korvaisivat ammatillisen asiantuntemuksensa teknologialla. He tuovat myös ilmi, että vaikka tiettyjä teknologian käyttömalleja voidaan kehittää ja institutionalisoida, lasten sosiaalipalvelujen todellisia tavoitteita ei pitäisi uhrata. (Sarwar & Harris 2019.) Sosiaalipäivystyksen näkökulmasta aihetta on tutkinut puolestaan Jenni-Mari Räsänen (2014) väitöskirjassaan. Räsänen tutkimuksen mukaan, kun sosiaalipäivystys tapahtuu virka-ajan ulkopuolella, tulevat erilaiset tietotekniset välineet merkittäviksi. Tietotekniikka toimi esimerkiksi tiedonlähteenä ja tehtävien loppuun saattamisen mahdollistajina. Tietotekniikkaan pohjautuviin tiedon tarkastamiseen, kirjaamiseen, siirron järjestelmiin ja käytäntöihin voi liittyä ajoittain pulmia ja puutteita, jotka puolestaan haastavat sosiaalipäivystyksessä tehtävää työtä ja tiedon vaihtoa. (Räsänen 2014.)

Työhyvinvointia on tutkittu monesta eri näkökulmasta. Mikko Härmä ja Kati Karhula toimittivat tutkimuksen työaikojen vaikutuksesta työhyvinvointiin Pohjoismaissa vuonna 2020. Tutkimuksessa havaittiin, että lyhyempi työaika tukee hyvinvointia. Tuntimäärältään pidemmät työviikot puolestaan lisäävät riskiä erilaisiin kroonisiin sairauksiin. Tutkimuksen mukaan vaikutusmahdollisuudet työaikoihin vaikuttavat myönteisesti työn ja elämän tasapainoon sekä vähentävät sairauspoissaoloja. Haastavissa ja vaihtelevissa työajoissa tarvitaan puolestaan kattavaa terveys- ja perhepolitiikkaa tukemaan hyvinvointia. (Härmä & Karhula 2020.) Työajat ovat myös tärkeitä digitalisaation kontekstissa, kun työstä on tullut joustavampaa aikaan ja paikkaan sitoutumatonta.

Viimeaikaisissa työhyvinvoinnin tutkimuksissa ovat myös korostuneet ajankohtaiset aiheet kuten koronapandemia ja Ukrainan sota. Tutkimusta pandemian ja riskien hallinnasta työpaikoilla ovat tehneet Pia Perttula ym. (2023). Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää työpaikkojen kokemuksia koronapandemian vaikutuksista työturvallisuuden hallintaan. Tutkimuksessa keskityttiin myös tarkastelemaan toimintatapojen ja toimenpiteiden ajoitusta tartuntojen altistumisen ehkäisemiseksi sekä tiedonkulun verkostoa

epidemian ajalta. Tarkoituksena oli myös löytää keinoja, joilla voitaisiin jatkossakin vaurautua tautien aiheuttamien tekijöiden aiheuttamiin riskeihin. (Perttula ym. 2023.)

Digitalisaatio ja työhyvinvointi on ollut viime vuosina esillä myös erilaisissa hankkeissa. Yksi näistä on Poweria työelämään -hanke, joka tutki digitaalisuutta osana työhyvinvointia ja tuottavuutta. Tutkimuksessa tuotiin esille ajankohtaista tietoa palvelutarpeista kyseisen hankkeen ydinteemoissa työntekijöiden ja yritysten näkökulmasta. Hankkeen tutkimuksessa saatiin selville, että suuri osa yritys vastaajista koki, ettei digitalisaation kehityksellä ole vaikutusta työhyvinvointiin, kun taas vain kolmasosa työntekijöistä arveli sillä olevan vaikutusta. Suuri osa ei myöskään osannut ottaa kantaa digitalisaation vaikutuksesta työhyvinvointiin. Työhyvinvoinnin kannalta suurimpana haasteena koettiin digitalisaation tuoma nopea muutos. (Vuorela ym. 2022.)

Tutkielmani tavoitteena on tutkia digitaalisten palveluiden vaikutusta ja merkitystä työhyvinvoinnille. Tutkimuskysymykseni ovat: Millaisia käyttökokemuksia sosiaalityöntekijöillä on digitaalisista työkaluista sosiaalityössä ja millaisia vaikutuksia näillä käyttökokemuksilla on työhyvinvoinnin kannalta? Toteutin tutkimuksen kvantitatiivisin menetelmin. Aloitan tutkielmani ensin kertomalla digitalisaatiosta ilmiönä, joka luo taustaa digitaalisten työkalujen käytölle. Käsittelen tässä luvussa myös digitalisaatiota sosiaalihuollossa ja sen vaikutusta asiakastyöhön. Siirryn tästä käsittelemään työhyvinvointia, työhyvinvointia sosiaalihuollossa sekä digitalisaatiota ja työhyvinvointia. Kappaleessa neljä kerron tutkimuksen toteuttamisesta ja analyysitavastani tarkemmin. Kappaleessa viisi esitän tutkielmani tulokset ja päätän tutkielmani vielä luvussa kuusi pohdintaan.

2 DIGITALISAATIO

2.1 Digitalisaation käsite ja tausta

Vaikka digitalisaatio on kehittynyt nopeasti varsinkin viime vuosikymmeninä, on sen historia pidempi, kuin voisi luulla. Digitalisaatio käynnistyi jo 1960-luvulla ohjelmoitavien logiikoiden, robottien, tietokoneiden ja automatisaation käyttöönoton myötä (Palomäki 2020, 174). Palomäen (2020, 173) mukaan digitalisaatio on haastava ja monitahoinen ilmiö. Se on määritelty kuitenkin yhdeksi suurimmaksi trendiksi, joka muuttaa yhteiskuntaa (Parviainen ym. 2017, 63). Digitalisaation luomia mahdollisuuksia voi olla vaikea kuvailla ilmiön laajuuden vuoksi (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 165). Viime vuosikymmenten aikana suurimmat muutokset digitalisaatiossa ja teknologian kehityksessä ovat sosiaalinen media ja älypuhelimet, jotka muuttivat teknologiavälitteistä kommunikaatiota interaktiivisempaan suuntaan (Granholt 2016, 40). Oman lisän on myös tuonut korona, joka vauhditti digitalisaatiota entisestään ihmisten tukeutuessa yhä enemmän teknologiavälitteisiin kommunikaatiotapoihin.

Digitalisaatiota määritellään ja selitetään monin eri tavoin tieteellisissä julkaisuissa ja medioissa, sillä se on monisyinen, kompleksinen ja nopeasti muuttuva. Business Dictionaryn mukaan digitalisaatio on digitaalisten teknologioiden yhdistämistä kiinteäksi osaksi ihmisten jokapäiväistä elämää. Sen voidaan myös tulkita olevan jopa teolliseen vallankumoukseen verrattava ilmiö, jossa toimintaympäristö muuttuu digitekniikan ja teknologisten innovaatioiden myötä. (Palomäki 2020, 174.) Päivi Parviaisen ym. (2017, 64) mukaan digitalisaatio on perustavanlaatuinen muutos, jolla viitataan digitalisaation prosessiin analogisen datan muuntamisessa digitaaliseen muotoon. Kirjallisuudessa digitalisaatiolla tai digitaalisella transformaatiolla viitataan muutoksiin, jotka liittyvät digitaalisen teknologian soveltamiseen kaikilla yhteiskunnan osa-alueilla. Digitalisaatiolla viitataan myös kykyyn muuttaa olemassa olevat tuotteet tai palvelut digitaalisiksi muunnelmiksi, ja tarjota etuja konkreettisiin tuotteisiin verrattuna. (Mt., 64.)

Digitalisaatiolla tarkoitetaan myös digitaali- ja tietoteknologian omaksumista tai käytön lisäämistä esimerkiksi organisaatiossa, toimialassa tai muussa vastaavassa. Prosessiin kuuluu uusien digitaalisten välineiden omaksuminen ja manuaalisten järjestelmien käytön vähentäminen. Digitalisaatio aiheuttaa laajan kirjon erilaisia muutoksia kaikilla yhteiskunnan osa-alueilla. Se ei ole vain mobiiliteknologioita tai analyttisiä ratkaisuja, vaan kyseessä on paljon laajempi ilmiö ja kokonaisuus. (Parviainen ym. 2017, 64–65.)

Digitalisaatio ei ole pelkästään olemassa olevien prosessien muuttamista digitaaliseen muotoon, vaan esimerkiksi nykyisten toimintojen niin kutsuttua uudelleen ajattelua uusista näkökulmista (Parviainen ym. 2017, 74). Mari Kivistön (2017, 22) mukaan puolestaan digitalisaatio voi tarkoittaa tietojärjestelmiä, dokumentaatiota, sähköistä asiointia ja erilaisia sosiaalisen median sovelluksia. Kyseessä on yhteiskunnallinen prosessi, jossa pyritään löytämään uusia tapoja toimia (mt., 22). Digitaalinen transformaatio voi johtaa roolien ja arvojen muuttumiseen ja yhteiskunnan rakenteiden muuttumiseen (Parviainen ym. 2017, 64). Parviainen ym. (2017, 67) mukaan digitaalinen transformaatio on kuitenkin usein väärinymmärretty ilmiö.

Digitalisaation nähdään olevan varsin merkittävä myös yhteiskunnan tasolla. Se on ollut esimerkiksi Juha Sipilän ja Sanna Marinin hallituksissa läpileikkaavana teemana (Palomäki 2020, 177.) Sipilän hallituksessa se huomioitiin lähes jokaisessa kärkihankkeessa. Tavoitteena oli esimerkiksi käyttäjälähtöiset, tuottavuutta ja tuloksellisuutta nostavat yhden luukun digitaaliset julkiset palvelut. Yhtenä kärkihankkeena oli julkisten palveluiden digitalisoiminen. Tavoitteena oli esimerkiksi luoda kaikkia julkisia palveluita koskevat digitoinnin periaatteet, niiden auttaminen, jotka eivät ole tottuneet tai kykene käyttämään digitaalisia palveluita ja digitalisaation muutosjohtamisen organisoinnin vahvistus. (Hallituksen julkaisusarja 2015, 26.)

Marinin hallituksen yhtenä tavoitteena oli sosiaali- ja terveystalouden parantaminen. Palveluita pyritään parantamaan esimerkiksi hyödyntämällä digitalisointia, lisäämällä matalan kynnyksen palvelupisteitä, ottamalla käyttöön digitaalisia ja mobiileja palveluratkaisuja sekä varmistamalla tietovarantojen parempi käyttö ja tietojärjestelmien kehitys. (Valtioneuvoston julkaisuja 2019, 150–151.) Digitalisaation kehittäminen on voitu nähdä tärkeänä esimerkiksi siitä syystä, että sillä on hyötyjä muun muassa työttömyyden vähentämiseen, elämänlaadun parantamiseen ja kansalaisten julkisten palveluiden saatavuuden parantamiseen. Tavoitteena on toimia avoimemmin ja tehokkaammin. (Parviainen ym. 2017, 64.) Vaarana voi olla kaavamainen ja pirstaleinen uudistaminen, jos ei kyetä luopumaan yksimielisyyden ja yhdenmukaisuuden tavoitteista (Palomäki 2020, 177). Palomäen (2020, 178) mukaan digitalisuuden ja teknologian kehityksen hyödyntämisen tavoite näkyy myös julkisten organisaatioiden strategioissa.

Digitalisaation edistymistä tuetaan lailla digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) ja laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019). Lain digitaalisten palveluiden

tarjoamisesta (306/2019) 1 § mukaan lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palveluiden saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta ja sisällön saavutettavuutta, parantaen jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Lain julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019) 1 § mukaan tämän lain tarkoituksena on puolestaan varmistaa viranomaisten tietoaaineistojen yhdenmukaisuus ja laadukas hallinta sekä tietoturvalinen käsittely, mahdollistaa viranomaisten tietoaaineistojen turvallinen ja tehokas hyödyntäminen viranomaisten tehtävien hoitamisessa ja tarjota palvelunsa asiakkaille hyvää hallintoa noudattaen tuloksellisesti ja laadukkaasti sekä edistää tietojärjestelmien ja tietovarantojen yhteentoimivuutta.

Digitalisaation nopean kehitysten ja sen aiheuttamien muutosten vuoksi on tärkeää, että organisaatio pysyy mukana tässä muutoksessa. Digitaalinen transformaatio edellyttääkin huomion kiinnittämistä myös organisaation kulttuuriin (Palomäki 2020, 175). Digitalisaatio muuttaa esimerkiksi yrityksiä niiden käyttämien digitaalisten teknologioiden avulla tai muutosta voi aiheuttaa myös teknologian käyttö yritysten toimintaympäristöissä (Parviainen ym. 2017, 63). Digitalisaatio muuttaa muun muassa työskentelyn tapaa, yritysten toimintaa ja rooleja. Se vaikuttaa työn tekemiseen, työhön ja työympäristöön. Se voi tarjota yrityksille palveluiden tarjoamista uusilla tavoilla tai tarjota kokonaan uusia palveluita. Esimerkiksi manuaalisten prosessien korvaaminen ohjelmistolla voi antaa yrityksille mahdollisuuden kerätä automaattisesti tietoja. Se voi myös luoda uusia mahdollisuuksia toteuttaa ja parantaa työn tekemistä. (Mt., 64–66). Digitalisaation tuomiin muutoksiin yrityksille ja työpaikoille voi liittyä edellä mainittujen ohella myös työn tekeminen tehokkaammin ja edullisemmin (mt., 74). Sen laiminlyöminen voi puolestaan myös vaikuttaa työhön esimerkiksi heikentäen sitä kilpailevilla markkinoilla. Globaalien markkinoiden näkökulmasta palveluiden digitalisoiminen on siis varsin tärkeää. (Parviainen ym. 2017, 66–67.) Se vaikuttaa kaikkiin yrityksiin ja työpaikkoihin ja sen vaikutukset vain kasvavat tulevaisuudessa (mt., 74).

Palomäen (2020, 174) mukaan organisaation muutoskyvykkyys, jolla voidaan vastata digitalisaation aiheuttamiin muutoksiin, riippuu sen dynaamisista kyvykkyyksistä. Dynaamiset kyvykkyudet näkyvät siinä, miten organisaatio kykenee arvioimaan, ennakoimaan ja järjestämään osaamistaan, resurssejaan ja toimintojaan vastaamaan tarpeitaan ja samalla luomaan kilpailuetua. Avoin, kokeileva ja riskejä sietävä organisaatiokulttuuri lisää sen dynaamista kyvykkyyttä. (Mt. 175.) Organisaatio kykenee vahvistamaan dynaamista kyvykkyyttään pehmeän reagoitokyvyn avulla (mt., 184). Palomäen (2020, 181) mukaan

pehmeä strategia on kimmoisa ja reagoitukykyinen. Oleellista pehmeässä strategiassa on reagoivuus, mukautumiskyky ja ketterä sopeutuminen muutokseen (Palomäki 2020, 181). Julkisella sektorilla digitalisaatio voi olla esimerkiksi organisaation palvelutoimintaa ja palvelujen tuotantoa muuttuvissa olosuhteissa. (Mt., 175.) Palomäen (2020, 178) mukaan digitalisaatio aiheuttaa haasteeksi julkiselle hallinnolle tasapainoilun innovatiivisen kehittämisen ja luotettavuuden välillä. Yrityksillä voi myös olla Parviaisen ym. (2017, 64) mukaan vaikeuksia ymmärtää digitalisaation potentiaalia ja sen hyötyjä.

Johdolla on tärkeä rooli digitalisaation aiheuttamien muutosten eteenpäin viemisessä (Palomäki 2020, 175) ja se onkin julkiselle organisaatiolle aina strateginen haaste, sillä digitaalista julkista organisaatiota ei voida suoraan johtaa samoin tavoin, kuin byrokraattista linjaorganisaatiota. Haasteeksi muodostuu usein johtamisen kokonaisvaltaisuus ja sen selkiyttäminen, mikä ohjaa digitaalista muutosta ja, mikä on organisaation oma tahto sen johtamisessa. (Palomäki 2020, 183.) Johtajalta odotetaan joustavuutta, innovatiivisuutta, luovuutta, epävarmuuksien sietoa, sopeutumiskykyä, sitoutuneisuutta, visionäärisyyttä, nöyryyttä, lainmukaisuutta, stabiiliutta ja tasapainoilua eri ristiriitojen välillä. (Mt., 182.) Tähän liittyy myös muutosjohtaminen, jossa henkilöitä johdetaan muutoksen edessä. Joakim Zittingin ym. (2020, 179) mukaan organisaatiomuutos onnistuu paremmin, jos työntekijät kokevat saavansa johdolta tukea prosessin aikana. Muutosjohtamisen onnistumisen kannalta oleellista on myös muutosviestintä ja henkilöstön kuunteleminen (mt., 180).

Lainsäädäntökeskeisyyden vuoksi digitalisaation edellyttämien hallinnollisten prosessien muuttaminen on hidasta. (Palomäki 2020, 176.) Digitalisaatio haastaakin lainsäädäntöä, jonka muuttamisen prosessit toimivat hitaasti. Digitalisaation eteneminen edellyttäisi organisaatiolta nopeampaa reagoitukykyä muuttuviin tilanteisiin mitä tulee teknologisiin mahdollisuuksiin. Digitalisaation onnistumisen kannalta se olisi otettava osaksi organisaation strategiaa. (Mt., 180–181). Tiedonhallinnan kehittäminen edellyttää organisaatiolta myös riittäviä resursseja muutokseen ja tiedonhallinnan ylläpitoon (Salovaara ym. 2021a, 54). Palomäen (2020, 179) mukaan julkisen hallinnon muutokset ovat kuitenkin olleet vielä yksittäisiä ja vähitellen tapahtuneita, joten vielä ei voida puhua julkisen hallinnon digitaalisesta transformaatiosta.

Digitaalisuuden tuoma muutos on monikerroksinen ilmiö, joka väistämättä myös vaikuttaa työn tekemiseen, kulttuuriin, yhteiskuntaan ja yksilöiden arkeen. Tämä kaikki

vaikuttaa siis myös sosiaalityöhön ja sosiaalityön tekemiseen nykyaikaisessa digitaalisessa yhteiskunnassa.

2.2 Digitalisaatio sosiaalityössä

Sosiaalihuollon tietoteknologiaan on kiinnitetty huomiota jo 1970–1980-luvuilla, mutta vasta 2000-luvulla sen kehittämiseen ja kokonaisarkkitehtuuriin on ohjattu laajemmin resursseja. Tietojärjestelmien kehittämistä on kuitenkin tapahtunut jo 1980-luvulta lähtien (Salovaara ym. 2021a, 15, 17). Sähköisiä tietojärjestelmiä on käytetty jo pitkään sosiaali- ja terveydenhuollossa, ja 1990-luvun lopulla sosiaalihuollon tietojärjestelmät olivat käytössä lähes kaikissa kunnissa (mt., 37). Tietotekniikan hyödyntämisestä sosiaalityössä on keskusteltu siis jo 1990-luvulta lähtien. Siitä lähtien sitä on tutkittu ja kehitetty enenevässä määrin. Sosiaalityön käytännössä kehitys digitaalisten alustojen ja työkalujen hyödyntämiseen on kuitenkin ollut hidasta. Digitaalisten alustojen käyttö lisääntyi huomattavasti koronapandemian seurauksena, sillä sen myötä sosiaalityön oli pakko ottaa digitaalinen loikka. (Fiorentino ym. 2022, 1–2.) Salmelan ja Mämmi-Laukan (2017, 162) tutkimuksen mukaan iso osa sosiaalityöntekijöiden työajasta käytettiin työtehtäviin, jossa jollain tavalla hyödynnettiin erilaisia teknisiä ja digitaalisia välineitä.

Sosiaalityön digitalisaation käsittelyssä lähdetään usein liikkeelle varsin teknologialähtöisesti (Pohjola 2017, 182). Katariina Kohosen ja Miina Arajärven (2017, 153) määrittelyn mukaan sosiaalityön digitalisoimisessa on kyse sosiaalialan palveluiden viemisestä verkkoon ja tietojärjestelmien hyödyntämisestä osana sosiaalityötä. Tässä tutkielmassa määrittelen sosiaalityön digitalisoimisen samalla tavalla eli tarkastelen digitalisaation vaikutusta työhyvinvointiin tietojärjestelmien ja asiakastyön kontekstissa. Anna-Maija Pyykkösen ym. (2022, 6) mukaan digitalisaatio sosiaalityössä kapeutuu usein julkisessa keskustelussa juuri koskemaan tieto- ja viestintäteknologiaa sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmiä. Tämän huomasi myös omissa lähteissäni, joten päädyin tarkastelemaan sosiaalityön digitalisaatiota juuri näistä kahdesta näkökulmasta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatiokehityksessä tietojärjestelmien kokonaisarkkitehtuuria on määritetty Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen johdolla jo vuosikymmenien ajan. Tarkoituksena on yhtenäinen ja vertailukelpoinen tieto. (Salovaara ym. 2021b, 375.) Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatiota on seurattu systemaattisesti ja Suomi

on kansainvälisesti hyvällä tasolla digitalisaatiossa, mikä heijastuu myös sosiaalihuoltoon (Kyytsönen ym. 2021, 3). Sosiaalihuollossa digitalisaation ja teknologian hyödyntäminen ja käyttäminen on varsin moninaista ja vaihtelevaa, sillä sosiaalihuollon palveluita toteuttaa kirjo monenlaisia organisaatioita erilaisine resursseineen ja valmiuksineen (Salovaara ym. 2021a, 88).

Yhteiskunnan osa-alueilla arvellaan, että teknologian kehitys lisääsi asiantuntijatason työtä ja erikoisosaajien tarvetta ja vähentäisi suorittavan työn määrää. Sillä on siis vaikutuksensa sosiaalityön luonteeseen ja käytänteisiin. Teknologian nähdään mahdollistavan julkisen toiminnan kehittymismahdollisuuksia verkostomaiseen ja horisontaalisen suuntaan sekä tuovan kustannussäästöjä ja asiakaslähtöisempiä palveluita. (Palomäki 2020, 173, 178.) Matilde Hoybye-Mortensen ja Peter Ejbye-Ernst on (2018, 7) mukaan digitaalisten teknologioiden avulla voidaan keventää hallinnollista taakkaa, luoda työhön läpinäkyvyyttä ja tarjota parempaa hallintotietoa. Steinerin (2021, 61) mukaan sosiaalityön täytyy kuitenkin olla kriittisen refleктоiva digitalisaatiota kohtaan, sillä sosiaalityö perustuu ennen kaikkea tietoon ja etiikkaan.

Sosiaalityöntekijöiden on Kansainvälisen sosiaalityöntekijöiden liiton eli IFSW:n mukaan tunnistettava teknologian aiheuttamat mahdollisuudet ja haasteet sosiaalityölle. Tämä on yksi työn eettinen vastuu. (IFSW 2018). Kansainvälinen sosiaalityöntekijöiden liitto (2018) on antanut teknologian ja sosiaalisen median käytöstä eettisen ohjeen maailmanlaajuisessa sosiaalityön eettisten periaatteiden lausunnossaan. Lausunnon periaatteet koskevat kaikkia sosiaalityön, koulutuksen ja tutkimuksen konteksteja riippumatta siitä, onko kyseessä kasvokkainen konteksti tai digitaalitekologian ja sosiaalisen median käyttö. Lausunnon kohdassa 8.2 mainitaan, että sosiaalityöntekijöiden on ymmärrettävä, että digitaalisen teknologian ja sosiaalisen median käyttö voi muodostaa uhkia monien eettisten standardien noudattamiselle, mukaan lukien yksityisyyteen ja luottamuksellisuuteen, eturistiriitoihin, pätevyyteen ja dokumentaatioon, ja tästä syystä sosiaalityöntekijöiden on hankittava tarvittavat tiedot ja taidot suojautua epäeettisiltä käytännöiltä tekniikkaa käyttäessä. (IFSW 2018.)

Digitalisaatio vaikuttaa sosiaalityön käytännön työn lisäksi myös sen johtamiseen. Sosiaalityön digitalisaation kehittäminen vaatiikin sallivaa ja kehittämismyönteistä johtamista (Kohonen ja Arajärvi 2017, 159). Jochen Devliegheren ym. (2022, 1) mukaan digitaaliuus on luvannut parantaa päätöksentekokykyä. Tietojärjestelmien avulla kerätyn datan

hyödyntämistä tiedolla johtamisessa pidetään tärkeänä esimerkiksi tuottavuuden ja vai-
kuttavuuden lisäämiseksi sosiaalialalla (Salovaara ym. 2021b, 372). Julkisen hallinnon ja
johtamisen on myös muokkautettava digitalisaation ja sen aiheuttamien muutosten
myötä (Palomäki 2020, 173).

Johtamisella on myös pyrittävä vastaamaan digitalisaatioon liittyviin niin sanottuihin pi-
rullisiin ongelmiin (Palomäki 2020, 173). Hoybye-Mortensenin ja Ejbye-Ernestin (2018,
15) mukaan pirullisilla ongelmilla tarkoitetaan ongelmia, joille ei ole olemassa yhtä ob-
jektiivista tai parasta ratkaisua. Palomäen (2020, 180) mukaan pirullisella ongelmalla voi-
daan tarkoittaa esimerkiksi tilannetta, jossa organisaatiot eivät kykene tunnistamaan di-
gitalisaation ja teknologisten kehityksen todellista luonnetta ja merkitystä. Organisaatioi-
den ohella myös julkisen hallinnon olisi kyettävä pohtimaan näitä asioita digitalisaatiosta
(mt., 180).

Sosiaalityön digitalisaatiossa tärkeää on myös keskittyä sen eettiseen puoleen, sillä sosi-
aalityö rakentuu arvojen ja etiikan perustalle. Digitalisaatio vaatii sosiaalityöltä ja sosiaa-
lityöntekijöiltä ennakkointia ja muutoskyvykkyyttä pysyäksään ajankohtaisena ja vaikut-
tavana. Digitalisaation myötä on tärkeää laajentaa eettistä ajattelua ja tietoisuutta sosiaa-
lityössä. Tämä on oleellista, sillä digitalisaatio on muuttanut yhteiskunnan ja kansalaisten
arvomaailmaa. Digitalisaatiossa sosiaalityöhön liittyy myös yhteiskunnallisen muutos-
työn vaade. Vaikuttamista ohjaa sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön etiikan lähtö-
kohdat perustuvat sosiaalityön yleisiin eettisiin periaatteisiin. Digitalisaatiossa ja digitaa-
lisilla alustoilla sosiaalityöllä on samat vaatimukset ja sama eettisyyden vaade, kuin niin
sanotussa tavallisessakin sosiaalityössä. (Kivistö 2017, 21–28.) Eettisyyden vaateesta
johtuen digitalisaatiossa on tärkeää huomioida sosiaalityön tavoitteet (Kivistö 2017, 25).
Verkossa tapahtuvan sosiaalityön eettisyyden vaade edellyttää jatkuvaa ympäristön ja yh-
teiskunnan havainnointia, jotta se pysyy mukana yhteiskunnan ja tietotekniikan kehityk-
sessä (Ritvanen 2017, 79).

Eettisiä haasteita voivat tuottaa puolestaan muun muassa teknologian toimivuus, vaihte-
leva saatavuus ja käyttökelpoisuus. Eettistä haastetta tuo myös niin työntekijöiden, kuin
asiakkaidenkin teknologiaosaaminen. Eettisyyden kannalta teknologian mahdollisia hai-
tallisia vaikutuksia ovat lisäksi ammatillisuuden ja luottamuksellisuuden toteutuminen
sekä laajemmin tietoturvaan liittyvät kysymykset. (Kivistö 2017, 30.) Digitalisaatiossa
eettisesti kestävä sosiaalityö onkin joustavaa, sujuvaa ja tarpeisiin yksilöllisesti vastaavaa

muutostyötä, jossa on otettu huomioon tietoturvan, luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan vaatimukset. Eettisesti kestävässä digitaalisessa sosiaalityössä asiakkaiden ja työntekijöiden osallisuus toteutuu ja työskentelyssä tapahtuu myös organisaation rajat ylittävää verkostoitumista. (Kivistö 2017, 35.) Digitaalisuus siis luo uudet eettiset ulottuvuudet sosiaalityölle ja sosiaalityön on pohdittava esimerkiksi toimintojen ja valintojen vastuullisuutta ja eettisyyttä (Pohjola 2017, 185). Pyykkösen ym. (2022, 27) mukaan juuri nyt tarvitaan jatkuvaa eettistä keskustelua uuden teknologian tuomista seurauksista sosiaalipalveluille. Näitä seurauksia voivat olla esimerkiksi asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu, osallisuuden edistäminen, luottamuksellisuus, yksityisyys ja ammatilliset käytännöt (mt., 27).

2.2.1 Tietojärjestelmät sosiaalityön digitalisaatiossa

Digitalisaatioon ja teknologiaan liittyy myös oleellisena osana organisaatioissa hyödynnettävät tietojärjestelmät. Tietojärjestelmät ovat teknologisia järjestelmiä, joihin kootaan ja varastoidaan tietoa. Tietojärjestelmät jakavat organisaation valitsemaa tietoa niin, että se olisi helposti saatavilla ja vaivattomasti hyödynnettävissä sitä tarvitseville. (Salovaara ym. 2021b, 374.) Salovaara ym. (2021b, 374) esittelevät artikkelissaan Steven Alterin (2008) määritelmää tietojärjestelmistä. Alterin (2008) mukaan tietojärjestelmät ovat systeemejä, joita toimijat voivat hyödyntää osana omaa työtään, jotta he kykenisivät tuottamaan ja hyödyntämään tietoa esimerkiksi päätöksenteon tueksi tai palveluiden kehittämiseksi. Tietojärjestelmät eivät ole erotettavissa niiden sosiaalisesta kontekstista eli ihmisten toiminnasta, tilanteista ja toimintakulttuurista. (Mt., 374.)

Digitalisaatio näyttäytyy sosiaalityössä siis esimerkiksi erilaisten ohjelmistojen käyttönä (Steiner 2021, 68). Sähköisiksi asiakastietojärjestelmiksi kutsutaan teknisiä tietojärjestelmiä, joiden tehtävänä on käsitellä, tallentaa ja ylläpitää esimerkiksi sosiaalihuollon asiakaskietoja ja asiakirjoja (Salovaara & Ylönen 2021, 1). Tietojärjestelmistä on tullut keskeinen osa sosiaalityötä. Sosiaalityössä tieto on merkittävässä asemassa ja sen vuoksi eri tietojärjestelmät ovatkin merkittävässä roolissa. Tietojärjestelmien avulla tuotetaan tietoa esimerkiksi asiakkaille, työntekijöille, johtajille ja päättäjille. Niiden käyttö vaatii työntekijöiltä käyttöjärjestelmän tuntemista. (Salovaara ym. 2021a, 133–134.) Tutkimusperustaiselle sosiaalityölle on tärkeää, että tietojärjestelmästä saadaan hyödynnettyä dataa tutkimuksen ja raportoinnin käyttöön (mt., 139).

Suomessa asiakastietojärjestelmistä säädetään lailla sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021. Lain (784/2021) 1 § mukaan lain tarkoituksena on edistää ja mahdollistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen ja asiakkaan itsensä tuottamien hyvinvointitietojen turvallista käsittelyä palveluiden järjestämisen ja tuottamisen käyttötarkoituksissa, sekä edistää asiakkaan tiedonsaantimahdollisuuksia asiakastietojensa käsittelystä. Lainsäädäntö siis säätelee digitalisaatiota sosiaalityössä. Lainsäädäntö asettaa digitalisaatiolle sosiaalityössä omat reunaehdot ja digitalisaation yhtenä tavoitteena on purkaa sosiaalityössä turhaa normisääteilyä. (Kivistö 2017, 29.)

Sähköiset tietojärjestelmät ovat tärkeitä työkaluja sosiaalityössä. Ne esimerkiksi auttavat saamaan tietoa tapauksista eli auttavat tapauksien hallinnassa. Sähköisiä tietojärjestelmiä käytetään Suomessa laajasti julkisella sektorilla ja näitä valvovat sosiaali- ja terveysministeriö sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Sähköisille tietojärjestelmille on säädetty yksityiskohtaiset vaatimukset, joiden avulla pyritään varmistamaan esimerkiksi järjestelmien yhteensopivuus, asiakastietojen yhtenäinen käsittely ja toissijaisten tietojen hyödyntäminen. Vaatimukset sisältävät myös yleiset periaatteet ja käytännöt niiden käyttämiseksi. (Salovaara & Ylönen 2021, 1.)

Digitalisaation myötä sosiaalityöntekijät keräävät asiakkaista paljon tietoa ja dataa. Hoybye-Mortensen ja Ejbye-Ernstin (2018, 8) mukaan digitaalisen tapausjärjestelmän palveluiden tarjoamisen ohella työntekijä toimittaa tietoa myös esimiehelleen suorituskyvyn mittaamiseksi. Salovaaran ja Ylönen (2021, 2) mukaan Suomessa on myös pyritty kansallisten strategioiden ohjaamana edistämään tiedon hyödyntämistä esimerkiksi päivittämällä lainsäädäntöä, kehittämällä määritelmiä yhtenäiseksi sekä kouluttamalla ammattilaisia laadukkaaseen ja tehokkaaseen dokumentointiin. Tämä vie sosiaalityötä kohti strukturoitua tiedonkäsittelyä (Salovaara & Ylönen 2021, 2). Datat tuottamalla tiedolla tavoitellaan julkisessa hallinnossa esimerkiksi toiminnallisten prosessien tehostamista ja palveluiden kehittämistä sekä päätöksenteon vaikuttavuutta. Tarkoituksena on myös toiminnan kehittäminen ja tiedolla johtamisen tukeminen. (Salovaara ym. 2021b, 373.)

Asiakkaista kerätyt tiedot voivat toimia pohjana ja auttaa kokonaistilanteen ymmärtämisessä. Asiakkaan tilanteen kokonaisarviointi on keskeinen osa sosiaalityötä ja se tehdään usein aktiivisessa yhteistyössä asiakkaan kanssa. Prosessiin kuuluu muun muassa tiedon kerääminen, organisointi, analysointi ja syntetisointi asiakkaasta ja heidän historiastaan,

suhteesta perheeseen, ystäviin, sukulaisiin ja ammattilasiin. Tiedon keräämisen jälkeen se pitäisi tallentaa digitaaliselle alustalle ymmärrettävään muotoon, jotta asiakkaan kokonaistilanne voidaan ymmärtää. Luotettava ymmärtäminen asiakkaan tilanteesta on tärkeää, sillä esimerkiksi niiden pohjalta tehdyillä päätöksillä on vaikutusta asiakkaan elämään. Sähköiset tietojärjestelmät voivat auttaa siinä, että tallennetut tiedot ovat riittäviä, luotettavia ja relevantteja. (Salovaara & Ylönen 2021, 3.) Sähköiset asiakastietojärjestelmät voivat tukea liikkuvaa työtä ja kirjaamisen ketteryttä sekä reaaliaikaisuutta, kun kirjauksen voi tehdä esimerkiksi asiakaskäynnin yhteydessä. Tämä myös tukee tiedon luotettavuutta, kun kirjauksen voi tehdä suoraan, eikä se näin ollen ole yhtä altis virhemerkinnöille ja -tulkinnoille. (Salovaara ym. 2021a, 39.)

Toisaalta Salovaara ja Ylönen (2021, 3) toteavat, että Suomessa on syytä tehostaa elektronista tietokantaa. Tämä on käynyt ilmi aikaisemmista tutkimuksista, joissa on havaittu haasteita käytettävyydelle, yhteistyölle, tiedon kulkuun ja sen käyttöön. Vaikeuksia ja haasteita voi myös esiintyä tapausten ytimen löytämisessä pitkistä ja joskus myös sekalaisista tapausraporteista. Ongelmia ei esiinny ainoastaan Suomessa, vaan haasteesta on raportoitu myös muualla maailmassa. (Mt., 3.) Asiantuntijat ovat myös kuvanneet, että sosiaalityön työtehtävien kannalta tietojärjestelmien tulisi toimia muistin tukena. Tämän lisäksi asiantuntijat mainitsivat, että tietoa pitäisi pystyä kokoamaan ja seuraamaan järjestelmän avulla. (Salovaara 2021, 138.)

Sähköisten tietojärjestelmien ohella myös erilaiset sähköiset palvelut ja sähköinen tiedottaminen ovat esimerkkinä digitalisaation vaikutuksesta sosiaalityöhön ja sosiaalihuoltoon (Kyystönen ym. 2021, 23). Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan laajasti palveluita, jotka ovat saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta, ilman fyysistä asiointia (Pyykkönen ym. 2022, 3). Sähköisiä sosiaalihuollon palveluita on runsaasti erilaisiin tarpeisiin. Sähköisen asioinnin lisääntymisen odotetaan johtavan henkilöstö- ja tilaresurssien vapautumiseen ja kustannussäästöihin. Kustannussäästöjä voi tulla myös palveluverkoston paranemisen ja uusien toimintatapojen sekä palveluprosessien kehittämisen kautta. (Kyystönen ym. 2021, 23.) Tämä on tärkeää myös työhyvinvoinnin kannalta.

Hyvinvointialueittain on kuitenkin eroja sähköisten palveluiden käytössä, vaikka niiden käyttäminen on pääosin kasvanut (mt., 29, 34). Digitaalisten palveluiden tarkoituksena on, että kansalaiset käyttäisivät niitä, kun se on sopivaa suhteessa hoidon tarpeeseen. Tällä pyritään siihen, että kevyemmällä palveluilla pärjäävät käyttäisivät sähköistä

asiointia ja näin resursseja vapautuisi enemmän huolenpitoa tarvitseville. (Kyystönen ym. 2021, 4.) Sähköisiä palveluita tarjottiin julkisella sektorilla muun muassa etävastaanottojen ja sähköisen viestinnän kautta (Salovaara ym. 2021a, 5). Maiju Kyystösen ym. (2021, 35) mukaan sosiaalityöntekijän kanssa asiointi sähköisesti videoyhteydellä tai esimerkiksi chatissä on vielä harvinaista ja niiden käyttämisessä on eroja alueen ja koulutustason mukaan. (Salovaara ym. 2021a, 5.)

Sähköisten palveluiden yleisyys on kasvanut ja näistä etenkin etäpalvelut, etävastaanotot ja viestintä. Myös mobiilikäyttöisten tietojärjestelmien käyttö on kasvanut. (Salovaara ym. 2021a, 78–79.) Ammattilaiseen voidaan olla yhteydessä sähköisesti joko suoraan tai jättämällä viestin (Kyystönen ym. 2021, 20–21). Esimerkiksi iäkkäiden palvelut toimivat mobiilipalvelujen suunnannäyttäjänä sosiaalihuollossa (Salovaara ym. 2021a, 85). Sähköiset palvelut vaativat kuitenkin ammattilaisilta riittävää osaamista ja sitoutumista, sillä ilman näitä voi olla mahdotonta toteuttaa toimivia sähköisiä palveluita. Tämä johtuu siitä, että ammattilaiset kertovat näistä palveluista asiakkaille ja tuottavat suurimman osan tietojärjestelmien avulla toteutetusta tietovarannosta. (Salovaara ym. 2021a, 89.)

2.2.2 Kohtaaminen digitaalisilla alustoilla sosiaalityössä

Sosiaalityö on luonteeltaan suhdeperusteista, joten digitaaliset työkalut tuovat tähän oman lisänsä. Tästä syystä on myös tärkeää tarkastella sosiaalityön asiakastyötä digitalisaation kontekstissa. David Murphyn ym. (2012, 703) mukaan suhdeperusteinen sosiaalityö on ollut sosiaalityön kentällä kiinnostuksen kohteena. Suhdeperusteinen sosiaalityö perustuu ihmiskeskeiseen lähestymistapaan. Sosiaalityö onkin pohjimmiltaan ihmissuhteisiin perustuva lähestymistapa auttamiseen, ja työlle olennaista on hyvät kommunikaatiotaidot työn tekemiseksi. Työn- ja täten muutoksen tekemisen keskiössä on työntekijän ja palveluiden käyttäjän välinen suhde. (Mt., 703–705.) Suhdeperusteisen sosiaalityön tehtävänä on Murphyn ym. (2012, 709) mukaan tehdä näkymätön näkyväksi. Tällä voidaan esimerkiksi tarkoittaa erilaisten ongelmien esiin nostamista. Murphyn ym. (2012, 711) artikkelin mukaan palveluiden käyttäjät, jotka kokivat suhteen sosiaalityöntekijään positiiviseksi, tekivät todennäköisemmin myös rakentavia muutoksia elämässään. Parempien suhteiden muodostusta tukee avoin kommunikointi, käyntien tiheys ja julkisen avun saaminen (mt., 711.) Tästä syystä onkin mielenkiintoista, miten hyviä suhteita asiakkaisiin voidaan

rakentaa digitaalisesti ja ylipäättään, miten sosiaalityölle oleelliset ihmissuhteet rakentuvat digitaalisilla alustoilla.

Romakkaniemi ym. (2023, 3) esittelevät artikkelissaan Ruchin (2018) näkemystä suhdeperusteisesta sosiaalityöstä. Hänen mukaansa ihmissuhteisiin perustuva sosiaalityö on pohjimmiltaan sortoa estävä käytäntö, jossa asiakkaan osallistaminen on olennaisena osana (mt., 3). Romakkaniemi ym. (2023) määrittelevät suhdeperustaisen sosiaalityön monitahoiseksi ja monimutkaiseksi ilmiöksi, joka perustuu humanistisiin periaatteisiin ja reflektiivisuuteen. Kohtaamisissa valtasuhteet ovat aina läsnä. (Mt., 3.) Digitaalisuus voi puolestaan muokata ja vaikuttaa näihin vuorovaikutuksessa syntyviin valtasuhteisiin. Romakkaniemi ym. (2023, 3) jatkavat asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteen määrittelyä toteamalla, että se on usein neuvoteltavissa oleva, kontekstuaalinen ja ajallinen ilmiö. Sosiaalinen läsnäolo on yksi suhdeperustaisen sosiaalityön perusta ja digitaalinen ympäristö muuttaa tätä, kun luottamuksellista läsnäoloa on luotava digitaalisten laitteiden avulla ilman kasvokkaista kontaktia. Tässä korostuvat sosiaalityöntekijän kommunikaatiotaidot. (Romakkaniemi ym. 2023, 4.)

Digitalisaation myötä näkemys asiakkaasta ja hänen asemastaan on muuttunut. Asiakkaat nähdään kuluttajina, palveluiden käyttäjinä ja rahoittajina, joilla on oikeus vaatia vastinetta rahoilleen. Digitalisaation aiheuttamat muutokset ovat siis tuoneet uudenlaisen asiakaslähtöisyyden ja keskeisyyden vaatimuksen. (Palomäki 2020, 176.) Palomäki (2020, 176) jatkaa, että teknologia voi puolestaan mahdollistaa asiakkaan aktiivisen osallistumisen palveluiden kehittämiseen. Asiakastietojen ja asiakkaiden osallistumisella on merkitystä organisaatioiden digitalisaation onnistumisessa. Digitalisaation voidaan ajatella tukevan julkisen hallinnan näkemystä asiakkaasta aktiivisena, osallistuvana ja tasavertaisena toimijana. (Mt., 176.) Huomionarvoista kuitenkin on, että viranomaisilla ei ole ainakaan vielä velvollisuutta järjestää asiantuntijapalveluita myös sähköisessä muodossa (Pyykkönen 2022, 6).

Sosiaalityöntekijät voivat esimerkiksi digitalisaatiossa toimia teknologisten resurssien yhdenvertaista jakaantumista edistävästi (Kivistö 2017, 26). Sosiaalityöntekijät ovat tärkeässä roolissa asiakkaiden sähköisten palveluiden ja digitalisaation käyttöön ottamisen ohjaamisessa, jotta asiakkaat eivät entisestään syrjäytyisi digitalisaation myötä (Salmela & Mämmi-Laukka 2017, 168). Yhtenä esimerkkinä sosiaalityön asiakaskohtaamisten digitalisoinnilla voivat toimia myös erilaiset chat-palvelut. Chat-palveluilla tarkoitetaan

verkkovälitteistä juttelukanavaa. Pyykkösen ym. (2022, 20) tekemän selvityksen mukaan sosiaalihuollon asiakkaat vastasivat, että chat voisi olla tulevaisuudessa asioinnin väline esimerkiksi tiedonhaussa, nopeassa yhteydenpidossa ja huolen ilmaisuna. Asiakkaan kuitenkin painottivat, että chat voisi toimia hyvänä vaihtoehtoisena palveluna silloin, kun sen toisella puolella on ihminen eikä robotti. (Mt., 20.)

Digitalisaatio ja digitaalisuus voivat mahdollistaa osan asiakkaiden kohdalla heidän toimijuuksiaan (Kivistö 2017, 30). Asiakkaiden toimijuuden vahvistamisen ohella teknologian tuottamat välineet ja mahdollisuudet voivat myös vahvistaa koko sosiaalityön toimijuutta (Pohjola 2017, 184). Myös palveluntarjonta mahdollistuu syrjäseuduille asti, eli se tavoittaa enemmän asiakkaita. (Kivistö 2017, 30.) Osa asiakkaista voi olla tietoyhteiskunnan kehityksen myötä jopa helpommin tavoitettavissa verkossa. Näin ollen teknologia voi toimia työvälineenä tukemassa sosiaalityötä. (Ritvanen 2017, 73.) Tällaisia ihmisiä ovat esimerkiksi juuri kaukana palveluista asuvat tai liikuntarajoitteiset (Ritvanen 2017, 84). Myös etenkin lapsille ja nuorille verkkovälitteinen kommunikointiapa on usein tuttua ja voi madaltaa kynnystä kommunikaatioon (Soini & Kovanen 2018, 162). Verkkovälitteisen sosiaalityön suuri muutos onkin vuorovaikutus sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuudessa (Ritvanen 2017, 75). Verkossa voi olla yhteydessä monin eri tavoin ja se voi luoda uudenlaisen yhteisöllisyyden verkon avulla sekä mahdollistaa uudenlaisia sosiaalisuuden muotoja (mt., 86).

Asiakasprosessien ja huoleen reagoiminen voivat teknologian ansiosta myös nopeutua ja asiakkaiden valta voi lisääntyä suhteessa sosiaalityöntekijöihin ja palvelujärjestelmän rakenteisiin (Kivistö 2017, 30). Teknologia voi siis auttaa ennaltaehkäisevässä työssä ja korostaa asiakkaiden valinnanvapautta eri kohtaamistapojen välillä (Ritvanen 2017, 84). Samalla se voi mahdollistaa ja vahvistaa myös sosiaalityöntekijöiden toimijuutta ja osaamista, kun ajantasainen tieto on paremmin saatavilla ja jaettavissa. Lisäksi digitalisaatio voi auttaa moniammatillisessa yhteistyössä helpottaen moniammatillisia asiakaspalavereja ja erityisosaamisen saatavuutta. (Kivistö 2017, 30.) Esimerkkinä sosiaalityön digitalisoitumisesta voikin myös olla sosiaalityöntekijöiden sähköpostilistat, verkkokonsultointi ammattilaisten kesken, ammatilliset blogit ja erilaiset painetut tekstit sähköisesti. (Ritvanen 2017, 87.)

Pandemia vaikutti sosiaalityöhön muun muassa siten, että moni palvelu sulkeutui tai oli osittain suljettuna. Osa palveluista tuotettiin vain kiireellisimpiin tarpeisiin ja osa

tapaamisista toteutettiin etänä. (Fiorentino ym. 2022, 6.) Esimerkiksi erilaiset etävastaanotot lisääntyivät koronapandemian alkaessa. Sosiaalityöntekijät hyödyntävät digitaalisia alustoja esimerkiksi yhteistyökumppaneiden, ammatillisen koulutuksen ja tiedonhaun muodossa, mutta asiakastyössä sen hyödyntäminen on vielä harvinaisempaa. (Fiorentino ym. 2022, 2.) Digitaaliset välineet voivat kuitenkin tuoda uusia mahdollisuuksia myös sosiaalityössä tapahtuvalle asiakastyölle. Digitaalisesti tuotetut palvelut voivat tarjota lupaavia vaihtoehtoja sosiaalityön harjoittamiseen. (Mt., 14–15.) Teknologiaa käytetäänkin yhä enemmän kommunikoimiseen. Digitaalinen teknologia voi potentiaalisesti tuoda joustavuutta vuorovaikutukseen sekä läpinäkyvyyttä. Näiden lisäksi sillä on kyky luoda verkostoja. (Steiner 2021, 66.) Ohjelmistot voivat toimia kommunikaation, yhteisöjen rakentamisen ja tapausten ymmärtämisen tukena (mt., 69).

Digitalisaatioon ja asiakastyöhön liittyy myös sosiaalinen läsnäolo, joka puolestaan liittyy digitaalisen läheisyyden käsitteeseen. Digitaalisella läheisyydellä viitataan läheisyyteen, joka muodostuu digitaalisissa ympäristöissä, kuten esimerkiksi sosiaalisen median alustoilla. Digitaalisissa ympäristöissä ihmiset voivat jakaa asioita jokapäiväisestä elämästään, jotka he kokevat tärkeiksi. Digitaalisilla alustoilla tapahtuvat kohtaamiset voivat myös synnyttää luottamusta, sillä ne voivat tarjota enemmän hallintaa suhteiden luomisessa sosiaalityöntekijän kanssa. Digitaalisia kohtaamisia voi helpommin siirtää tai peruuttaa. Ne myös mahdollistavat tapaamisten järjestämisen asiakkaiden kanssa heille parhaiten sopivana aikana ja paikkana. (Fiorentino ym. 2022, 4.) Vera Fiorentinon ym. (2022, 4) mukaan digitaalinen läheisyys voi olla yhtä tärkeää kuin kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus.

Etänä tapahtuva kohtaaminen sopii Fiorentinon ym. (2011, 11) mukaan esimerkiksi silloin, kun kyseessä on tiedon jakaminen tai neuvonta asiakkaan kanssa. Etätapaamiset voivat lisätä tasa-arvon kokemusta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille esimerkiksi siten, että etätapaamisissa asiakas voi olla omassa kodissaan ja hallita tilannetta kenties paremmin kuin esimerkiksi sosiaalitoimistossa asioitaessa (mt., 11). Salmela ja Mämme-Laukka (2017, 167) tuovat esille, että asiakkaan näkökulmasta asiointi etänä voi tuoda mukanaan myös hyviä puolia, sillä asiointi etänä voi madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä ja se voi myös lisätä yhteydenpitoa. Verkkovälitteinen sosiaalityö voi olla tasa-arvoistavaa, kun sitä voi tehdä myös anonymisti ja kasvottomasti. Näin myös vaikeiden asioiden käsittely voi helpottua. (Granholm 2016, 67.) Sonja Soinin ja Tarja Kovasen (2018, 164) mukaan puolestaan verkossa asiakas voi määritellä paremmin sen, miten paljon hän kertoo itsestään,

mistä puhutaan ja kuinka kauan. Kyystösen ym. (2021, 45) tutkimuksen mukaan puolestaan asiakkaat kokivat sähköiset palvelut pääasiassa hyväksi. Asiakkaat raportoivat hyödyiksi muun muassa sähköisten palveluiden helpottavan aika- ja paikkariippumatonta palveluiden käyttöä (Kyystönen ym. 2021, 50).

Digivälitteisesti tehtävä asiakastyö tuo mukanaan myös haasteita. Haastetta voi luoda tietojen hävitys etätapaamisten tai etänä tapahtuvan kommunikoinnin jälkeen. Myös tilanteen arviointi voi vaarantua ja tärkeää informaatiota voi jäädä huomaamatta. (Ritvanen 2017, 80.) Digitaalisten alustojen käyttö asiakkaiden kohtaamisessa voi herättää kysymyksen sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistämisestä sekä osallisuuden, hyvinvoinnin ja voimaannuttamisen lisäämisestä asiakkaille (Fiorentino ym. 2022, 2). Asiakkaiden kohtaamisessa digitaalisesti yhdeksi päähaasteeksi muodostui myös pohdinta siitä, milloin ja missä kontekstissa digitaalisesti toteutettu tapaaminen on sopivaa ja missä taas ei. Etätapaamisissa korostui etenkin asiakkaan kohtaamisen ja kuuntelemisen tärkeys. Tapaamisille ja kohtaamisille ei ole olemassa kuitenkaan ohjenuoraa, milloin voi tavata etänä ja milloin olisi sopivampaa tavata kasvokkain. (Fiorentino ym. 2022, 10.)

Fiorentinon ym. (2022, 10) mukaan etätapaamiset voivat olla haasteellisia esimerkiksi kohdatessa vakavasta mielenterveydenongelmasta kärsivän ihmisen tai vaikeassa elämäntilanteessa olevan. Haasteena voi myös olla iäkkäämmän asiakkaan kohtaamisessa digitaalisesti. (Mt., 10.) Perinteisten palveluiden pitäminen osana palveluntarjontaa onkin oleellista etenkin niille, joille digitaaliset palvelut eivät sovellu. Asiakkaiden keskuudessa on myös erilaisia valmiuksia käyttää digitaalisia palveluita. (Salmela & Mämme-Laukka 2017, 168) Tämä vaatii työntekijältä erityistä herkkyyttä ja harkintaa, joka voi olla osittain myös työtä kuormittava tekijä. Pyykkösen ym. (2022, 21) tutkimuksessa verkkokoh- taamisen näkökulmasta sosiaalityöntekijät mainitsivat haasteiksi asiakkaiden tietotekni- sen osaamisen, varattomuuden hankkia laitteita, luottamusta horjuttavat haasteet sekä vuorovaikutukseen ja eettisiin toimintatapoihin liittyvät haasteet.

Ritvanen (2017, 80) on samoilla linjoilla ja hänen mukaansa etänä tapahtuvassa asiakas- työssä on myös huomioitava, että se ei välttämättä sovi kaikille asiakkaille. Etäkohtaami- set voivat myös vaikuttaa suhteen muodostukseen ja siihen, millaiseksi suhde muotoutuu (mt., 80). Ritvanen (2017, 80) painottaa, että on tärkeää pohtia, milloin voidaan hyödyn- tää verkossa tapahtuvaa kohtaamista, ja milloin olisi puolestaan parempi tavata kasvok- kain. Verkko voi kuitenkin luoda tietynlaista etäisyyttä suhteeseen ja käyttäytyminen voi

olla helposti impulsiivisempaa (Ritvanen 2017, 80). Asiakkaalla on myös oltava valinnanvapaus asiointitapojen välillä, eli asioiko hän mieluummin verkossa vai kasvokkain (mt., 79).

Verkkovälitteisessä työssä tekstuaalisuus korostuu, mikä voi helposti aiheuttaa väärinymmärryksiä tai vaikeuksia ilmaista itseään kirjallisesti. (Ritvanen 2017, 80.) Pyykkösen ym. (2022, 23) mukaan pelkästään sähköisten viestien varassa tapahtuvassa kommunikoinnissa väärinymmärrysten mahdollisuus lisääntyy. Väärinymmärryksiä voi aiheuttaa toisen osapuolen näkemättömyys, kun ei nähdä toisen olemusta, ilmeitä tai eleitä (Fiorentino ym. 2022, 12). Videovälitteinen kohtaaminen voi toimia parempana vaihtoehtona, sillä siinä on usein katsekontakti ja suurempi kommunikointi (Pyykkönen ym. 2022, 23). Vuorovaikutuksessa on tärkeää nähdä ihmisten kasvot, sillä kasvojen näkemättömyys vaikeuttaa nonverbaalista viestintää sekä sanallista kommunikaatiota. (Fiorentino ym. 2022, 12.) Verkkovälitteisessä kommunikaatiossa myös empatiataidot korostuvat, sillä sanaton viestintä puuttuu koostamisesta kokonaan (Soini & Kovanen 2018, 163). Verkko tai teknologia voi myös luoda väärän illuusion ammattilaisen tavoitettavuudesta (Ritvanen 2017, 80).

Pyykkösen ym. (2022, 29) mukaan asiakastapaamisten vuorovaikutus tulee haastetuksi sähköisissä palveluissa. Henkilökohtainen asiointi ei ole usein korvattavissa digitaalisilla palveluilla. Esimerkiksi haastavissa asiakastilanteissa päätöksentekoa ei voida muodostaa ainoastaan etäyhteyden varaan (mt., 29.) Pyykkönen ym. (2022, 30) vielä ehdottavat, että tarvitaan jatkuvaa keskustelua teknologian tuomista vaikutuksista sosiaalityölle liittyen esimerkiksi verkkovälitteisiin kohtaamisiin liittyvään luottamuksellisuuteen, yksityisyyteen, ammatillisiin käytäntöihin ja työntekijän saavutettavuuteen. Nämä edellä mainitut asiat muodostavat eettisesti kestävästä digitaalisen sosiaalityön. (Mt., 30.)

Digitalisaatio on muuttanut vahvasti sosiaalityön kohtaamista ja vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa (Fiorentino ym. 2022, 2). Fiorentinon ym. (2022, 10) artikkelin mukaan sosiaalityöntekijät kokivat etätapaamiset pinnallisemmaksi kuin kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset. Etätöihin siirryttäessä huolta koettiin myös siitä, että osa asiakkaista putoaisi pois palveluiden piiristä digitaalisten tapaamisten vuoksi. Digitaalisten alustojen käyttäminen aiheutti myös pohdintaa siinä, pystyivätkö sosiaalityöntekijät tunnistamaan asiakkaidensa ongelmat, käymään syvällisiä keskusteluja tai kohtaamaan asiakkaan tunneta-solla digitaalisesti välitetyissä palveluissa. (Mt., 10.) Haasteena voi myös olla se, kuinka

luotettavasti tietoa voidaan kerätä etäkohtaamisissa. Pyykkösen ym. (2022, 22) mukaan esimerkiksi tapaamisen taustalla oleva henkilö voi mahdollisesti vaikuttaa asiakkaaseen. Aina ei voida olla varmoja siitä, mitä ruudun toisella puolella on. Myös asiakkaat voivat olla huolissaan siitä, onko työntekijän lisäksi joku ulkopuolinen, joka mahdollisesti kuulee keskustelun. (Mt., 22.)

Asiakkaiden kohtaaminen on erilaista etänä kuin kasvokkain, mikä myös aiheutti pohdintaa, miltä se tuntuu asiakkaiden näkökulmasta ja kuinka he kykenevät kertomaan ongelmistaan. Asiakkaan tilanteen ja ongelmien kohtaaminen koettiin myös haasteelliseksi esimerkiksi puhelimitse. (Fiorentino ym. 2022, 12.) Pyykkösen ym. (2022, 19–20) tutkimukseen osallistuneiden sosiaalihuollon asiakkaiden mielestä kohtaukset tulisi pääsääntöisesti järjestää kasvokkain ja pelkästään etänä tapahtuviin tapaamisiin ei oltu valmiita.

Kasvokkain tapahtuvan kohtauksen koettiin olevan oleellinen luottamuksellisen suhteen rakentamiseksi (Fiorentino ym. 2022, 10). Pandemian alussa sosiaalityöntekijät myös kokivat, että hybridimalli, jossa käytettiin digitaalisia alustoja ja etätapaamisia sekä kasvokkain tapahtuvia kohtauksia oli vaihtoehtoista sopivinta. Kasvokkain tapahtuvat kohtaukset koettiin tarpeellisiksi psykososiaalisen tuen tarjoamisen kannalta ja luottamuksellisen suhteen rakentamiseksi. Luottamuksellisen suhteen rakentamisen jälkeen koettiin, että voidaan helpommin hyödyntää digitaalisia alustoja. Kommunikaation koettiin kuitenkin kaiken kaikkiaan olevan helpompaa, syvällisempää ja luonnollisempaa kasvokkain. (Mt., 11–13.) Salmelan ja Mämmi-Laukan (2017, 167) mukaan onkin vielä syytä kiinnittää huomiota etäyhteydellä tapahtuvaan vuorovaikutukseen, sillä etäyhteyksien käyttö tulee vielä lisääntymään tulevaisuudessa.

Oman haasteensa verkkovälitteiseen asiakastyöhön voi myös tuoda uudenlaisten taitojen vaade. Verkossa tapahtuva sosiaalityö vaatii riittävät tekniset edellytykset (Ritvanen 2017, 88) niin asiakkailta, kuin ammattilaisiltakin. Mirva Salmelan ja Leena Mämmi-Laukan (2017, 166) tutkimuksen mukaan työntekijät kokivat olevansa suhteellisen kyvykkäitä sähköisten palveluiden käytössä, kun taas asiakkaiden kyvykkyyttä epäiltiin herkemmin.

Camilla Granholm (2016) esittelee väitöskirjassaan vastauksen haasteisiin, joita digitalisaatio ja etäkohtaukset tuovat sosiaalityöllä. Granholm on kehittänyt ajatuksen sulautuvasta sosiaalityöstä (blended social work). Sulautuvan sosiaalityön ideana on, että

kohtaamisissa käytetään tilanteeseen sopivaa optimaalista kohtaamisen mallia ja tiedostetaan, että ihmiset elävät nykyään teknologian ansiosta kahdessa eri dimensiossa. (Granholm 2016, 41.) Nämä kaksi dimensiota ovat offline eli internetin ja teknologian ulkopuolinen ulottuvuus ja online eli verkossa ja teknologiassa tapahtuva ulottuvuus. Granholmin (2016, 57) mukaan nämä kaksi dimensiota ovat limittäisiä. Granholm siis esittää tutkimuksensa pohjalta, että ihmiset elävät ja ovat samanaikaisesti läsnä offline- ja online-todellisuudessa. Erityisesti nuoret elävät näiden kahden ulottuvuuden välillä. (Mt., 55.)

Asiakkaiden kohtaamisessa verkkovälitteisesti oleellista on myös tiedostaa eri asiakasryhmien tavat toimia verkossa. Granholm (2016, 69) esittää, että esimerkiksi nuoremmat usein suosivat synkronisia työkaluja osallistumiseen ja vuorovaikutukseen, kun taas nuoret aikuiset vuorovaikuttavat ja osallistuivat käyttämällä sekalaisia lähestymistapoja. Vuorovaikutuksen tavoista ja mieltymyksistä ei voida kuitenkaan tehdä liian yleispäteviä yleistyksiä. Sulautuva sosiaalityö on jatkumoa kasvokkain tehtävän työn ja verkkovälitteisen työn välillä eli sen on siis kasvokkain tehtävän ja verkkovälitteisen työn harkittava integraatiota. Sulautuvassa sosiaalityössä tapahtuu sosiaalityön käytäntöjen uudelleen ajattelua asiakasosallisuuden optimoimiseksi. Se on sosiaalityön uudistamista sosiaalisesti jaetun ja avoimen tiedon edistämiseksi. (Granholm 2016, 60.)

Kohtaamisen ohella sosiaalityön digitalisaatiossa esillä on myös ollut sosiaalinen media ja sen hyödyntäminen sosiaalityön kontekstissa. Keskustelua on esimerkiksi herättänyt sosiaalityöntekijöiden näkyvyys sosiaalisessa mediassa ja se, miten heidän tulisi siellä olla ja esittää itsensä. Keskustelussa on ollut esimerkiksi se, onko sopivaa esiintyä sosiaalisessa mediassa omalla nimellään, vai tulisiko sosiaalityöntekijöiden käyttää siellä jotain muuta nimeä. (Granholm 2016, 67.) Granholmin (2016, 67) mukaan sosiaalityöntekijöiden tulisi sosiaalisessa mediassa olla tietoisia digitaalisesta läsnäolostaan. Sosiaalisessa mediassa sosiaalityöntekijät voivat esimerkiksi jakaa tietoa ja nostaa esille tärkeitä sosiaalityön aiheita.

2.2.3 Digitalisaation tuomat haasteet sosiaalityölle

Steinerin (2021, 59) mukaan viime aikoina digitalisaation haasteet ovat olleet enemmän esillä. Sama ilmiö on huomattavissa myös sosiaalihuollossa. Hoybye-Mortensen & Ejbye-Ernstin (2018, 19) mukaan infrastruktuuri onkin kaikista näkyvin silloin, kun se ei

toimi. Steinerin (2021, 59) mukaan esille nostettuja haasteita ovat olleet esimerkiksi väärä tieto, valvonta ja riskien tunnistaminen. Haasteita on aiheuttanut myös yksityisyyden riski digitaalisilla alustoilla (mt., 59). Palomäen (2020, 178) mukaan riskeinä digitaalisissa palveluissa voi myös olla palveluiden toimimattomuus, tietosuojongelmat ja asiakasta koskevat virheet. Tietosuojongelmat ovat olleet huolena esimerkiksi siihen liittyvien viestintäkanavien ja arkistointialustojen takia. (Steiner 2021, 60.)

Salovaara ja Ylönen (2021, 4) tuovat esille, että digitaalisissa tietojärjestelmissä ja tiedon keräämisessä haasteena voi myös olla pirstoutunut tieto. Toimiakseen esimerkiksi tietopohjaisissa tiedonmuodostuksissa elektronisten tietokantojen on kyettävä ilmaisemaan monimuotoisuutta, ryhmittelemään tietoja, tutkia trendejä, löytää avaintietoa ja merkittäviä tapahtumia, säilyttää narratiivinen ja suhteellinen lähestymistapa sekä varmistaa asiakkaiden ja verkostojen pääsy yhteisen tiedonmuodostuksen helpottamiseksi. (Salovaara & Ylönen 2021, 4.) Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien kehitys onkin ollut hidasta ja ongelmia on havaittu esimerkiksi järjestelmien heikossa kestävyudessa sekä sosiaalialan organisaatioiden epäselvissä ja epäyhtenäisissä tietokäytännöissä ja niiden myötä datan luotettavuuden vaarantumisessa (Salovaara ym. 2021b, 374). Datan luotettavuuden haasteet vaikuttavat myös sen pohjalta tehtyjen päätelmien pätevyyteen (Salovaara 2021, 142).

Sosiaalityössä suhtautuminen digitalisaatioon on ollut kaksijakoista. Toisaalta on ajateltu, että digitaalisuus ei sovellu sosiaalityön asiakastilanteisiin, jotka vaativat vuorovaikutusta ja paneutumista tilanteisiin. Toisaalta puolestaan sen mahdollisuudet on tunnistettu esimerkiksi uudenlaisen tavoittamisen ja palveluiden monipuolistumisen kannalta. (Pohjola 2017, 181.) Salovaaran ja Ylösen (2021, 4) mukaan sosiaalityöntekijät saattavat myös suhtautua kriittisesti elektronisiin tietokantoihin ja tämä puolestaan voi johtaa sosiaalityön epäammattimaistamiseen. Syynä kriittiseen suhtautumiseen tietojärjestelmiä kohtaan voi olla esimerkiksi puutteet digitaalisissa taidoissa. (Salovaara ym. 2021b, 376). Salovaaran ym. (2021b, 381) mukaan osaamispuutteisiin olisikin panostettava, sillä nämä ovat edellytyksenä alan kasvu- ja tuottavuustavoitteiden saavuttamiselle. Kriittinen suhtautuminen saattaa johtua myös esimerkiksi siitä, että elektroniset tietojärjestelmät ja alustat ovat tehty suurimmilta osin terveydenhuollon näkökulmasta, jolloin ne eivät ole suoraan täysin toimivia sosiaalihuollossa. Tämä huomio tehtiinkin Salovaaran ja Ylösen (2021, 7) tutkimuksessa, jossa vastaajat olivat kritisoineet, että alustat on selvästi tehty

terveydenhuollon tarpeisiin, eikä sosiaalityöhön. Tämän lisäksi alustoja kritisoitiin vanhanaikaisiksi (Salovaara & Ylönen 2021, 7).

Sosiaalihuollossa ollaan vielä jäljessä digitaalisessa transformaatioissa terveydenhuoltoon verrattuna. Yksityisellä sektorilla käytössä olevat palvelukonseptit, digitaaliset sovellukset ja tekniset innovaatiot eivät ole välttämättä suoraan siirrettävissä julkiseen hallinnon tai palveluiden käyttöön. Suomessa julkisia palveluita on digitalisoitu varovasti. (Palomäki 2020, 181.) Palomäen (2020, 183) mukaan toisaalta onnistumisen kannalta oleellista on digitaalisten innovaatioiden hyödyntäminen hallitusti. Hallitusti se voi tapahtua ottamalla niitä käyttöön varovasti ja pikkuhiljaa. Toisaalta pandemian myötä ilmeni, että digitaalisten alustojen hyödyntämisen kehitys sosiaalityössä on ollut liian hidasta (Fiorentino ym. 2022, 14).

Terveydenhuoltoon verrattuna tietohallinnassa olisi huomioitava myös sosiaali- ja terveydenhuollon erilaiset tehtäväalueet, professionaaliset lähtökohdat ja tiedonmuodostuksen tarpeet. Sosiaalihuollossa onkin usein kokonaisvaltaisempi työote ja tuen tarpeet ovat usein sensitiivisiä. Näin ollen sosiaalihuollon ulkopuolelta tulevat tiedonhallinnan ratkaisut eivät välttämättä tue sosiaalihuollon eetosta ja professionaalista tehtävää. Pahimmillaan ne voivat olla jopa ristiriidassa. (Salovaara ym. 2021a, 16.) Kivistön (2017, 30) mukaan teknologian nopean kehittymisen takia sosiaalityö ja sen ohjeistukset eivät ole onnistuneet pysymään kehityksen perässä. Palomäki (2020, 177) toteaaakin artikkelissaan, että haasteeksi voi muodostua se, että lainsäädännössä ei kyetä tarpeeksi nopeasti huomioimaan poikkihallinnollisia toimintatapoja tai yhtenäisiä käytäntöjä, joita tarvitaan esimerkiksi viranomaisten väliseen yhteistyöhön ja yhtenäisten digitaalisen tietopohjan luomiseksi.

Leena Tikkanen (2017, 44) mukaan puolestaan sosiaalityön digitalisoitumisen esteenä on nähty olevan sosiaalityön ja teknologioiden jännitteinen suhde toimintalogiikoiden suhteen. Haasteena voi myös olla teknologinen determinismi, jolla viitataan siihen, miten teknologinen kehitys voi määrittää sosiaalityötä ja sen tavoitteita (mt., 44). Vaarana voi olla, että tietotekniikka ja hallinnolliset tarpeet alkavat määrittää sosiaalityötä ja sen käytänteitä. Sosiaalityön sähköisesti kerätty tieto onkin usein kerätty juuri hallinnon taroituksiin, eikä sosiaalityön kehittämiseen. (Ritvanen 2017, 83.) Tikkanen (2017, 48) mukaan teknologiset laitteet ja välineet on haastava toteuttaa sosiaalityön tavoitteiden mukaista asiantuntijuutta ja kohtaamista ajatellen. Sosiaalityön ja teknologian jännitteisyys

ja erillisyys voi aiheuttaa vaikeuden tunnistaa teknologioiden sosiaalista ja toiminnallista tarkoitusta. Sosiaalityötä ei voida kuitenkaan erottaa asiakkaan elämismaailmasta ja sosiaalisesta elämisen todellisuudesta. (Tikkala 2017, 50.) Tikkala (2017, 49) esittelee myös silottavan asiantuntijuuden mallin, jonka tarkoituksena on vastata edellä esitettyihin haasteisiin ja ylittää sosiaalityön sekä teknologian jännitteisiä eroja. Silottava asiantuntijuus voi tarjota asiantuntijuuden mallia digitalisoituneeseen ja teknologiavälitteiseen toimintaympäristöön (mt., 49).

Salovaaran ja Ylösen (2021) tekemässä tutkimuksessa vastaajat olivat vastanneet haasteiksi muun muassa yhdellä kertaa kokonaiskuvan saamisen asiakkaan tilanteesta, tiedonsiirron toisista tietokannoista toisiin, tiedon jakamisen ja yhteistyön ammattilaisten kesken sekä sen, että sama tieto täytyi tallentaa useisiin kohteisiin. Toisaalta vastauksissa oli havaittavissa myös ristiriitaisuuksia, sillä toimiviksi ominaisuuksiksi oli mainittu vastaajien toimesta asiakastietojen dokumentointi, tiedon jako ja yhteistyö sekä turvallinen kommunikointi ammattilaisten välillä. (Salovaara & Ylönen 2021, 7.) Kritiikkiä annettiin myös siitä, että asiakkaiden verkostojen ymmärtämisen koettiin olevan heikkoa tietokantojen avulla. Tämä on kuitenkin oleellinen ja tärkeä osa sosiaalityötä. Haastavaksi koettiin myös kokonaisymmärryksen saaminen asiakkaan tilanteesta ja palveluista. (Salovaara & Ylönen 2017, 8.) Salovaaran ja Ylösen (2021, 10) tutkimuksen päähavaintona oli, että elektroniset tietojärjestelmät eivät vielä tällä hetkellä tue tapauskohtaista sosiaalityötä ja haasteita aiheuttaa myös tarvittavan tuen puute tietojärjestelmien käytössä sekä tapausten ymmärtämisen vaikeus niiden avulla. Salovaara ja Ylönen (2021, 10) vielä mainitsevat, että monet Suomessa käytössä olevat alustat ovat vanhentuneita, eivätkä täytä sosiaalityön kriteerejä.

Salovaaran ym. (2021a, 51) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen selvityksessä huomattiin, että digitalisaation haasteena on myös tiedonsaavutettavuuden haasteet. Tiedon saatavuutta voidaan tukea mahdollistamalla tiedonsiirron eri tietojärjestelmien välillä ja organisaatorajat ylittäen. Suurimmalla osalla organisaatioista ei kuitenkaan ollut tiedonsiirtoa asiakastietojärjestelmään tai muihin järjestelmiin. (Salovaara ym. 2021a, 51.) Tämäkin voi olla pirstaloituneen tiedon taustalla. Haasteena oli myös tiedonvaihdot (mt., 53). Haasteet voivat johtua esimerkiksi tietosuojan aiheuttamista vaatimuksista, jotka voivat hankaloittaa tiedon vaihtoa eri palveluntuottajien välillä. Näissä tapauksissa ammatillaiset saattavat joutua turvautumaan suulliseen tietoon, (mt., 77) mikä voi olla käytännön kannalta haastavaa, aikaa vievää ja epäluotettavaa.

Toisaalta haasteena on myös huomattu olevan kerätyn datan ja tiedon hyödyntämisen haasteet. Salovaaran ym. (2021b, 378) artikkelin mukaan suurin osa raportoi esteitä tiedon hyödyntämiselle sosiaalihuollon organisaatioissa. Salovaaran ym. (2021a, 64) selvityksen mukaan tiedon hyödyntämisen suurimmat esteet johtuvat usein resurssien, tietojärjestelmien ja tiedon rakenteisuuteen liittyvistä puutteista. Puutteita havaittiin olevan myös osaamisessa, ja tietojen yhdistäminen koettiin kaiken kaikkiaan haasteelliseksi. (Mt., 64.) Tiedon hyödyntämiseen vaikeudet liittyivät myös tietojen yhdistelyn vaikeuteen, tiedon väärään muotoon, puutteellisiin tietojärjestelmiin, yhteistyön haasteisiin, tarpeellisen tiedon puuttumiseen, rajapintojen puutteisiin sekä liian vanhaan tietoon (Salovaara ym. 2021b, 380.), joka saattaa aiheuttaa haasteita sen käytössä. Tiedon hyödyntämistä haastaa myös tiedon hajanainen sijainti (mt., 375).

Steinerin (2021, 59) mukaan digitalisaation ja teknologisten palveluiden voidaan myös nähdä haastavan joitain sosiaalityön arvoja. Digitaalisuuden luomat muutokset voivat myös haastaa sosiaalityön asiantuntijuutta ja osaamista (Tikkala 2017, 43). Tästä esimerkkinä on ihmissuhteiden tärkeys (mt., 59). Tällä esimerkiksi Steiner (2021, 59) tarkoittaa sitä, että teknologia voisi potentiaalisesti syrjäyttää ihmissuhteita siirtäessään kommunikaatiota yhä enemmän digitaalisille alustoille. Myös Hoybye-Mortensen & Ejbye-Ernst (2018, 10) käsittelevät artikkelissaan teknologian vaikutusta kommunikaatioon ja niin kutsuttuun perinteiseen asiakastyöhön sosiaalihuollossa. Heidän mukaansa tutkijat ovat tuoneet esille mielipeitä siitä, että aika, joka käytettäisiin teknologiaan, veisi aikaa pois asiakkailta tai asiakastyöstä. Tutkijat ovat tuoneet esille, että teknologia vaikuttaisi niin sanottuun katutason työhön, joko suoraan päätöksenteossa tai epäsuoraan vieden aikaa pois muilta töiltä. (Hoybye-Mortensen & Ejbye-Ernst 2018, 10.)

Myös digitaalisten palveluiden käyttöönotto voi aiheuttaa haasteita. Tällä hetkellä ne toimivatkin vain niin sanottujen perinteisten palvelumuotojen rinnalla. Palomäen (2020, 177) mukaan esimerkiksi perustuslain yhdenvertaisuuden periaate voi toimia suojana perinteisten palvelumuotojen säilyttämiselle, mutta samalla se voi estää innovatiivisten digitaalisten ratkaisujen kehittämisen esimerkiksi julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin välillä. Digitaalisten ratkaisujen edellytetään siis olevan vain vaihtoehtona perinteisille palveluille, joka voi puolestaan johtaa päällekkäiseen työhön ja toimintamalleihin. (Palomäki 2020, 178.)

Kyystösen ym. (2021, 5) tekemän selvityksen mukaan suurin osa asiakkaista myös koki sähköisestä asioinnista huolta ja siinä kohdattiin esteitä. Sähköisten palveluiden käyttö on lisääntynyt ja digitalisaatio on edennyt myös sosiaalihuollossa. Haasteena ovat kuitenkin ne asiakkaat, jotka eivät pysty syystä tai toisesta asioimaan sähköisesti ja voivat olla digitaalisesti syrjäytyneitä. (Kyystönen ym. 2021, 5.) Niin kutsutusta digitaalisesta kahtiajako on puhuttu jo 1990-luvulta asti. Suomessa digitaalinen kahtiajako liittyy usein osaamiseen, kuten osamaattomuuteen internetin käytössä. Erilaiset käytön rajoitteet voivat rajoittaa osallistumista internetin välityksellä. Voi olla, että yksilö ei ole kykeneväinen tai edes tietoinen osallistumisen mahdollisuuksistaan internetissä. (Granholm 2016, 24.)

Digitaalisesti syrjäytyneitä asiakkaita voivat olla ne, joilla ei ole esimerkiksi internetyhteyttä tai tarvittavia digitaalisia taitoja sähköisten palveluiden käyttämiseen. (Kyystönen ym. 2021, 5.) Digitaalisten palveluiden käyttö voi olla haastavaa myös maahanmuuttaja-taustaisille, iäkkäille, alaikäisille ja vammaisille henkilöille (mt., 19). Osa saattaa myös olla digitalisaation ja digitaalisten palveluiden ulkopuolella omasta tahdostaan (Pyykkönen ym. 2022, 7). Sosiaalityössä digitalisaatioon liittyen on siis ollut keskustelua siitä, kuinka teknologia voi myös aiheuttaa epätasa-arvoa ja digitaalista kahtiajakoa (Fiorentino ym. 2022, 2). Osallisuuden näkökulmasta digitaalinen kahtiajako voi vaikuttaa tiedon saantiin, suhteiden luomiseen ja ylläpitämiseen sekä työllistymismahdollisuuksiin. Nämä kaikki kysymykset ovat sosiaalityössä keskeisiä. (Granholm 2016, 25.)

Kahtiajako voi olla yhteydessä myös ikään, sukupuoleen, sosioekonomiseen asemaan ja koulutustasoon. Sosiaalityön areenalla on keskusteltu erityisesti vanhempien ihmisten osallisuudesta ja digitaalisesta syrjäytymisestä, sillä vanhempien ihmisten digitaalisten alustojen käyttö voi olla rajoittuneempaa. (Granholm 2016, 24.) Granholmin (2016, 25) mukaan teknologian ja digitalisaation nopean kehityksen myötä tulevaisuudessa kuitenkin myös nuoret voivat kokea haastetta teknologian käyttämisessä. Niin sanottu digitaalinen kuilu on Kyystösen ym. (2021, 60) mukaan vahvasti läsnä väestössä. Tulevaisuuden haasteena voikin olla sähköisen asioinnin palveluiden kysyntään vastaaminen laadukkaasti, erilaisten käyttäjäryhmien huomioiminen sekä sähköisten palveluiden aito ulottuvuus taidoista ja muista rajoitteista huolimatta (mt., 60). Esimerkiksi lainsäädännön avulla pyritään turvaamaan se, että jokaisella olisi mahdollisuus käyttää digitaalisia palveluita yhdenvertaisesti. Tätä tukee esimerkiksi laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta L306/2019.

Haasteet digitaalisten alustojen ja teknologian käytössä eivät kuitenkaan koske ainoastaan sosiaalihuollon asiakkaita. Fiorentinon ym. (2022, 2) mukaan osa sosiaalityöntekijöistä saattaa hallita digitaaliset välineet, ja teknologian sujuvasti ja näkevät sen tarjoamat mahdollisuudet useammin kuin toiset. Sosiaalityössä haasteet ja puutteet teknologian hyödyntämisessä voivat olla organisaatiosidonnaisia. Haasteet voivat siis riippua organisaatiokulttuurista, toimintatavoista sekä johtamisesta ja johtajuudesta. (Fiorentino ym. 2022, 8.) Pyykkösen ym. (2022, 30) mukaan sosiaalityöntekijöillä on kuitenkin usein mahdollisuus ja velvollisuus päivittää digiosaamistaan. Sosiaalihuollossa ei vielä käytetä ja hyödynnetä kaikkia digitalisaation ja uuden teknologian tarjoamia mahdollisuuksia (Salovaara ym. 2021a, 66). Sosiaalityössä ylipäätään tietoteknologian käyttö on vielä harvinaisempaa, kuin muissa ammateissa (Granholt 2016, 33).

3 TYÖHYVINVOINTI

3.1 Työhyvinvoinnin käsite

Digitalisaatio ja digitaaliset työvälineet vaikuttavat arkipäivän työhön, ja näin ollen niillä on myös vaikutusta yksilöiden työhyvinvointiin. Hyvinvointi ja työhyvinvointi ovat moniulotteisia ilmiöitä (Mänttari-van der Kuip 2015b, 34). Työhyvinvointi pitää sisällään nykyään myös käsitteet työviihtyvyys, motivaatio ja työtyytyväisyys (mt., 1). Työterveyslaitoksen mukaan työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sopivaa turvallisuudessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä (Työterveyslaitos). Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan puolestaan työhyvinvointi on kokonaisuus, jonka muodostavat työ ja sen mielekkyys, terveys, turvallisuus ja hyvinvointi (Sosiaali- ja terveysministeriö). Yksilö voi kokea työhyvinvointia, mutta samanaikaisesti myös pahoinvointia. (Mänttari-van der Kuip 2015b, 34.) Tästä huolimatta työhyvinvoinnin negatiiviset puolet ovat olleet enemmän esillä, sillä ne ovat olleet helpommin osoitettavissa (mt., 31). Yksilöt voivat myös määrittellä työhyvinvointia eri tavoin. Se onkin monen eri tekijän summa, ja sen määrittely on haasteellista ilmiön monimuotoisuuden takia. Yksilön määritelmä ei välttämättä ole yhteneväinen yhteiskunnan määrittelyn kanssa. (Vänskä 2022, 18.)

Kokonaisvaltainen työhyvinvointi kattaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja henkisen työhyvinvoinnin. Kaikki työhyvinvoinnin osa-alueet vaikuttavat toisiinsa ja puutteet jossain osa-alueessa heijastavat toisiin osa-alueisiin. Fyysinen työhyvinvointi on siis vain pieni osa kokonaisvaltaista työhyvinvointia ja nykyään sen muut osa-alueet ovatkin suuremmassa roolissa. (Virolainen 2012, 11.) Psyykkinen työhyvinvointi pitää sisällään muun muassa työn stressaavuuden ja työilmapiirin. Työpaineet korostuvat usein asian tuntijatehtävissä ja työn kuormittavuus ja stressaavuus vaikuttavat oleellisesti työssä viihtymiseen. (Mt., 18.) Psyykkinen pahoinvointi työssä on Virolaisen (2012, 18) mukaan melko yleistä. Yksi suurimmista psyykkisen kuormituksen aiheuttavista tekijöistä on kiire. Psyykkistä työhyvinvointia puolestaan edistää töiden jakaminen, henkilöstön tukeminen, työn, vapaa-ajan ja levon suhde sekä työtehtävien mielekkyys, joka edistää myös mielenterveyttä. Psyykkistä työhyvinvointia edistää myös se, että työyhteisössä voi ilmaista tunteitaan terveellä tavalla (mt., 18–19). Sosiaalinen työhyvinvointi puolestaan tarkoittaa mahdollisuutta sosiaaliseen kanssakäymiseen työyhteisön jäsenien kanssa. Ystävyyssuhteet töissä voivat myös lisätä motivaatiota ja työtehoa. Toisaalta kiire töissä voi estää työpaikan sosiaalisia suhteita ja sosialisoimista. (Mt., 24–25.)

Henkinen työhyvinvointi on yhdistetty usein psyykkiseen hyvinvointiin (Virolainen 2012, 26). Virolainen (2012, 26) nostaa sen kuitenkin omaksi osa-alueekseen. Henkisellä työhyvinvoinnilla tarkoitetaan sitä, miten työkaverit kohtaavat toisensa, miten yhteistyö sujuu ja miten asiakkaita kohdellaan. Siihen liittyy myös iloisuus työpaikalla, toisista välittäminen ja yhteisöllisyyden tunne. Henkinen työhyvinvointi on myös oman ja organisaation arvojen kohtaamista. Henkistä pahoinvointia voi aiheuttaa puolestaan arvoriistiriidat. (Mt., 26–27.) Fyysiseen työhyvinvointiin liittyy puolestaan työn ergonomia, fyysinen kuormitus ja työn rakenne (Virolainen 2012, 17, 27). Esimerkiksi istumatyö voi olla pidemmän päälle rasittavaa (mt., 17). Myös tietokoneen ääressä työskentely voi kuormittaa fyysisesti (mt., 204).

Työhyvinvoinnin edistäminen jakautuu yhteiskunnan, organisaation ja yksilön kesken (Virolainen 2012, 12). Jos työhyvinvointiin ei panosteta, voi se aiheuttaa sairauspoissaoloja, huonoa työhön sitoutumista ja heikkoa ilmapiiriä (mt., 165). Työhyvinvointi on yhteydessä siihen, että työntekijä jää kyseiselle työpaikalle ja kyseiseen positioon (Mänttari-van der Kuip 2015b, 67). Työhyvinvointi on monien eri osatekijöiden summa ja työolojen lisäksi siihen liittyy yksilön omat elintavat ja terveys sekä elämäntilanne. Se on myös yksilön subjektiivinen kokemus. Työhyvinvointi heijastuu yksilön hyvinvointiin kokonaisvaltaisesti, eikä ole erillinen osa ihmisen elämää (Mänttari-van der Kuip 2015, 12–14). Työhön suhtautuminen vaikuttaa työhyvinvointiin, ja negatiivisesti työhön suhtautuminen lisää tyytymättömyyttä ja sairausloman riskiä (mt., 193).

Työhyvinvoinnin yksilöllisten tekijöiden vaikutus näkyy myös siinä, että persoonallisuus vaikuttaa siihen, miten työhön asennoidutaan. Tämän lisäksi yksilön elämäntilanteet vaikuttavat myös työhyvinvointiin. (Mänttari-van der Kuip 2015b, 196.) Työhyvinvoinnin keskeisenä tavoitteena on työn sujuvuus, tehokkuus, turvallisuus sekä työntekijöiden terveyden ja hyvinvoinnin tukeminen (mt., 28). Viihtyisiksi koetut työpaikat myös menestyvät taloudellisesti paremmin. Toisaalta viihtyvyyteen panostaneissa organisaatioissa on panostettu myös taloudelliseen menestykseen ja johtamiseen. (Mt., 123–124.)

Työhyvinvointiin vaikuttaa esimerkiksi luottamus ja se voi tukea työhyvinvointia. Luottamuksella tarkoitetaan luottamusta työkavereihin, esimieheen, työnantajaan ja yhteistyöverkostoihin. (Blomqvist 2023, 4.) Lyhyesti ilmaistuna luottamus on Kirsimarja Blomqvistin (2023, 6) mukaan ihmisten halua ja kykyä asettua alttiiksi ja toimia tilanteissa,

joihin voi liittyä epävarmuutta ja riskiä. Luottamuksessa uskotaan toisen hyviin aikomuksiin ja myönteiseen toimintaan. Se edellyttää haavoittuvuuden hyväksymistä. Luottamus kehittyy esimerkiksi koulussa, työelämässä ja muissa ihmissuhteissa syntyneiden kokemusten myötä. (Blomqvist 2023, 6.) Työpaikalla luottamus syntyy yhteisten työtehtävien ja kokemusten myötä (mt., 32). Luottamukseen organisaatioissa liittyy myös luottamus teknologiaan ja instituutioihin (mt., 6.)

Luottamus vaikuttaa esimerkiksi positiivisesti kommunikaatioon ja sitoutumiseen, lisää työtyytyväisyyttä, innovatiivisuutta ja tuottavuutta sekä vähentää sairaspöissaoloja (mt., 4). Organisaatioissa luottamus vaikuttaa työtyytyväisyyteen, sitoutumiseen, yhteistyöhön, asenteisiin ja tuloksellisuuteen (mt., 13). Luottamus myös mahdollistaa ideoiden kertomisen (mt., 26) eli se voi olla tärkeää työn kehittämisen ja esimerkiksi ongelmien ratkaisun kannalta. Erityisesti muutostilanteissa luottamus organisaatiossa on tärkeää. Nopea siirtyminen etätöyöhön puolestaan haastoi esihenkilöt ja alaiset. (Mt., 15–17.) Luottamuksen lasku puolestaan voi näkyä heikentyneenä kommunikaationa, kitkana ja huonompana sitoutumisena yhteistyöhön (mt., 8). Haasteena työyhteisöjen luottamukseen on tiimien vaihtelevuus ja lyhytaikaiset tiimit (mt., 23), joka on sosiaalihuollossakin haasteena. Lyhytaikaisissa tiimeissä luottamus ei ehdi syntyä.

Työn vaatimus ja hallinta vaikuttavat myös työhyvinvointiin. Työtä ei usein koeta niin kuormittavaksi, jos hallinta on suurta ja vaatimukset vähäiset. Tämä on kuitenkin yksilön subjektiivinen kokemus. (Mänttari-van der Kuip 2015b, 83–84.) Työn vaatimukset eivät ole automaattisesti työn negatiivisia aspekteja, mutta niistä voi tulla työhyvinvoinnin kannalta stressaavia tekijöitä (mt., 31). Työn haasteellisuus ja ammatillinen itsetunto vaikuttavat työtyytyväisyyden kokemukseen, jos työtehtävät ovat riittävän haasteellisia ja ammatillista itsetuntoa kohottavia (Vänskä 2022, 43).

Työn mielekkääksi kokeminen on tärkeää työhyvinvoinnin kannalta, sillä se vähentää stressiä ja voi lisätä flow-kokemusta. Flow-kokemuksella tarkoitetaan suurta nautinnon tunnetta työstä, johon liittyy syvä ja intensiivinen keskittyminen niin, että muut ulkopuoliset tekijät katoavat. Tämä vaatii usein sen, että työtehtävien haasteellisuus on sopusoinnussa kykyjen kanssa. (Mänttari-van der Kuip 2015b, 85–86.) Työn imu on puolestaan työhyvinvoinnin positiivinen puoli. Sillä tarkoitetaan tunne- ja motivaatiotilaa, johon liittyy työhön sitoutuminen, tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. Se on lisäksi työstä nauttimista, ylpeyttä omasta työstä, työn hallintaa ja vaikutusmahdollisuuksia.

Esimieheltä saatava tuki edistää työn imun syntymistä. Työn imu on pysyvämpi olotila, kuin hetkellinen flow-kokemus. Työn imu antaa myös energiaa työn tekemiseen. Työn imu on työuupumusoireiden vastakohta ja sen selittäviä tekijöitä ovat muun muassa hyvä ilmapiiri, innovatiivisuus, hyvä tiedonkulku ja läheinen organisaatiokulttuuri. (Mänttärivan der Kuip 2015b, 90–92.)

Johtamisella ja johtamistyyllillä on myös suuri vaikutus työhyvinvointiin (mt., 106). Johto toimiikin esimerkkinä henkilöstölle positiivisen käyttäytymisen muodossa (Vänskä 2022, 39). Erityisesti vuorovaikutteinen johtaminen on yhteydessä hyvään työhyvinvointiin, työssä jaksamiseen ja organisaatiossa jatkamiseen (mt., 42). Oleellista onkin esimiehen viestiminen, että hän luottaa työntekijöihinsä ja heidän kykyihinsä. (Mänttärivan der Kuip 2015b, 106.) Johdon sitoutuminen on tärkeää työhyvinvoinnin kehittämisessä. Työhyvinvoinnin kehittäminen vaatii johdon suostumuksen ja sitoutumisen (mt., 134).

Myös työturvallisuus on osa työhyvinvointia. Työturvallisuudesta säädellään Työturvallisuuslailla 23.8.2002/738. Lain 1 § mukaan lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.) Toinen lainsäädäntö, joka määrittelee työhyvinvointia, on Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383. Lain 1 § mukaan työnantajalla on velvollisuus järjestää työterveyshuoltoa. Laki määrittelee myös työterveydenhuollon sisällöstä ja toteuttamisesta. Työterveyshuoltolain tarkoituksena on edistää työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä, työn ja työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta, työntekijöiden terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä työuran eri vaiheissa sekä lopuksi edistää työyhteisön toimintaa. (Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383.)

Työnantajien ohella myös työntekijät itse ovat alkaneet kiinnittämään työhyvinvointiin enemmän huomiota (Virolainen 2012, 9). Työhyvinvoinnissa on alkanut korostumaan työntekijän itsensä aktiivinen rooli työnteon kehittämisessä itselleen paremmin sopivaksi sen sijaan, että työntekijä odottaisi vain työnantajan olevan vastuussa tästä (Vänskä 2022, 41). Harri Virolaisen (2012, 9) mukaan työ ei olekaan enää pelkkä toimeentulon ja rahan lähde, vaan työntekijöitä kiinnostaa myös työssä viihtyminen, uudet haasteet sekä mahdollisuudet kehittyä ja oppia. Myös Kirsimarja Blomqvist (2023, 3) on samoilla linjoilla ja hänen mukaansa yhä useampi onkin kiinnostunut tekemään merkityksellistä työtä,

johon voi myös itse vaikuttaa. Työstä on tullut tärkeä osa jokapäiväistä elämää, joka voi mahdollistaa johonkin yhteisöön kuulumisen. Työ voi myös toimia nautinnon lähteenä ja taitojen kehittämisenä. (Mänttari-van der Kuip 2015b, 14.) Työpaikat tarjoavat myös tärkeitä alustoja yhteisöllisyyden tunteelle (mt., 37). Toisaalta Virolaisen (2012, 206) mukaan työhyvinvoinnista huolehtiminen voi olla enemmän työntekijöiden itsensä vastuulla.

Työhyvinvointia voidaan tukea erilaisin keinoin. Virolaisen (2012, 140) mukaan työhyvinvoinnin edistämisen tehokkaimmat keinot ovat ergonomiset parannukset, työyhteisön kehittäminen ja yksilöiden elämäntapojen parantaminen. Hyväkuntoisilla työntekijöillä pääpaino työterveydessä on ennaltaehkäisyssä ja huonompikuntoisilla puolestaan sairauksien hoidossa ja kuntoutuksessa (mt., 156). Virolaisen (2012, 180) mukaan työterveydenhuollon ja työpaikan vuorovaikutus ja yhteistyö edesauttavat työhyvinvoinnin kehittämistä.

Myös esimerkiksi työpaikan positiivinen ilmapiiri vaikuttaa työntekijöiden jaksamiseen ja hyvinvointiin (Virolainen 2012, 34). Työilmapiiri on myös yhteydessä työtyytyväisyyteen. Kollegoilta saatu kannustus, tuki ja rohkaisu edistävät työhyvinvointia. (Mt., 184, 193.) Hyvät suhteet esimiehiin, positiiviset suhteet ja mukava työympäristö ovat myös yhteydessä siihen, että työntekijä haluaa jäädä töihin kyseiseen organisaatioon. (Mänttari-van der Kuip 2015b, 37). Organisaatiossa päätöksentekoon osallistuminen voi parantaa työhyvinvointia. Työpaikan valintaan liittyy yhä enemmän työssä viihtyminen ja työhyvinvointi. Työhyvinvointiin liittyvät tekijät ovatkin usein yleisin syy työpaikan vaihtamiseen. (Mänttari-van der Kuip 2015b, 49–52.) Työhyvinvointia voidaan myös tukea työaikoihin vaikuttamisella ja työjoustoilla. Lyhennetyistä työpäivistä on huomattu olevan hyötyä työhyvinvoinnin kannalta. Sen mukana työn tehokkuus, työviihtyvyys, työssä jaksaminen, työn ja vapaa-ajan tasapaino sekä tuottavuus paranevat. (Mt., 57–58.)

Työpahoinvointiin liittyy puolestaan muun muassa sairauspoissaolot, jotka kertovat usein työperäisistä ongelmista (Virolainen 2012, 14). Sairauspoissaolot aiheuttavat kustannuksia organisaatiolle, mutta kustannuksia voi aiheutua myös siitä, jos työntekijä työskentelee sairaana tai vajaakuntoisena. Tämä voi puolestaan johtua puutteellisesta työhyvinvoinnin johtamisesta. Työelämässä usein tavoitteena onkin tehokkuus ja tuloksellisuus. (Vänskä 2022, 2.) Virolaisen (2012, 14) mukaan esimerkiksi uupumus, ahdistuneisuus ja kyllästyminen lisäävät sairauslomariskin todennäköisyyttä. Samalla työntekijän tehokkuus ja sitoutuneisuus työtä kohtaan voivat laskea (mt., 14). Keskeisimpiä työpahoinvoinnin

aiheuttajia ovat kiire ja stressi. Vaikuttavana tekijänä on myös epävarmuus työstä, joka voi aiheuttaa muun muassa työn ilon katoamista, uupumusta ja lopulta burn outin. (Virolainen 2012., 30.) Virolaisen (2012, 37) mukaan masennustilat ovat suurin työkyvyttömyyden aiheuttaja. Oleellista työhyvinvoinnin kannalta on varhainen havaitseminen ja puuttuminen (mt., 37). Muita suurimpia sairauspoissaolojen aiheuttajia ovat hengityselinsairaudet, tuki- ja liikuntasairaudet, muut mielenterveyden häiriöt sekä erinäiset vapaa-ajan tapaturmat (Virolainen 2012, 65). Työperäinen unettomuus voi puolestaan johtua kiireestä, kilpailusta, suurista vaatimuksista ja ahdistuksesta. Unenpuute voi aiheuttaa työssä erinäisiä ongelmia, sillä se vaikuttaa yksilön kognitiivisiin kykyihin. (Mt., 47–48.)

Ylitöiden tekemisellä on negatiivinen vaikutus työhyvinvointiin. Sen myötä sosiaalinen elämä voi kärsiä ja väsymys kasvaa vähäisen unen ja stressin lisääntyessä. Ylityöt ovat kuormittavia ja haitallisia työhyvinvoinnille etenkin silloin, kun ylitöitä tehdään ilman korvauksia. Se voi myös verottaa perhe-elämää viemällä siltä aikaa. (Virolainen 2012, 62.) Työ ja perhe-elämä ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja työ koetaan usein perhe-elämää häiritseväksi (mt., 100). Työ ja kotielämän sekoittuminen voi lisätä stressiä (mt., 206). Nykyään työn ja vapaa-ajan suhde voi olla häilyvä, ja töitä saatetaan jatkaa työpäivän jälkeen kotona tietokoneella. Elämän kaventuminen työn takia on fyysisesti ja psyykkisesti kuormittavaa. (Mt., 63.) Töistä palautuminen onkin tärkeää työhyvinvoinnin ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta (mt., 94).

Työn aiheuttama stressi voidaan kokea usein negatiiviseksi työhyvinvointia haittaavaksi tekijäksi. Stressi voi kuitenkin olla niin hyödyllistä kuin haitallistakin. Hyödyllinen stressi voi antaa väliaikaisesti niin sanottua lisäpuhtia työlle (Virolainen 2012, 31). Stressi voi muuttua haitalliseksi, kun se on jatkunut pitkään ja tuntuu kuormittavalta. Haitallinen stressi onkin usein seurausta ylikuormituksesta (Vänskä 2022, 44). Virolaisen (2012, 31) mukaan haitalliseksi se voi muuttua myös silloin, kun sitä ei enää voida hallita tai työn tekijä ei enää kykene selviytymään haasteista. Haitallisella stressillä on puolestaan negatiivisia seurauksia. Se vaikuttaa negatiivisesti esimerkiksi terveyteen ja työn tehokkuuteen (mt., 31). Haitallinen stressi aiheuttaa organisaatiolle kuluja ja on Virolaisen (2012, 31) mukaan yksi suurimmista sairauspoissaolojen syistä. Stressi voi esimerkiksi aiheuttaa kroonisia sairauksia, vastustuskyvyn heikkenemistä, kohonnutta verenpainetta, sydän- ja verisuonitauteja sekä masennusta (mt., 32–34).

Työperäistä stressiä voi aiheuttaa melu, liian suuri työn määrä, vaativat työtehtävät tai epäselvät odotukset. (Virolainen 2012, 32.) Työtyytyväisyys voidaan kokea huonommaksi esimerkiksi avokonttoreissa (mt., 80). Stressiä voi aiheuttaa lisäksi työn jatkuvuuden epävarmuus, työpaikkakiusaaminen, ilmapiirin ongelmat, vähäiset vaikutusmahdollisuudet työhön, epäoikeudenmukainen kohtelu ja jatkuvan läsnäolon vaade. (mt., 34). Epätasa-arvoinen kohtelu vaikuttaa negatiivisesti koko organisaatioon ja sen työhyvinvointiin (mt., 39). Organisaation ilmapiirillä on suurempi vaikutus sairauspoissaoloihin, kuin yksilön omilla elintavoilla (mt., 77).

Työn kuormittavuus voi puolestaan pahimmillaan johtaa uupumiseen (mt., 33). Työuupumus voi heikentää työssä suoriutumista, henkistä ja fyysistä väsymystä sekä kyynisyyttä. Uupumisen oireita ovat myös kielteinen suhtautuminen työpaikkaan ja työtovereihin. Tämä puolestaan vaikuttaa työntöön laatuun ja tehokkuuteen. Uupunut työntekijä voi myös kokea, ettei oma ammatillinen osaaminen riitä työtehtävien tekemiseen. Työuupumusta voidaan ehkäistä vaatimuksia kohtuullistamalla. Työn kuormittavuuden vastakohtana voidaan pitää työn alikuormitusta. Tämä on myös työhyvinvointia haittaava tekijä. Työn alikuormitusta voi aiheuttaa esimerkiksi liian vähäiset tai helpot työtehtävät. Työn alikuormitusta kutsutaan myös bore outiksi ja siihen liittyy oleellisena osana tylsistyminen, innottomuus, tyytymättömyys ja kyllästyminen työtä kohtaan. Myös työn alikuormitus voi aiheuttaa stressiä ja kuormittavan stressin tavoin vaikuttaa negatiivisesti työhön sitoutumiseen. (Mt., 33–37.) Liian helpoksi koettu työ voi aiheuttaa turhautumista ja työtehtävien liiallinen haasteellisuus omiin kykyihin verrattuna voi puolestaan aiheuttaa ahdistusta (mt., 87).

3.2 Työhyvinvointi sosiaalihuollossa

Maija Mänttari-van der Kuip (2015b) käsitteli väitöskirjassaan sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijöiden työssä jaksaminen on huolestuttavalla tasolla (mt., 11). Sosiaaliala onkin yksi työpahoinvoinnin kärkialoista (mt., 74). Työhyvinvoinnin puutteet ovatkin olleet huolenaiheena sosiaalialan ammattiteissa (Junnonen ym. 2019, 146). Tähän vaikuttavat muun muassa raskas työtaakka, pienenevät resurssit, kuormittava kiire, vakavat työuupumustapaukset ja sairaspöissaolöjen kasvu (Mänttari-van der Kuip 2015b, 11, 74). Sosiaali- ja terveysalalla voi olla vähäiset vaikutusmahdollisuudet omaan työmäärään (Vänskä 2022, 42). Sosiaalityöntekijät ovat riskissä uupua ja saada työuupumus eli burn out. Sosiaalityöntekijät ovat jopa alkaneet lähtemään

työpaikoiltaan tämän seurauksena. Vajavaisten resurssien vuoksi työn tekeminen voi olla haasteellista ja sosiaalityöntekijät voivat kokea, etteivät kykene tekemään työtään asianmukaisella tavalla. (Mänttari-van der Kuip 2015b, 11.) Työn mielekkyys on kehittynyt viime vuosina huonompaan suuntaan ja alalla on myös havaittavissa suurta vaihtuvuutta ja pyrkimystä pois asiakastyöstä (Junnonen ym. 2019, 146). Ylirasittuneisuudesta on tullut yleistä sosiaalihuollossa. Tähän voidaan kuitenkin puuttua kehittämistoimilla. (Mt., 147.)

Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi voi heijastua myös sosiaalityön asiakkaisiin siten, että uupunut työntekijä ei välttämättä kykene tekemään työtään asianmukaisella tavalla (mt., 12, 73). Kiireen ja paineiden vuoksi asiakkaiden hätä voi jäädä näkemättä ja asiakkaiden oikeus saada asianmukaista apua voi vaarantua (Mänttari-van der Kuip 2015a, 334). Asiakkaiden tukeminen voi osaltaan tapahtua myös työoloista johtuen oman hyvinvoinnin riskillä (mt., 12). Mänttari-van der Kuipin (2015b, 14) mukaan erityisesti hyvinvointialalla työ on usein muutakin, kuin vain tulonlähde ja sosiaalityöntekijät usein työskentelevätkin oman ja asiakkaidensa hyvinvoinnin tähden. Tätä ei ole kuitenkaan helppoa saavuttaa (mt., 14). Mänttari-van der Kuipin (2015b, 37) mukaan sosiaalityöntekijöillä on paljon työperäisiä sairauksia. Tämä voi kenties johtua ajoittain haastavistakin työoloista. Mänttari-van der Kuip (2015a, 334) vielä toteaa artikkelissaan, että sosiaalityöntekijät joutuvat työskentelemään oman jaksamisensa äärirajoilla.

1990-luvun lamasta asti suomalaiset hyvinvointipalvelut ja niissä työskentelevät ammattilaiset ovat kohdanneet haasteita budjettirajoitusten, alimitoitettujen budjettien ja tehokkuusvaatimusten takia supistuneissa resursseissa. Nämä haasteet ovat pysyneet osana jokapäiväistä sosiaalityötä laman laantumisen jälkeenkin. Kunnat ja nyt hyvinvointialueet ovat joutuneet turvautumaan epäpätevien työntekijöiden palkkaamiseen, sillä päteviä työntekijöitä on ollut hankala saada palkattua ja pidettyä työssä. (Mänttari-van der Kuip 2015b, 21–26). Resursseja tarvitaan selviytyäkseen työn vaatimuksista. Työn resursseilla viitataan niihin tekijöihin, jotka ovat toiminnallisia työtavoitteiden saavuttamisessa sekä työn vaatimusten, ja niihin liittyvien kustannusten vähentämisessä, henkilökohtaisen kasvun, oppimisen ja kehityksen edistämässä. Esimerkiksi työkavereiden tuki voidaan mieltää resurssiksi. (Mt., 31.)

Paula Salon ym. (2016, 6) mukaan suomalaiset sosiaalityöntekijät ovat kuormittuneempia kuin muissa Pohjoismaissa. Suomalaisten sosiaalityöntekijöiden ero muihin

Pohjoismaihin on merkittävä, ja he ovat erittäin kuormittuneita ja kokevat paljon ristiriitoja työssään. Syynä tähän voi olla esimerkiksi politiikan muutokset sekä köyhyyden lisääntyminen ja pitkittyminen. (Junnonen ym. 2019, 147.) Etenkin lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat aiemmissa tutkimuksissa raportoineet muita sosiaalityöntekijöitä enemmän kuormittuneisuutta (Salo ym. 2016, 16–17). Junnosen ym. (2019, 148) mukaan työhyvinvoinnin tila on heikko erityisesti lastensuojelutyössä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat raportoineet muilla aloilla toimivia sosiaalityöntekijöitä enemmän työuupumusta ja sijaistraumatisoitumista (Baldschun ym. 2019, 44).

Salo ym. (2016) tekivät selvityksen mielenterveysyistä johtuvista sairauspoissaoloista työterveyslaitokselle, jossa tutkittiin Suomessa ja Ruotsissa toimivia sosiaalityöntekijöitä. Heidän mukaansa sosiaalityöntekijöiden sairaspöissaolut johtuvat useammin mielenterveyden ongelmista, kuin muilla ammattiryhmillä. (Salo ym. 2016, 3.) Muihin tutkituihin ammattiryhmiin verrattuna, sosiaalityöntekijöillä oli suurempi todennäköisyys jäädä mielenterveyden ongelmien vuoksi sairaslomalle tai työkyvyttömyyseläkkeelle (mt., 19). Ylipäätään sairauspoissaolojen määrä sosiaalityöntekijöiden keskuudessa on suurempaa verrokkiryhmiin verrattuna (Junnonen ym. 2019, 145).

Taustalla sosiaalityöntekijöiden mielenterveysyistä johtuviin sairauspoissaoloihin oli työhön ja henkilökohtaisiin tekijöihin liittyviä tekijöitä, työn vaativuutta, psyykkistä kuormitusta, sekundaaritraumatisoitumista, työn aikapaineita, työn suurta määrää ja riittämättömiä resursseja. (Salo ym. 2016, 3.) Taustalla oli lisäksi henkilökohtaisiin resursseihin liittyviä ongelmia ja vaikutusmahdollisuuksien puutetta työssä tapahtuviin muutoksiin (mt., 20). Yksilön omien selviytymismekanismien ohella työhyvinvointiin vaikuttavat myös organisaation rakenne, ajanpuute tehdä työtä hyvin, jatkuva kiire, kova työtaakka ja riittämätön henkilöstö. Nämä ovat myös tapoja, joilla taloudelliset paineet ilmenevät sosiaalityössä ja haittaavat sosiaalityöntekijöiden hyvinvoinnin ohella myös työtä. (Mänttari-van der Kuip 2015b, 38.)

Työhyvinvoinnin kannalta kuormittaviksi tekijöiksi sosiaalityöntekijät ovat kokeneet työn sisällön, työn laadun ja määrän, työyhteisön toimintatavat sekä yksilön ja ympäristön vuorovaikutuksen. Näiden lisäksi työn kuormittavuuteen vaikuttavat yhteiskunnalliset tekijät. Kuormitusta aiheuttaa myös kiireinen työtahti, suuret asiakasmäärät, työyhteisön ongelmat, rooliristiriidat, asiakasvastuu sekä haastavat ongelmanratkaisut (Salo ym. 2016, 6.) Kuormitusta voidaan myös kokea työn jakautumisesta moniin tehtäviin,

keskeytyksistä työssä, yleisestä kiireestä ja itsenäisesti tehdystä työstä ilman työparia. Sosiaalityöhön liittyy oleellisesti myös asiakasvastuu ja monimutkainen ongelmanratkaisu, jotka voivat osaltaan vaikuttaa kuormituksen kokemuksiin. (Junnonen ym. 2019, 144.) Osaltaan myös työn vaativuus, eri asiakokonaisuuksien hallinta ja vastuullinen työ voivat olla kuormittavia tekijöitä sosiaalityössä. Sosiaalityö vastaa viimesijassa ihmisten selviytymisestä, toimeentulosta ja toimintakyvystä yhteiskunnassa. (Mt., 145–146). Tämä voi lisätä työpaineita sekä kokemusta vaativasta työstä.

Mänttari-van der Kuipin (2015b, 39) väitöskirjan mukaan suuri osa sosiaalityöntekijöistä on raportoinut suuren työtaakan lisäksi, että heillä on vaikeuksia ottaa samanaikaisesti huomioon eri ihmisten vaatimuksia, käsitellä ristiriitaisia ohjeita sekä tasapainotella asiakkaiden ja viranomaisten ristiriitaisten vaatimusten kanssa. Sosiaalityöntekijät myös kokivat, että heidät välillä pakotetaan tekemään huonoa työtä ajanpuutteen takia. (Mt., 39.) Mänttari-van der Kuipin (2015a, 334) sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia koskevan artikkelin mukaan sosiaalityöntekijät voivat huonosti, jos he eivät kyetse tekemään työtään hyvin. Vaikeuksia raportoitiin myös pysymisessä lain määrittämässä aikarajoissa, mitä tulee töiden hoitamiseen. Etenkin lastensuojelussa sosiaalityöntekijät ovat kokeneet haastetta asiakkaiden kokonaisvaltaisessa tukemisessa. (Mt., 60.) Eettisesti vastuullisen työn tekemisen haasteet ovat yhteydessä työhyvinvoinnin heikkenemiseen (Junnonen ym. 2019, 144).

Kuormittaviksi tekijöiksi mainittiin myös asiakkaiden ongelmien vaikeus ja kokemus keinojen rajallisuudesta vastata asiakkaiden hätään, sekä asiakkaan tunteiden vastaanottaminen ja käsitteleminen (Salo ym. 2016, 6, 25). Verrokkiryhmiin verrattuna sosiaalityöntekijät kuvasivat enemmän työn vaativuutta, vähemmän työn hallintaa, työn kuormittavuutta ja työperäistä stressiä. Toisaalta sosiaalityöntekijöillä oli paremmat mahdollisuudet vaikuttaa työaikoihin. Kehittämiskohteiksi mainittiin sosiaalityöntekijöillä työn määrä, työn organisointi ja esimiestyöhön panostaminen (mt., 28).

Salon ym. (2016, 10) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöillä psyykkisen kuormituksen ja masennukseen sairastumisen riski on merkittävä. Sosiaalityö on myös vaativaa asiantuntijatyötä, joka vaatii paljon ajattelutyötä. Virolaisen (2012, 97, 204) mukaan runsaasti ajattelua vaativissa tehtävissä aivojen palautuminen onkin tärkeää, sillä ajattelua vaativa työ on kuormittavaa. Sosiaalityöntekijät voivat kokea myös niin kutsuttua moraalista stressiä. Tällä viitataan tilanteisiin, joissa jokin vaikuttaa negatiivisesti työn laatuun

esimerkiksi, jos institutionaaliset rajoitteet haittaavat työn tekemistä niin sanotusti moraalisesti oikein. (Mänttari-van der Kuip 2015b, 35.) Moraalinen stressi tai ahdistus voi puolestaan aiheuttaa emotionaalista taakkaa tai rasitetta (mt., 68). Sosiaalityöntekijät voivat myös kokea psykologista ahdistusta työtehtävien luonteen vuoksi (Junnosen ym. 2019, 146).

Työn tekemiseen voi myös olla henkilökohtaisia, organisatorisia tai institutionaalisia esteitä (Mänttari-van der Kuip 2015b, 35). Mänttari-van der Kuipin (2015b, 62) mukaan eettisesti vastuullisen sosiaalityön harjoittaminen vaikeutui budjettirajoitteista ja tehovaatimuksista johtuen. Konfliktia voidaan kokea ammatillisissa arvoissa ja siinä, miten kyetään tekemään työtä. Tiukan talouden oloissa sosiaalityöntekijöiden ammattieettisesti vastuullinen työ ja työhyvinvointi ovat uhattuina. Erilaisilla tehokkuusvaatimuksilla on suoria ja välillisiä vaikutuksia työhyvinvointiin. Kokemukset lisääntyneistä tehokkuusvaatimuksista ovat yhteydessä työpahoinvointiin. (Mt., 62–64, 76.) Junnosen ym. (2019, 161) mukaan usein kuulee puhuttavan, että sosiaalityö on muuttunut entistä haastavammaksi, työtahti kiireisemmäksi ja asiakkaiden määrä suuremmaksi samalla, kun resurssit ovat vähentyneet. Junnosen ym. (2019) artikkelin tutkimus ei kuitenkaan täysin tue tätä näkemystä, vaan sosiaalityöntekijöiden raportoitu kuormitus on pysynyt samana vuonna 2000 ja 2012, vaikka työ onkin aikojen saatossa muuttunut (mt., 161).

Mänttari-van der Kuip (2015b, 46) tutki väitöskirjassaan työhyvinvointia kahden dimension, positiivisen ja negatiivisen kautta. Positiivista työhyvinvointia Mänttari-van der Kuip lähestyi työhön sitoutumisen käsitteellä. Aikaisemmin onkin argumentoitu, että työhön sitoutuminen olisi työuupumuksen vastakohta. Negatiivinen työhyvinvointi miellettiin puolestaan heikentyneenä työhön liittyvänä henkisenä hyvinvointina. Negatiiviset kokemukset työhyvinvoinnissa määriteltiin johtumaan henkisestä huonovointisuudesta työssä. (Mt., 46, 56.) Mänttari-van der Kuipin (2015b, 55) väitöskirjassa sosiaalityöntekijät raportoivat kokeneensa usein työssä positiivista työhyvinvointia ja positiivisia kokemuksia.

Mänttari-van der Kuipin (2015b, 34) mukaan työhyvinvointia ja pahoinvointia voidaan myös kokea samanaikaisesti. Sosiaalityöntekijät voivat esimerkiksi olla sitoutuneita työhönsä, mutta samalla kokea työperäistä uupumusta. Aikaisemmissa tutkimuksissa sosiaalityöntekijät raportoivat tyytyväisyyttä työhönsä, mutta samalla osa raportoi kokevansa työuupumusta. (Mt., 34–36.) Mänttari-van der Kuipin (2015b, 57) väitöskirjan tutkitut

sosiaalityöntekijät, jotka kokivat työhyvinvoinnin alenemista, olivat myös kokeneet samanaikaisesti usein positiivisia kokemuksia liittyen työhönsä. Mänttari-van der Kuipin (2015b, 57) mukaan positiivisista kokemuksista huolimatta, jos yksilö kokee pääsääntöisesti negatiivisia kokemuksia työssä, ei työhyvinvointi ole kestävä. Työhyvinvointi ja pahoinvointi ovatkin moninainen ilmiö (mt., 57).

Voimakkaiden ja kielteisten tunteiden kohtaaminen on osa sosiaalityötä (Salo ym. 2016, 8.). Työskentely tunteiden ja ihmisten kanssa voi puolestaan aiheuttaa paljon stressioireita (Virolainen 2012, 34). Tunteiden kohtaaminen koetaan usein kuitenkin vaikeiksi. Sosiaalityön asiakkaat ovat usein traumatisoituneita ja työn keskiössä on empaattinen kohtaaminen. Tämä voi puolestaan johtaa sekundaariseen traumatisoitumiseen tai myötätuntouupumiseen (Salo ym. 2016, 8.), jotka ovat uhkia työhyvinvoinnille. Salon ym. (2016, 8) mukaan mitä voimakkaammin koetaan empatiaa, sitä vaikeampaa työntekijän voi olla eriyttää omia tunteita autettavasta. Myötätuntouupumus voi johtaa masennukseen tai muihin psyykkisiin ongelmiin. Pahimmillaan se voi johtaa jopa traumaperäiseen stressihäiriöön. (Mt., 8, 15.) Stressi ja burn out ovatkin yleisiä emotionaalisesti vaativissa töissä (Mönttari-van der Kuip 2015b, 38).

Sijaistraumatisoitumiseen liittyi Salon ym. (2016, 20) tekemän havainnon mukaan riittämätön työnohjaus, riittämättömät tai puuttuvat täydennyskoulutusmahdollisuudet, työn vaatimukset, järkyttävät tilanteet asiakastyössä, sosiaalityöhön liittyvät kuormittavat tekijät ja psyykkinen kuormittuneisuus. Suojaavia tekijöitä sijaistraumatisoitumiselta ovat puolestaan hyvät tietoisuustaidot ja tunteiden eriyttäminen (Salo ym. 2016, 20). Sijaistraumatisoitumisen vastakohtana voidaan pitää myötätuntotytyväisyyttä, joka edesauttaa työssä jaksamista. Myötätuntotytyväisyydellä tarkoitetaan mielihyvän tunnetta, jota työntekijä kokee avun antamisesta ja siinä onnistumisessa. (Mt., 8.)

Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin voidaan kuitenkin vaikuttaa hyvinvointia tukevilla ja suojaavilla tekijöillä. Suojaavina tekijöinä työhyvinvoinnille ja mielenterveydelle työssä ovat sosiaalinen pääoma, tietoisuustaidot ja tunteiden eriyttäminen (Salo ym. 2016, 3). Salon ym. (2016, 7) mukaan organisaation päätöksenteon oikeudenmukaisuus ja kohtelun oikeudenmukaisuus vähentävät mielenterveyden häiriöistä johtuvia sairauspoissaoloja. Oleellista on myös tyytyväisyys esimiehen toimintaan ja tukeen. Esimiestyön laatu onkin tärkeä työntekijöiden hyvinvointia suojaava tekijä. (Mt., 7, 22). Sosiaalityöntekijät, jotka uskoivat saavansa tarvittaessa tukea esimieheltä, kokivat alentunutta

työhyvinvointia muita harvemmin (Mänttari-van der Kuip 2015b, 66). Työssä jaksamista edesauttaa myös kokemus vaikuttavuudesta, toimiva ja tukea tarjoava työyhteisö sekä kollegoiden kanssa keskustelu. Työyhteisöstä saatu tuki myös vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta, työstressin haitallisia vaikutuksia, psyykkistä kuormitusta ja masennusta. (Mt., 7–9).

Myös sosiaalityöntekijöiden resilienssi on ollut viime vuosikymmeninä tutkijoiden kiinnostuksen kohteena. Resilienssi yleensä ymmärretään selviytymiskeinona vaativiin tilanteisiin. (Collins 2016, 1.) Resilienssi on siis esimerkiksi sopeutumista jokapäiväisiin hankalalta tuntuviin tilanteisiin. Yksilö voi silti kokea ja tuntea negatiivisia tunteita ja stressiä, mutta pitkällä tähtäimellä sillä ei ole vaikutusta ihmiseen. Resilienssillä tarkoitetaan myös oppimista vaikeista tilanteista, kykyä selviytyä, sopeutua ja toimia esimerkiksi juuri stressin alaisena. Resilienssiin voi vaikuttaa yksilön persoonallisuuden piirteet, lapsuuden kiintymyssuhdemallit ja yksilölle merkitykselliset ihmissuhteet. Resilienssi voi kuitenkin vaihdella ajasta toiseen, eikä ole pysyvä olotila tai ominaisuus. Resilienssin käsitettä on myös kritisoitu esimerkiksi siitä, että se sopii lähinnä länsimaiseen kulttuuriin, eikä huomioi monikulttuurisuutta, sukupuolta, ikää tai seksuaalista suuntautumista. Kritiikin kohteena on myös ollut se, kuinka resilienssin käsite voi viedä huomiota pois sosiaalipoliitikasta sekä sosiaalisista, ekonomisista ja poliittisista aspekteista, keskittyen yksilön omaan kykyihin selviytyä. (Mt., 2–4.)

Resilienssin käsite voi kuitenkin auttaa ymmärtämään, miksi toiset sosiaalityöntekijät selviytyvät stressistä ja vaikeista tilanteista paremmin, kuin toiset. Sosiaalityöntekijöillä stressi ja töistä nauttiminen voivat kumpikin esiintyä arjen työssä. Sosiaalityöntekijät kokevatkin usein suurta työtyytyväisyyttä vaikeista tilanteista huolimatta. Resilienssiä lisää esimerkiksi työtyytyväisyys. (Collins 2016, 5.) On myös ehdotettu, että ne, joilla on emotionaalista älykkyyttä, reflektiokykyä ja empaattisuutta, ovat enemmän resilienttejä. Resilienssiin vaikuttaa myös refleksiivisyys, syvälinen ajattelu, optimismi ja toiveikkaus. Myös johdolla ja esimiestyöllä on suuri vaikutus vaikeista tilanteista selviytymiseen, sillä myös valvonta ja tuki vaikuttavat resilienssin kehittymiseen. Ihmisillä on yksilölliset tavat kehittää ja ylläpitää resilienssiä ja siihen voi vaikuttaa myös itsestä huolehtiminen, kuten esimerkiksi mielekkäänä pidetyt harrastukset. On myös argumentoitu, että sosiaalityöntekijät tarvitsevat resilienssiä selviytyäkseen työstään (mt., 7–16). Näin ollen resilienssi ja stressistä sekä vaikeista tilanteista selviytyminen on tärkeä osa sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia.

3.3 Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi digitalisaatiossa

Blomqvistin (2023, 3) mukaan työelämä on murroksessa ja siihen on vaikuttanut muun muassa teknologian nopea kehitys, globalisaatio ja koronapandemia. Myös erilaiset it-projektit muuttavat työpaikan arkea. Uuden oppimisesta ja kehittämisestä onkin tullut osa työpaikkojen arkea. (Mt., 3.) Tekniikan kehittyminen on luonut uusia ammatteja, mutta toisaalta monia ammatteja on poistunut kehityksen myötä (Vänskä 2022, 16). Nykyisin erilaiset muutokset ovat osa työpaikkojen arkea, mutta ne voivat kuitenkin aiheuttaa myös stressiä (Virolainen 2012, 109). Henkilöstön työhyvinvointia ei esimerkiksi välttämättä huomioida työelämän muutostilanteissa (Vänskä 2022, 2). Organisaatiomuutoksilla onkin vaikutusta työhyvinvointiin (mt., 41). Blomqvistin (2023, 18) mukaan Suomen digitaalinen infrastruktuuri mahdollisti nopean muutoksen. Virtuaalisuuteen siirtyminen on myös muuttanut kommunikaation tapaa yhä enemmän asiapitoisemmaksi (mt., 17).

Toimimaton teknologia voidaan puolestaan rinnastaa organisaation heikkoon kyvykkyyteen (mt., 16). Sopiminen teknologian käytöstä ja rajoista onkin tärkeää työhyvinvoinnille, sillä se luo ennustettavuutta (Blomqvist 2023, 22). Pandemian myötä selvisi, että etätöiden mahdollistamiseen ja digitaalisten alustojen käyttöön ottamiseen ei ollut riittävää infrastruktuuria tai osaamista sosiaalihuollossa. (Fiorentino ym. 2022, 4.) Fiorentinon ym. (2022, 7) tutkimusartikkelin mukaan digitaalinen infrastruktuuri koettiin puuttuvan tai sen koettiin olevan vanhentunut. Tällä viitattiin esimerkiksi kameroihin, mikrofoneihin, tietokoneisiin, ohjelmistoihin ja luotettavaan internet-yhteyteen. Asiakastyössä haasteellista voi esimerkiksi olla toimimaton kamera puolin ja toisin tai se, jos asiakas ei halua pistää kameraa päälle tapaamisissa. Tämä voi haastaa asiakkaiden arjen tilojen tarkastelua. (Mt., 7–11.) Näiden haasteiden lisäksi sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välillä koettiin olevan vastavuoroista osaamisen puutetta (Pyykkönen ym. 2022, 7). Anna-Maija Pyykkösen ym. (2022, 24) tekemän selvityksen mukaan sosiaalityöntekijät eivät kokeneet saavansa tukea sähköisten palveluiden käyttöön ja vain osalla oli mahdollisuus vahvistaa tietoteknistä osaamista työajalla. Toisaalta tukeen digitaalisten palveluiden käytössä ei aina ollut aikaa tai halua työntekijöiden toimesta, ainakaan siinä muodossa, kun sitä tarjottiin (mt., 27).

Digitalisuuteen perustuva työ luo uudenlaisia haasteita myös johtamiseen (Vänskä 2022, 17). Pandemian alussa esimiehillä ja johtajilla oli kovat paineet. He joutuivat tekemään päätöksiä nopeasti esimerkiksi tarvittavien laitteiden hankkimisesta. Paineet koskivat myös sosiaalityöntekijöitä, kun heidät pakotettiin nopeasti siirtymään digitaalisesti

tuotettuihin palveluihin pandemian alussa. (Vänskä 2022, 8.) Moni esimerkiksi raportoi, että tietokoneiden käyttö kulutti aikaa ja resursseja. Työntekijät kokivat turhautumista riittämättömiin ja huonosti toimiviin laitteisiin. Toisaalta sosiaalityöntekijät pitivät tärkeänä haluta oppia teknologian käyttöä. (Pyykkönen ym. 2022, 9–10).

Digitalisaation aiheuttamat nopeat muutokset voivat vaikuttaa työhyvinvointiin ja aiheuttaa muutosvastarintaa (Virolainen 2012, 110). Muutos koetaan usein kuormittavaksi, vaikka se olisi positiivista ja toivottua. Muutosvastarintaa koetaan usein etenkin asiantuntijaorganisaatioissa, joissa työntekijät ovat sitoutuneita työtehtäviinsä. Muutosvastarinta voi kuitenkin myös olla hyödyllistä, sillä se voi nostaa esille mahdollisia ongelmia muutosprosessissa. Muutosvastarintaan vaikuttaa organisaation muutoshistoria ja se, kuinka haluttuja muutokset ovat. Muutos koetaan usein myönteisemmäksi, jos uskotaan omiin vaikutusmahdollisuuksiin muutoksessa. (Vänskä 2022, 48–49.) Ennakoiva tiedotus ja muutosvastarinta puolestaan helpottavat muutosta, antamalla työntekijöille aikaa sopeutua muutokseen (Virolainen 2012, 110).

Nopea muutos pandemian alussa kuitenkin synnytti Fiorentinon ym. (2022, 9) mukaan kaoottisen ilmapiirin ja muutosvastarintaa. Muutos saatettiin kokea suurena, sillä vaikka digitaaliset laitteet ovatkin yleistyneet, ei niitä ole otettu järjestelmällisesti osaksi jokapäiväistä sosiaalityötä. Ennen pandemiaa digitaalisia välineitä harvemmin käytettiin osana sosiaalityötä. Tätä selitettiin ajan puutteella, organisaatioinvestoinneilla, johtajuudella ja sosiaalityöntekijöiden vastahakoisella asenteella. Työyhteisöissä uskottiin myös, että vanhojen rutiinien hylkääminen olisi vaikeaa. Toisaalta työntekijöillä oli valmiutta käyttää digitaalisia laitteita, mutta osalla oli myös osaamisen puutetta, joka saattoi olla vastustuksen takana. Myös kyky oppia käyttämään laitteita vaihteli työntekijöiden kesken. (Mt., 9.) Digitalisaation myötä sosiaalityöntekijöiden vaatimukset ovat kasvaneet ja sosiaalityöhön liittyy digitalisaatiossa entistä joustavampi osaaminen (Kivistö & Pyykkönen 2017, 14). Tämä vaatii sosiaalityöntekijöiltä aikaa ja resursseja uuden opetteluun, mikä voi heijastua työhyvinvointiin.

Digitalisoitumiseen kuuluu myös oleellisena osana tietokoneella työskentely ja etättyö. Tietokoneella työskentely voi olla positiivisten vaikutusten ohella myös negatiivisia vaikutuksia. Sillä voi esimerkiksi olla fyysisesti rasittavia vaikutuksia. (Virolainen 2012, 17.) Työ on muuttunut yhä nopeatempoisemmaksi tietokoneella tehtäväksi istumatyöksi, joka voi lisätä ergonomisia ongelmia ja työuupumusta (Vänskä 2022, 44). Toisaalta

etätyössä työn kuormittavuus voi myös laskea esimerkiksi työmatkojen puutteen vuoksi ja keskittyminen voi parantua etänä tehtävän työn takia. Samalla kuitenkin sosiaalinen kanssakäyminen vähenee ja erillisyyden tunne muista voi puolestaan heikentää työhyvinvointia. (Vänskä 2022, 205.) Sosiaalityössä on tärkeää huomioida myös se, että etätyöpaikka ei aina sovellu kaikenlaisten tehtävien hoitoon. Huomioitava on esimerkiksi työhön liittyvien asiakaskirjojen, asiakkaiden sekä työyhteisön luottamuksellisten tietojen käsitteleminen ja säilyttäminen. Työ vaatii myös luottamuksellisen tilan ja paikan esimerkiksi puheluiden ja etäpalavereiden pitämiseen. (Pyykkönen ym. 2022, 31.)

Sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan eettistä toimintaa siitä riippumatta, toteutuuko työ verkossa vai kasvokkain. Digitalisaatiossa sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan sellaisia tietoja ja taitoja, joita eettinen ja osaava työskentely vaatii digitalisaatiossa. Sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan myös tietojen ja taitojen jatkuvaa kehittämistä. (Kivistö 2017, 33–35.) Nämä voivat osaltaan vaikuttaa työhyvinvointiin lisäämällä sosiaalityöntekijöiden pohdintaa digivälitteisen työn eettisyydestä.

Teknologia voi aiheuttaa työntekijöissä myös uudenlaista stressiä. Amerikkalainen psykologi Craig Brod oli yksi ensimmäisistä tutkijoista, jotka ehdottivat, että tietokoneteknologia voi aiheuttaa käyttäjissään teknostressiä. Brod kehitti termin teknostressi, joka kuvaa psykologisia reagoititapoja negatiivisiin kokemuksiin tietokoneiden kanssa. Hän määrittelee teknostressin moderniksi sairaudeksi, joka johtuu kyvyttömyydestä selviytyä uusista tietotekniikoista terveellä tavalla. (Dragano & Lunau 2020, 408.) Digitaalisen transformaation myötä on tutkittu enemmän teknologian aiheuttamaa stressiä. Teknologia onkin yhä enenevässä määrin osa melkein jokaista työtä ja sen laajentuminen osaksi työelämää voi vaikuttaa myös yksittäisiin työntekijöihin. Digitaaliset työvälineet voivat aiheuttaa psykososiaalisia vaatimuksia, kuten suurempaa työmäärää, monimutkaisuutta sekä ristiriitoja työn ja muiden elämänalueiden välillä. Nämä voivat puolestaan aiheuttaa psykobiologisia stressireaktioita. Teknologia voi myös aktivoida stressireaktion ja aiheuttaa niin kutsuttua biologista stressiä. Stressi voi siis aiheuttaa kehossa biologisia muutoksia, kuten kohonnutta verenpainetta, kortisoli-hormonin kasvua ja sydämen lyönnin tihentymistä. (Mt., 407–411.)

Teknostressi voidaan jakaa teknoylikuormitukseen, teknomonimutkaisuuteen, teknoturvattuuteen, teknoepävarmuuteen ja teknoinvaasioon. Näiden lisäksi teknostressi voidaan jakaa vielä teknoepäluotettavuuteen, teknologioiden avulla valvomiseen sekä

stressiin ihmisen ja koneen välisessä vuorovaikutuksessa. Käsitteet ovat kuitenkin osittain päällekkäisiä. (Dragano & Lunau 2020, 408.) Teknoylikuormituksella viitataan esimerkiksi vaativiin teknologioihin, monen asian tekemiseen samanaikaisesti ja pidentyneeseen työskentelyaikaan. Teknomonimutkaisuudella viitataan puolestaan monimutkaisiin teknologioihin, jotka vaativat keskittymistä, lisääntynyttä käsittelyyn ja mahdollisesti myös pätevyyttä. Teknoturvattomuus on työn menetyksen pelkoa, kun teknologia voi korvata työntekijöitä. Teknoepävarmuudella tarkoitetaan epävarmuutta liittyen digitaalisiin teknologioihin ja teknoinvaasiolla taas joustavuuteen, joka voi hälventää rajoja työn ja muun elämän välillä. Tämä puolestaan vaikuttaa työstä palautumiseen. Teknoepäluotettavuus tarkoittaa esimerkiksi vikoja, joita teknologiassa ja sen toimimisessa voi olla. Ihmisten ja koneiden välinen vuorovaikutus voi aiheuttaa stressiä ja ärtymystä esimerkiksi tietoteknologian arvaamattomasta käyttäytymisestä johtuen tai yleisestä ahdistuksesta tietoteknologioita kohtaan. Teknologiat voivat myös mahdollistaa uudenlaisen valvonnan esimerkiksi liittyen työaikoihin tai paikkaan, jossa työntekijä tekee työtään. Tämä voi aiheuttaa epäluottamusta ja kontrollin menetyksen tunnetta. (Mt., 409.)

Teknostressin muodostumiseen voi vaikuttaa yksilön suhtautuminen teknologiaan, digitaalinen lukutaito, henkilökohtaiset selviytymismekanismit, osallistuminen teknologioiden käyttöönottoon ja organisaation tarjoama tekninen tuki. Teknostressi voi aiheuttaa kokijassaan monenlaisia vaikutuksia. (Mt., 407–409.) Nico Dragano ja Thorsten Lunau (2020) käsittelevät aihetta mielenterveysongelmien kontekstissa. Työperäinen stressi yhdistetään usein alentuneeseen mielenterveyteen, kuten masennukseen tai burn outiin (mt., 407). Draganon ja Lunaun (2020, 409) mukaan pitkäaikaisen stressi voi altistaa monille sairauksille, kuten juuri mielenterveyden ongelmille. Yhä on kuitenkin epäselvää, voiko teknostressiksi kuvattu ilmiö aiheuttaa suoraan mielenterveyden ongelmia, sillä aiheesta on vielä varsin vähän tutkimusta (mt., 407). Monalisa Mahapatra ja Pillai Radhakrishna (2018) tutkivat puolestaan teknostressiä organisaatioissa kirjallisuuskatsauksen avulla. Heidän mukaansa teknostressi voi vaikuttaa haitallisesti työhön ja työn laatuun. Se voi myös vaikuttaa työtyytyväisyyteen, tuottavuuteen, tehokkuuteen ja organisaatiossa pysymiseen. Teknostressi voi pahimmillaan aiheuttaa kokijassaan uupumusta ja halua vaihtaa työpaikkaa. (Mahapatra & Radhakrishna 2018, 1–2.) Teknostressiä vähentäviä tekijöitä ovat puolestaan teknisen tuen tarjoaminen, organisaation tuki ja osallistumisen helpottaminen (mt., 6).

Digitalisaatiolla on myös hyviä vaikutuksia työhyvinvointiin ja se voi vähentää työtaakkaa (Dragano & Lunau 2020, 409). Työhyvinvointia voidaan esimerkiksi edistää teknologiaa hyödyntämällä, mikä voi johtaa tuottavuuden paranemiseen ja työntekijöiden motivaation lisääntymiseen (Vänskä 2022, 1). Se voi myös parantaa työn tehokkuutta, laatua ja johdonmukaisuutta eliminoimalla manuaaliset vaiheet ja parantamalla tarkkuutta. Se voi myös mahdollistaa reaaliaikaisen toiminnan, ja siten parantaa vastausaikaa sekä tuoda parempaa työtyytyväisyyttä. Rutiinityön automatisoinnin ansiosta digitaaliset palvelut voivat vapauttaa aikaa muihin tehtäviin esimerkiksi. (Parviainen ym. 2017, 67.) Dragano ja Lunaun (2020, 407) mukaan hyvin tehty digitaalinen työ voi edistää terveyttä esimerkiksi mahdollistamalla suuremman joustavuuden, lisäämällä kontrollia ja itsenäisyyttä työssä sekä helpottamalla työn organisoimista. Teknologian mahdollistama parempi työn organisointi on yhteydessä parempaan hyvinvointiin työntekijöiden keskuudessa. Teknologia voi mahdollistaa esimerkiksi myös työn rajaamisen. (Mt., 411.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimuskysymys

Tutkimuskysymykseni ovat: 1) Millaisia käyttökokemuksia sosiaalityöntekijöillä on digitaalisista työkaluista sosiaalityössä? 2) Millaisia vaikutuksia käyttökokemuksilla on työhyvinvoinnin kannalta? Näiden kysymysten avulla pyrin saamaan selville digitaalisten työvälineiden vaikutusta sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin. Koen tämän selvittämisen tärkeänä, sillä digitalisaatiosta on tullut yhä suurempi osa yhteiskuntaa ja sosiaalityötä, ja täten sillä on myös vaikutusta koettuun työhyvinvointiin.

Digitaaliset työkalut määrittelin tutkimuksessani esimerkiksi sähköisiksi tieto- ja asiakasjärjestelmiksi, sähköisiksi viestimistavoiksi sekä käytössä oleviksi teknologisiksi laitteiksi.

4.2 Aineiston keruu

Yksi kvantitatiivisen aineiston yleisimmistä keräämistavoista ovat survey-tutkimukset, jotka perustuvat valmiiksi laadittuun lomakkeeseen, jonka avulla toteutetaan kyselytutkimus (Alasuutari 2011, 57). Aineisto kerätään usein valmista tutkimuslomaketta käyttäen. (Heikkilä 2014, 17). Survey-termille ei ole vakiintunutta suomennosta. Sillä kuitenkin viitataan sekä kysely-, että haastattelututkimukseen. (Vehkalahti 2019, 12.) Lomaketutkimuksissa aineistoa tarkastellaan otoksena tietystä määritellystä perusjoukosta, johon tulokset voidaan yleistää (Alasuutari 2011, 158). Verkkolomakkeen otos voi valikoitua sen mukaan, onko käytettävissä tietokonetta ja verkkoyhteyttä, ja onko verkossa vastaaminen luontevaa (Vehkalahti 2019, 48). Tässä tutkielmassa otoskoon valikoitumiseen vaikutti edellä mainittujen ohella se, kuuluiko vastaaja Facebook-ryhmään tai oliko hän Talentian uutiskirjeen tilaaja.

Kyselytutkimuksen avulla voidaan tutkia esimerkiksi yhteiskunnallisia ilmiöitä, ihmisten toimintaa, mielipiteitä ja asenteita (Vehkalahti 2019, 11). Sen kohteet ovat usein monimutkaisia. Kyselytutkimuksen mittarilla viitataan kysymysten ja väitteiden muodostamaan kokoelmaan, jolla pyritään mittamaan erilaisia, usein moniulotteisia, ilmiöitä. (Mt., 12–17.) Kyselytutkimuksen tutkittavat kohteet ovat myös usein abstrakteja, esimerkiksi tässä digitaalisten työkalujen vaikutus työhyvinvointiin. Tutkiminen kuitenkin edellyttää konkreettisia kysymyksiä ja väitteitä. Käsitteet on siis operationalisoitava eli työstettävä

ymmärrettävään ja mitattavaan muotoon. (Vehkalahti 2019, 18.) Kyselylomakkeisiin on mahdotonta tehdä muutoksia jälkikäteen, joten etukäteen on määriteltävä sen ulottuvuudet mahdollisimman tarkkaan. Tämä on sitä helpompaa, mitä enemmän ilmiöstä on ole-massa tunnettua teoriaa. (Mt., 20.)

Aineistonkeruun ja kysymyslomakkeen suunnitteluvaiheessa pyrin tutustumaan mahdollisimman uuteen, ajankohtaiseen ja työhön sopivaan kirjallisuuteen ja artikkeleihin. Aiheen ajankohtaisuudesta johtuen tämä ei osoittautunut vaikeaksi tehtäväksi, sillä sopivia lähteitä löytyi varsin runsaasti. Etenkin digitalisaatio ja digitaalisuus on ollut paljon esillä viime aikoina eri tutkimuksissa. Myös työhyvinvoinnista on saatavilla kattavasti tutkittua tietoa. Aiempien tutkimusten avulla muodostin tutkielmaani varten teoriaa digitaalisten työkalujen vaikutuksesta työhyvinvointiin ja hyödynsin tätä rakentaessani kyselylomaketta.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa määritellään perusjoukko, johon tulosten tulee päteä. Perusjoukolla tarkoitetaan esimerkiksi ihmisryhmää, jotka ovat tutkimuksen kohteena. Tässä tutkielmassa perusjoukko ovat sosiaalityöntekijät ja sosiaalityön opiskelijat. Otos puolestaan edustaa tätä perusjoukkoa. (Alasuutari 2011, 30). Otoksen avulla tehdään arvioita perusjoukon ominaisuuksista, kuten odotusarvoista, korrelaatioista tai todennäköisyyksistä (Vehkalahti 2019, 87). Otoksen muodostavat siis tutkimukseen valituksi tulleet osallistujat. Otoskoko vaikuttaa puolestaan siihen, miten tarkasti otos kuvaa perusjoukkoa. Jokaisella perusjoukkoon kuuluvalla tulisi olla yhtäläinen mahdollisuus tulla valituksi otokseen. Hyvä otanta-asetelma mahdollistaa luotettavien johtopäätösten tekemisen myös pienemmällä otoskoolla. (Mt., 43.) Omassa tutkimuksessa en ole voinut toteuttaa satunnaisuuteen perustuvaa otanta-asetelmaa.

Tutkielmassani käytettävän aineiston keräsin Webropolilla muodostetun kyselylomakkeen avulla. Sosiaalihuollon työntekijöiden ammattijärjestö Talentia levitti kyselylinkkiä syyskuun 2023 uutiskirjeessään. Lähetin kyselylinkin myös sosiaalityöntekijöille suunnattuun Facebook ryhmään, jossa linkki oli auki syyskuun 2023 puolestavälistä lokakuun alkuun. Kyselyyn vastasi yhteensä 183 sosiaalityöntekijää ja sosiaalityön opiskelijaa. Tutkimukseen vastaaminen tapahtui anonymisti kyselylinkin kautta. Kysely oli suunnattu sosiaalityöntekijöille sekä sosiaalityönopiskelijoille, joilla oli jo käytännön kokemusta sosiaalityöstä.

Kyselyni koostui erilaisista väittämistä ja hyödynsin myös Likert-asteikkoa. Likert-asteikko koostui viidestä kohdasta: täysin eri mieltä, osin eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, osin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Likert-asteikon keskikohdaksi valitaan usein neutraalia kuvaava vaihtoehto. En osaa sanoa ei ole Kimmo Vehkalahden (2019, 83) mukaan neutraali vaihtoehto, sillä se voi sisältää erilaisia piilomerkityksiä. Sen sijaan on tarkoituksenmukaisempaa käyttää vaihtoehtoa, ei samaa eikä eri mieltä, jonka valitsin myös omassa tutkimuksessani niin sanotusti neutraaliksi vaihtoehdoksi. Myös vaihtoehdot osin eri mieltä ja osin samaa mieltä olen muodostanut Vehkalahden (2019) mallia käyttäen. Taustakysymyksillä pyrin saamaan enemmän tietoa esimerkiksi vastaajien iästä ja työkokemuksesta.

4.3 Tutkimuksen suorittaminen ja analyysimenetelmät

Analysoin aineiston SPSS-ohjelmiston avulla kvantitatiivisin menetelmin. Kvantitatiivista tutkimusta voidaan myös kutsua tilastolliseksi tutkimukseksi. Kvantitatiivinen tutkimus lähtee liikkeelle muuttujien ja koodien määrittelystä. Tutkimuksessa koodataan aineisto ja tehdään tilastollinen analyysi, jonka avulla tulkitaan tulokset. (Alasuutari 2011, 39.) Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla tutkitaan muuttujien mittaamista, tilastollisten menetelmien käyttöä ja muuttujien välisiä yhteyksiä (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 55). Kahden muuttujan yhteyden tai riippuvuuden voimakkuutta kuvaava tunnusluku on nimeltään korrelaatio (Vehkalahti 2019, 77). Muuttujilla tarkoitetaan kullekin tutkimusyksikölle annettua arvoa (Alasuutari 2011, 28). Muuttujat ovat siis aineistoon tallennettuja, usein numeeriseen muotoon koodattua tietoa mitatun osion sisällöstä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa etsitään tilastollisia säännönmukaisuuksia siitä tavasta, jolla eri muuttujien arvot liittyvät toisiinsa (Vehkalahti 2019, 30). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa yksittäistapauksista ei ole tietoa sillä yksilö esiintyy sarjana muuttujien saamia arvoja (Alasuutari 2011, 39).

Kvantitatiivisen tutkimuksen keskeinen piirre on numeerinen mittaaminen tilastollisten menetelmien kautta, sekä tutkijan ja tutkittavan välinen etäinen suhde (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 62). Aineisto usein kuvataan taulukkomuotoon analyysiosiossa (Alasuutari 2011, 28). Vaikka kysymykset esitetään sanallisesti, ilmaistaan vastaukset siis numeerisessa muodossa (Vehkalahti 2019, 13). Kvantitatiiviselle tutkimukselle ominaista on asioiden kuvaaminen numeeristen suureiden avulla (Heikkilä 2014, 15.) Sen avulla voidaan kuvata lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä.

Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan saada riippumattomia eli selitettäviä muuttujia. Riippumattomia muuttujia voivat olla taustatiedot, kuten esimerkiksi vastaajan ikä tai sukupuoli. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 55.) Analyysi on muuttujien välisten tilastollisten yhteyksien etsimistä sekä testimuuttujia ja väliin tulevia muuttujia. Testimuuttujilla pyritään varmistamaan kausaalisuhteiden olevan todellisia ei näennäisiä. (Alasuutari 2011, 28.) Tästä esimerkkinä voisi toimia tutkimuskysymys iän vaikutuksesta digitaalisten palveluiden käyttöön ja sen tutkiminen kvantitatiivisin menetelmin, vaikka digitaalisten palveluiden käyttöön voi liittyä myös esimerkiksi koulutustaso tai työkokemus. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan siis tutkia eri asioiden välisiä riippuvuuksia ja tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia. Tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella olemassa olevaa tilannetta, ei välttämättä sen syitä. (Heikkilä 2014, 15.) Tutkimuksessa ei siis esimerkiksi voida kvantitatiivisin menetelmin selvittää mielipiteen syytä (mt., 30). Omassa tutkimuksessani olen tarkastellut taustatietojen yhteyttä tutkimukseni kohteena oleviin asioihin ristiintaulukoiden ja boxplot-kuvioiden avulla.

Analysoin aineistoa myös faktorianalyysin ja reliabiliteettianalyysin avulla. Nämä menetelmät auttoivat löytämään aineistosta käsitteellisiä kokonaisuuksia. Niiden tuottamisen tulosten pohjalta oli perusteltua rakentaa summamuuttujia, jotka toimivat käsitteiden empiirisinä vastineina aineistossa (Silén 2021, 98).

4.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuuden tarkastelussa on oleellista verrata tutkimuksen tuloksia aikaisempien tutkimusten kanssa. Myös metodististen valintojen kriittinen arviointi on tärkeää, sillä erot tuloksissa voivat olla yhteydessä aiemmin käytettyihin metodeihin. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta tärkeää on myös arvioida tutkimuksen rajoituksia kuten esimerkiksi kirjallisuutta, käsitteiden määrittelyä ja operatinalisointia. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 62.) Tutkimuksen luotettavuuden kannalta oleellista on avoimuus. Tutkimukseen osallistuvilla on selvitettävä tutkimuksen tarkoitus ja käyttötapa. Tutkimuksessa on selvitettävä kaikki saadut tulokset ja johtopäätökset, käytetyt menetelmät ja epätarkkuusriskit. (Heikkilä 2014, 29.) Pyrin ottamaan nämä kaikki huomioon myös omassa tutkielmassani.

Luotettavuuden kannalta oleellista on myös tarkastella tulosten tuottamaa sovellusarvoa eli sitä, syntyykö tutkimuksesta jatkotutkimusaiheita. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 62.) Pysin tässä tutkielmassa avaamaan mahdollisimman selkeällä tavalla kaikki saadut tulokset. Myös otoskoko eli 183 tutkimukseen osallistujaa on varsin hyvä määrä Pro gradu -tutkielmassa.

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuudessa voidaan myös tarkastella tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia. Tiivistetysti ilmaistuna validiteetilla tarkoitetaan systemaattisen virheen puuttumista ja tutkimuksen pätevyyttä (Heikkilä 2014, 27). Validiteetti voidaan myös liittää pätevyyteen. Validiteetti on mittauksen luotettavuuden kannalta ensisijainen peruste, sillä jos ei mitata oikeaa asiaa ei myöskään reliabiliteetilla ole merkitystä. (Vehkalahti 2019, 40–41.) Validiteetilla tarkoitetaan sitä, onko tutkimuksessa mitattu sitä, mitä oli tarkoitus mitata. Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin tutkimuksen tulokset ovat yleistettävissä tutkimuksen ulkopuoliseen perusjoukkoon ja kuinka hyvin tulokset edustavat perusjoukkoa. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 189.) Validiteettia on esimerkiksi sen tarkastelu, miten onnistuneita tutkimuksen kysymykset ovat. Validiteettia on kuitenkin vaikea tarkastella jälkikäteen. (Heikkilä 2014, 177.)

Reliabiliteetilla puolestaan tarkoitetaan tulosten pysyvyyttä (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 189). Sillä tarkoitetaan myös luotettavuutta ja tulosten tarkkuutta (Heikkilä 2014, 28). Vehkalahti (2019, 40) tiivistää reliabiliteetin luotettavuudeksi tai toistettavuudeksi. Reliabiliteetin avulla tarkastellaan myös sitä, miten tarkasti asiaa on mitattu (mt., 41). Mittaamisen reliabiliteetti on mittarin, eli esimerkiksi kyselylomakkeen kyky tuottaa ei-sattumanvaraista tietoa. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 189.) Sattumanvarainen tieto voi johtua esimerkiksi otoskoon niukkuudesta (Heikkilä 2014, 28). Reliabiliteetti on siis sitä parempi, mitä vähemmän siihen liittyy mittausvirheitä (Vehkalahti 2019, 41). Sisäinen reliabiliteetti voidaan todeta mittaamalla sama tilastoyksikkö moneen kertaan. Ulkoinen reliabiliteetti voidaan puolestaan todeta sillä, jos tutkimuksen tulokset ovat toistettavissa muissa tutkimuksissa ja tilanteissa. Reliabiliteettia voidaan tarkastella myös mittauksen tekemisen jälkeen. Se on kahden riippumattoman mittauksen korrelaatio. (Heikkilä 2014, 178.) Validiteetin ja reliabiliteetin ohella tutkimuksen on myös oltava objektiivinen eli puolueeton. Tutkimuksen tulokset eivät siis saa riippua tutkijasta. (Mt., 28.)

Kyselylomakkeiden avulla kerätty aineisto voi tuoda tutkimuksen luotettavuuden arviointiin erityisiä piirteitä. Kyselylomakkeiden avulla saaduista vastauksista on mahdotonta arvioida, ovatko tutkittavat vastanneet rehellisesti kysymyksiin, tai kuinka vakavasti he ovat tutkimukseen osallistuneet. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 64.) Myös vastaamattomat kohdat voivat horjuttaa tutkimuksen luotettavuutta, sillä tällöin vastaajan mielipide on epäluotettava (mt., 65). Kysymyksiin vastaamisen kato voi aiheuttaa vääristymää tuloksissa (mt., 177). Eräkadoksi puolestaan kutsutaan tilannetta, jossa vastaaja täyttää vain osan lomakkeesta. Mitä enemmän on puuttuvia tietoja, sitä enemmän se myös aiheuttaa epävarmuuksia tutkimuksen kannalta. (Vehkalahti 2019, 81.) Mittauksen luotettavuuteen ja laatuun vaikuttavat myös sisällölliset, kulttuuriset, kielelliset ja tekniset seikat. Huonosti mitattuja osioita ei voida parantaa jälkikäteen ja toisaalta kaikkiin aineistoihin sisältyy aina virheitä ja epä johdonmukaisuuksia (mt., 70). Myös tiedonkeruu on merkittävä epävarmuuden aiheuttaja kvantitatiivissa tutkimuksissa. Esimerkiksi verkkolomakkeilla tutkimisessa keskeisimmät vastaajien valintatavat perustuvat otantaan. (Mt., 42.)

Kvantitatiivinen tutkimus tuottaa usein tietoa asioista, josta tutkimuksen tekijällä on aikaisempaa tietoperustaa, ja joista tutkija on osannut esittää kysymyksiä. Tällöin mahdolliset uudet näkökulmat voivat jäädä tunnistamatta. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 65.) Tutkimuksen kannalta epävarmuuksia voi täten aiheuttaa teorian heikko tuntemus (Vehkalahti 2019, 89). Usein kvantitatiivisen tutkimuksen merkitys on olemassa olevan tiedon vahvistaminen, ei niinkään uuden tiedon löytäminen tai uuden teorian kehittäminen ja toisaalta kvantitatiivista tutkimusta on helppo toistaa myöhemmin uudelleen. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 65.) Tässä tutkielmassa olen pyrkinyt huomioimaan teorian hyvän tuntemuksen esittäessäni kysymyksiä työhyvinvointiin liittyen.

Mittarin sisältövaliditeetti on koko tutkimuksen luotettavuuden perusta. Mittarista voidaan tarkastella sen teoreettista rakennetta ja sitä, onko mittari tarpeeksi kattava tutkittavan ilmiön tutkimiseen. (Mt., 190.) Tutkimuslomakkeen kysymysten on katettava koko tutkimusongelma (Heikkilä 2014, 27). Oleellista kyselylomakkeiden käyttämisessä tutkimustarkoituksiin on sen esitestaaminen etukäteen (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 191). Tein tämän myös omassa työssäni ja esitestaamisen jälkeen vielä muokkasinkin joitain kysymyksiä ja poistin epäselviä tai toistavia kysymyksiä.

Mittausvirheitä voi tulla myös esimerkiksi mittausvälineiden eli tässä tapauksessa kyselylomakkeen epätarkkuuden, heikkouden tai mitattavien käsitteiden hankaluuden vuoksi. (Heikkilä 2014, 177). Kyselylomakkeissa tutkimuksen luotettavuuteen voi vaikuttaa se, ovatko vastaajat ymmärtäneet kysymykset eri tavalla tai jos käsitteiden operationalisointi on epäonnistunut (Vehkalahti 2019, 90). Tutkimuksissa on tärkeää myös ennakko-oletusten huomioiminen, jotta ne eivät ohjaa tutkimusta (mt., 202). Pyrin tähän myös itse omassa tutkimuksessani. Kirjallisuudessa ja aikaisemmissa tutkimuksissa painottui esimerkiksi vahvasti digitaalisuuden negatiiviset vaikutukset ihmisiin ja työhyvinvointiin. Pyrin laatimaan kyselylomakkeeni niin, etten tee siihen ennakko-oletuksia vain digitaalisten työvälineiden huonoista vaikutuksista työhyvinvointiin. Pyrin myös esittämään kysymykset mahdollisimman tarkasti ja selkeästi, jotta siitä ei aiheutuisi turhia mittausvirheitä.

Tutkimuksen eettisyys on kaiken tieteellisen toiminnan ydin. Tutkimusetiikka voi olla tieteen sisäistä tai ulkopuolista. Tutkimuksen eettisyyteen liittyy vahvasti esimerkiksi se, ettei tutkimusaineistoa luoda tyhjästä tai väärennetä. (Mt., 211.) Eettisyyteen liittyy lisäksi rehellisyys, puolueettomuus ja se, ettei tutkimukseen osallistumisesta aiheudu haittaa (Heikkilä 2014, 27). Tutkimukseeni osallistuminen oli täysin vapaaehtoista ja tutkimukseen osallistuja sai jättää minkä tahansa kysymyksen tyhjäksi niin halutessaan. Näin pyrin varmistamaan sen, että kyselylomake oli mahdollisimman vastaajaystävällinen ja aiheutti mahdollisimman vähän stressiä vastaajissa. Tutkimuksen saatekirjeessä myös mainittiin, että osallistuminen tapahtuu täysin anonymisti ja tutkimuksesta saatuja tietoja hyödynnetään ainoastaan tässä Pro Gradu- tutkielmassa. (Liite 6.) Analysoin tutkimuksesta saatuja vastauksia luottamuksellisesti. Näillä toimenpiteillä pyrin takaamaan tutkimuksen eettisen toteuttamisen. Luotettavuuden ja eettisyyden kannalta onkin tärkeää, ettei esimerkiksi tietosuoja tai yksityisyyttä vaaranneta (Heikkilä 2014, 29). Vastauksista ei ollut mahdollista tunnistaa yksittäisiä ihmisiä.

5 TULOKSET

5.1 Vastaajien taustatiedot

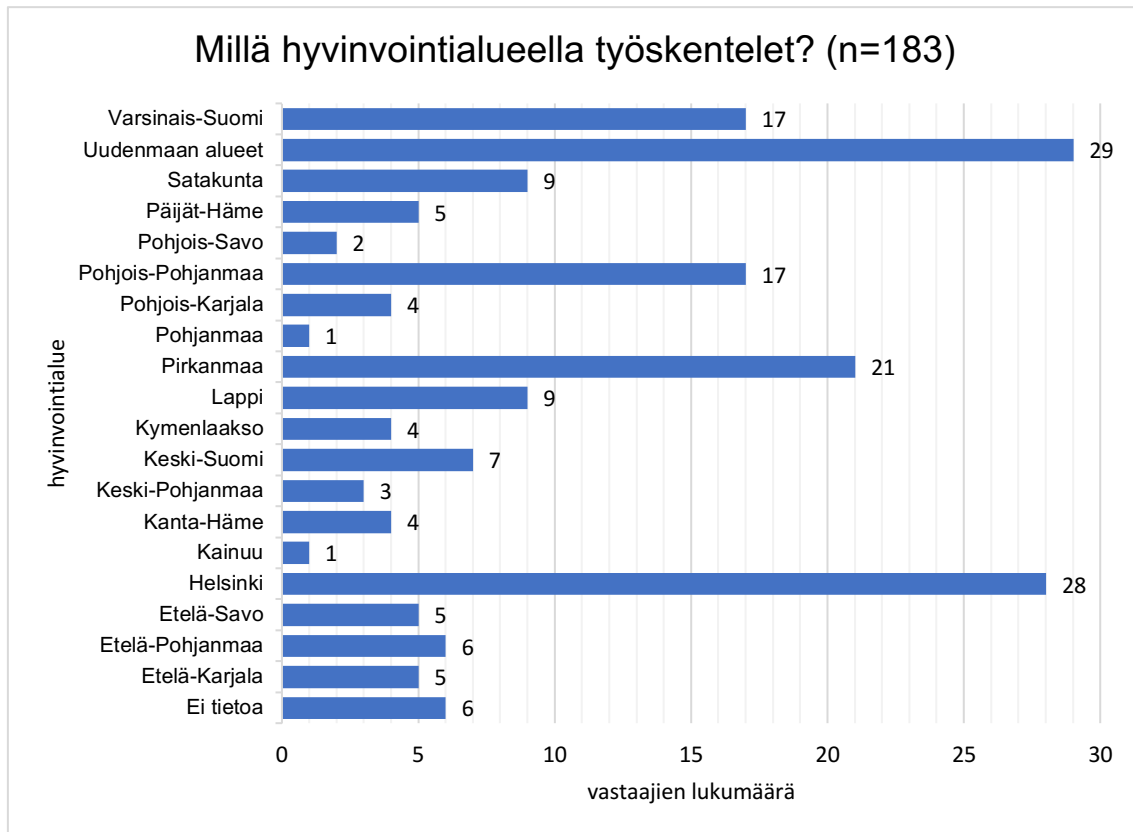
Vastaajien taustatiedoissa kysyin vastaajan sukupuolta, syntymävuotta, työkokemusta alalla, sosiaalityön alaa, jolla työskentelee ja hyvinvointialuetta, jolla vastaajat työskentelivät vastaushetkellä. Vastaajista suurin osa eli 96 prosenttia oli naisia. Vastaajat saivat valita ikänsä syntymävuotensa perusteella. Ikäjakauma oli 22–64-vuotta. Vastaajista 56 prosenttia oli iältään noin 30–49-vuotiaita. Vastaajilla 36 prosentilla oli alasta yli 10 vuoden kokemusta. 33 prosenttia vastasi, että työkokemusta oli kertynyt alalla 1–5-vuotta ja 21 prosenttia vastaajista kertoi työkokemusta kertyneen 6–10-vuotta. Alle vuoden työkokemusta oli yhdeksällä prosentilla vastaajista.

Vastaajista 42 prosenttia työskenteli lastensuojelussa, 17 prosenttia aikuissosiaalityössä, kymmenen prosenttia vammaispalveluissa ja kahdeksan prosenttia mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Vastaajia työskenteli myös lapsiperheiden palveluissa, nuorisososiaalityössä, terveysosiaalityössä, ikääntyneiden palveluissa ja maahanmuuttopalveluissa. Kolme prosenttia vastasi vaihtoehdon muu. Avovastauksissa vastaajat kertoivat työskentelevänsä esimerkiksi sosiaalipäivystyksessä, koulun sosiaalityössä ja kuntoutuksessa.

Taulukko 1. Taustatiedot

	<i>lkm</i>	<i>%</i>
Sukupuoli		
Mies	3	2
Nainen	175	96
Muu	2	1
Ei vastausta	3	2
Työkokemus alalla		
alle 1 vuosi	16	9
1-5 vuotta	61	33
6-10 vuotta	38	21
Yli 10 vuotta	66	36
Ei vastausta	2	1
Ikä		
20-29	28	15
30-39	64	35
40-49	38	21
50-59	21	11
60 tai yli	7	4
Ei vastausta	25	14
Yhteensä	183	100

Vastaajista 16 prosenttia työskenteli Helsingin hyvinvointialueella, Uudenmaan hyvinvointialueilla 16 prosenttia ja Pirkanmaan hyvinvointialueella 12 prosenttia. Vastaajia oli paljon myös Varsinais-Suomen ja Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueilta. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Vastaajien hyvinvointialueet.

Tutkimuksessa myös selvitin, mihin vastaajat käyttävät digitaalisia työkaluja työssään. Kysymykseen oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto. Suurin osa eli 98 prosenttia vastaajista kertoi käyttävänsä niitä muille ammattilaisille viestimiseen, 95 prosenttia kertoi käyttävänsä niitä esimiehelle tai johdolle viestimiseen, 92 prosenttia etätapaamisiin, 90 prosenttia kirjaamiseen ja dokumentointiin, 84 prosenttia asiakkaille viestimiseen, 83 prosenttia asiakkaan tietojen tarkastamiseen, 15 prosenttia chat-palveluihin, 14 prosenttia sosiaalisen median käyttöön ja kahdeksan prosenttia vastaajista vastasi muu. (Taulukko 2.) Muu-vastauksissa kerrottiin, että digitaalisia työkaluja käytettiin esimerkiksi työajan seurantaan, lomakehakemuksiin ja työmatkakorvauksiin. Digitaalisia työkaluja käytettiin siis harvemmin vielä chat-palveluissa ja sosiaalisessa mediassa. Salovaara ym. (2021a) tekivät saman havainnon tutkimuksessaan, jonka mukaan chat-palveluiden käyttö sosiaalihuollossa on vielä harvinaista.

Taulukko 2. Digitaalisten työkalujen käyttö

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
Mihin käytät digitaalisia työkaluja työssäsi? ^a	Ammattilaisille viestimiseen	179	16.9%	97.8%
	Asiakkaille viestimiseen	153	14.5%	83.6%
	Etätapaamisiin	168	15.9%	91.8%
	Esimiehelle tai johdolle viestimiseen	173	16.4%	94.5%
	Kirjaamiseen tai dokumentointiin	164	15.5%	89.6%
	Asiakkaan tietojen tarkastamiseen	152	14.4%	83.1%
	Sosiaalisen median käyttöön	26	2.5%	14.2%
	Chat-palveluihin	28	2.6%	15.3%
	Muuhun, mihin?	15	1.4%	8.2%
Total		1058	100.0%	578.1%

Kaikki vastaajat kertoivat, että teknologisista laitteista heillä oli käytössään tietokone, 98 prosentilla vastaajista oli älypuhelin, 52 prosenttia kertoi, että heillä on webkamera ja seitsemän prosenttia kertoi, että heillä on käytössään tabletti. Avovastauksissa vastaajat kertoivat, että heillä oli käytössään myös Jabra-kaiutin, kuulokkeet, langattomat kuulokkeet, skanneri, tulostin ja televisioruutu. Näistä avovastauksista voidaan huomata, miten moninaisesti vastaajat olivat käsittäneet käsitteen digitaaliset työkalut.

5.2 Työpaikan tarjoama tuki digitaalisiin työkaluihin

Työhyvinvointiin voi vaikuttaa esimerkiksi työyhteisön, esimiesten ja johdon tarjoama tuki erilaisissa tilanteissa. Työhyvinvointiin liittyy oleellisesti Mänttari-van der Kuipin (2015b, 37) väitöskirjan mukaan töissä viihtyvyys ja johdon toiminta. Määrittelin yhdeksi työhyvinvoinnin tekijäksi työpaikan tarjoaman tuen digitaalisten työkalujen käyttämiseen, jota lähdin selvittämään erilaisin väittämin. Kyselylomakkeessa kysyin esimerkiksi sitä, keneltä vastaaja saa apua digitaalisten työkalujen käyttöön. Tähänkin kysymykseen oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto. Vastaajista 34 prosenttia vastasi saavansa tukea esimieheltä tai johdolta, 84 prosenttia vastasi työkavereilta, 80 prosenttia sai tukea ja apua työpaikan tarjoamalta IT-tuelta ja yhdeksän prosenttia vastasi saavansa apua joltain muulta taholta. Neljä prosenttia vastaajista koki, etteivät he saaneet tukea keneltäkään digitaalisten työkalujen käyttöön. (Taulukko 3.) Vastaajat, jotka vastasivat saavansa

apua joltain muulta taholta, kertoivat avovastauksissaan saavansa apua muun muassa Googlaamalla, opettelemalla itse esimerkiksi apuvideoita käyttäen tai kysymällä apua puolisolta tai ystäviltä. Apua saatiin myös asiakkailta tai työntekijöiltä.

Taulukko 3. Tuki digitaalisten työkalujen käyttöön

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
Keneltä saat tukea digitaalisten työkalujen käyttöön? ^a	Esimieheltä tai johdolta	61	15.9%	33.5%
	Työkaverilta	153	39.9%	84.1%
	Työpaikan tarjoamalta IT-tuelta	145	37.9%	79.7%
	Joltain muulta taholta, keneltä?	16	4.2%	8.8%
	En saa tukea	8	2.1%	4.4%
Total		383	100.0%	210.4%

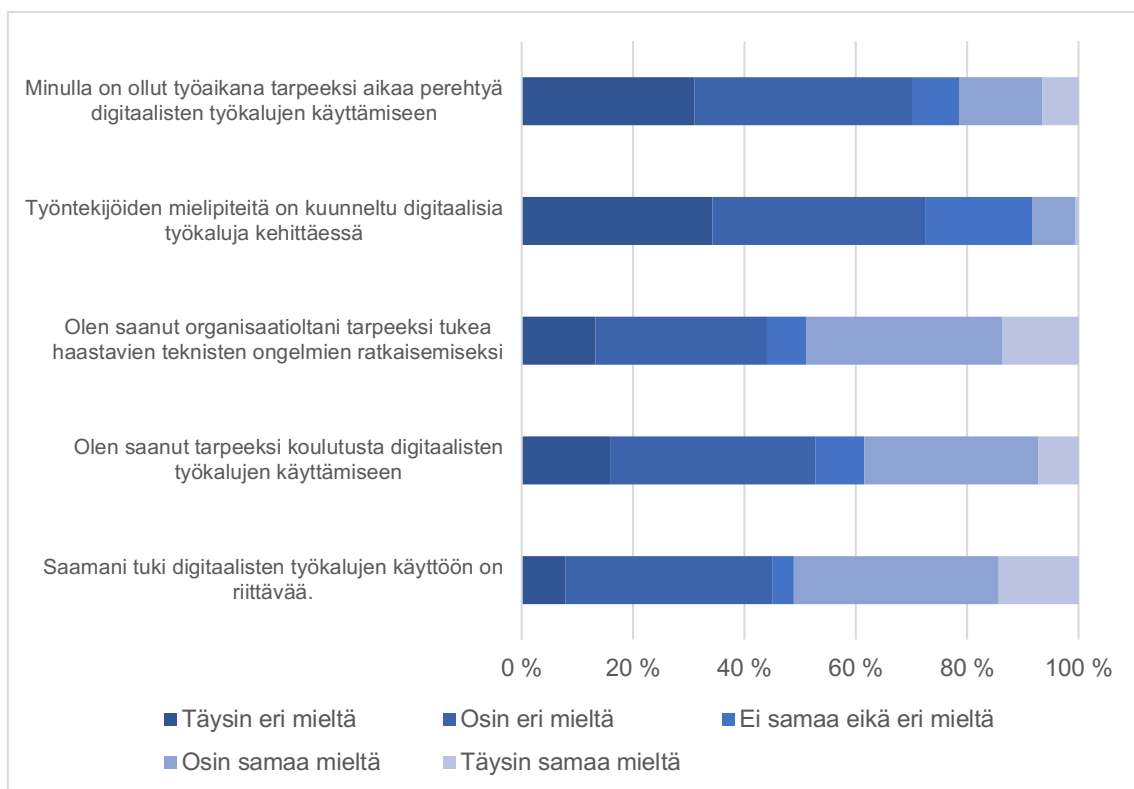
Huomattava osa siis koki saavansa tukea työkavereilta, IT-tuelta ja vain kolmasosa esimieheltä tai johdolta. Blomqvistin (2023, 4) mukaan luottamus esimieheen ja työkavereihin onkin tärkeää ja oleellista työhyvinvoinnin kannalta. Virolaisen (2012, 26) mukaan myös positiivisen ilmapiirin ja hyvien suhteiden voidaan katsoa tukevan työhyvinvointia. Esimiehen ja työkavereiden tarjoaman tuen voidaan siis katsoa olevan yhteydessä työhyvinvointiin, luottamukseen ja positiiviseen työilmapiiriin.

Muodostin myös ristiintaulukoinnin siitä, keneltä vastaaja saa tukea digitaalisten työkalujen käyttämiseen ja vertasin sitä sosiaalityön alaan, jolla vastaaja työskenteli. Tiivistääkseni taulukkoa yhdistin sosiaalityön aloja toisiinsa, joilla oli eniten yhteistä. Taulukon 4 mukaan eniten tukea saadaan työkavereilta tai työpaikan tarjoamalta IT-tuelta. Päihde-, mielenterveys- ja terveysosiaalityössä sekä maahanmuuttotyössä olevat ovat vastanneet myös hieman muita enemmän saavansa tukea esimieheltä tai johdolta ja näiden alojen esimiestason tukeminen tuntui olevan pisimmällä. En saa tukea -vastauksia tuli yhteensä kahdeksan. Eniten näitä vastauksia tuli lastensuojelusta ja lapsiperheiden palveluista, vammaissosiaalityöstä ja aikuis- ja nuorisososiaalityön alalla työskenteleviltä.

Taulukko 4. Ristiintaulukointi tuesta suhteessa työalaan

	Esimieheltä tai johdolta	Työkaverilta	Työpaikan tarjoamalta IT-tuelta	Muulta taholta	En saa tukea	Yhteensä
Aikuis- ja nuorisopalvelut (n=78)	14 %	40 %	35 %	9 %	3 %	100 %
Lastensuojelu ja lapsiperheiden palvelut (n=163)	15 %	42 %	39 %	2 %	1 %	100 %
Päihde-, mielenterveys- ja terveyssozialityö (n=45)	22 %	42 %	31 %	4 %	0 %	100 %
Vammaissosiaalityö (n=38)	13 %	37 %	42 %	3 %	5 %	100 %
Maahanmuuttotyö (n=13)	31 %	38 %	31 %	0 %	0 %	100 %
Ikääntyneiden palvelut (n=15)	13 %	40 %	47 %	0 %	0 %	100 %
Muu (n=8)	0 %	38 %	50 %	12 %	0 %	100 %

Kysymysosio työpaikan tuesta sisälsi yhteensä viisi eri Likert-asteikolla muodostettua väittämää. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Työpaikan tarjoama tuki.

Selvitin tutkimukseni avulla sitä, onko saatu tuki digitaalisten työkalujen käyttämiseen riittävää. Vastuksissa oli huomattava selkeä kahtiajakoisuus, kun 51 prosenttia vastaajista oli väitteen kanssa osin samaa tai täysin samaa mieltä ja 45 prosenttia osin eri tai täysin

eri mieltä. Saadun tuen määrä jakoi siis paljon mielipiteitä. Tulos on varsin mielenkiintoinen, sillä Anna-Maija Pyykkösen ym. (2022, 24) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät eivät olleet saaneet tarpeeksi tukea digitaalisten työkalujen käyttämiseen. Tutkimuksessani mielipiteet nojautuvat hieman enemmän siihen, että saatuun tukeen oltiin tyytyväisiä.

Kahtiajakoisuutta oli huomattavissa myös siinä, onko työpaikalla saatu tarpeeksi koulutusta digitaalisten työkalujen käyttöön. Vastaajista 53 prosenttia oli väitteen kanssa eri mieltä ja 38 prosenttia samaa mieltä. Koulutuksen saaminen koettiin siis yleisesti ottaen enemmän riittämättömäksi, mutta huomattava osuus oli myös osin samaa tai täysin samaa mieltä, että koulutusta on saatu riittävästi. Selvitin kyselylomakkeen avulla myös vastaajien kokemusta siitä, ovatko he saaneet tarpeeksi tukea haastavien teknisten ongelmien ratkaisemiseksi. Vastaajista vajaa puolet eli 49 prosenttia koki olevansa väitteen kanssa samaa mieltä. Puolestaan 44 prosenttia koki olevansa osin tai täysin eri mieltä. Tämäkin kysymys siis jakoi vahvasti mielipiteitä.

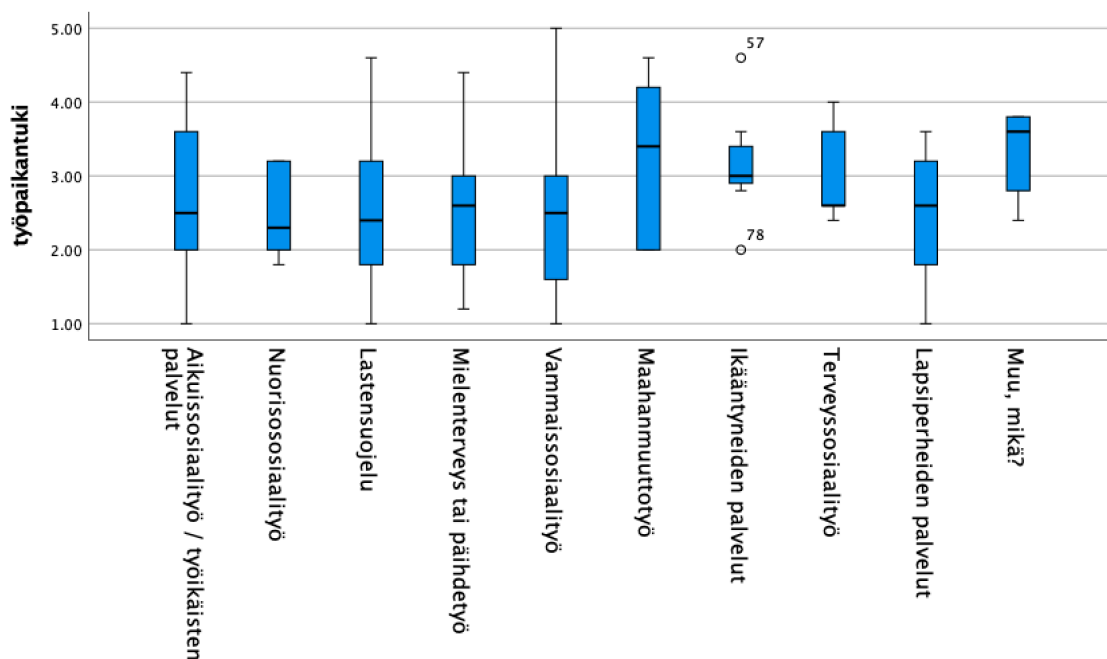
Työpaikalla päätöksentekoon osallistuminen voi vaikuttaa Mänttari-van der Kuipin (2015b, 49) väitöskirjan mukaan työntekijöiden työhyvinvointiin. Myös vaikutusmahdollisuuksien puute voi Salon ym. (2016, 20) mukaan vaikuttaa työhyvinvointiin negatiivisesti. Lähdin selvittämään sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalityön opiskelijoiden mielipiteiden kuuntelua digitaalisten työkalujen kontekstissa. Vastaajista 72 prosenttia oli väitteen kanssa eri mieltä, että työntekijöiden mielipiteitä on kuunneltu digitaalisia työkaluja kehittäessä.

Pyykkösen ym. (2022, 24) tekemän tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöillä ei ollut työaikana tarpeeksi aikaa vahvistaa digitaalista osaamistaan. Halusin selvittää tätä myös omassa tutkimuksessani ja vastaajista 70 prosenttia koki, ettei heillä ollut työaikana tarpeeksi aikaa perehtyä digitaalisten työkalujen käyttämiseen. Tulokset ovat siis saman suuntaisia Pyykkösen ym. (2022) tutkimuksen kanssa. On mielenkiintoista huomata, että vaikka digitalisaatiosta ja digitaalisista työkaluista on tullut nopealla tahdilla suurempi osa myös sosiaalityötä, ei heille kuitenkaan anneta työaikana tarpeeksi aikaa perehtyä näihin. Tähän voi tulla vaikuttaa myös resurssipula ja kiireinen työtahti, joka on osa sosiaalityön arkea.

Tarkastelin faktorianalyysin avulla työpaikan tukeen liittyviä väittämiä. Faktorianalyysillä muodostui yksi faktori (liite 1), joka sisälsi viisi kysymystä eli kaikki kysymysmatriisiin sisällyttämät kysymykset. Koin tämän muodostuneen faktorin olevan looginen ja yhtenäinen. Reliabiliteetiltaan tähän faktoriin kuuluvat muuttujat olivat arvoltaan 0,814 eli sen voidaan tulkita olevan reliabiliteetiltaan hyvällä tasolla. Rakensin työpaikan tuen tasoa kuvaavan keskiarvoon perustuvan summamuuttujan, jonka tulkinta tapahtuu samalla asteikolla kuin alkuperäisten väittämienkin.

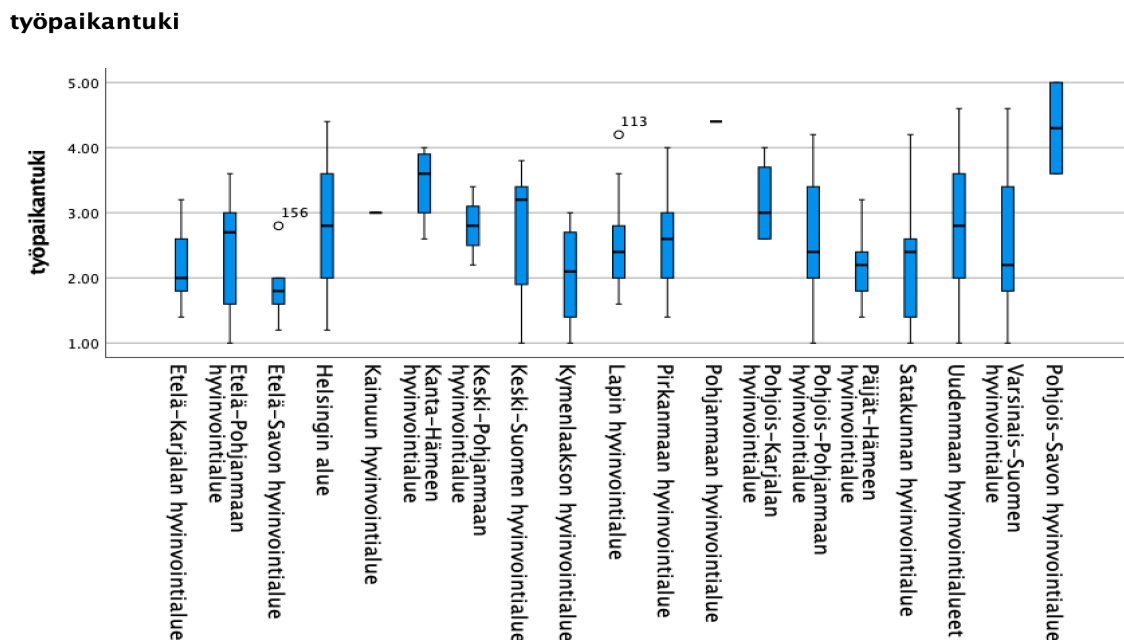
Analysoin boxplotin avulla työpaikan tarjoaman tuen tasoa työalan ja hyvinvointialueiden mukaan. Analyysin mukaan vastaajat kokivat keskimäärin saavansa liian vähän tukea digitaalisten työvälineiden käyttämiseen. Kuvio sisältää numerot 1-5, jotka sijoittuvat siten, että yksi tarkoittaa, että tukea on ollut vähän ja viisi tarkoittaa, että tukea on ollut riittävästi. Keskimääräisesti vähemmän tukea koettiin saavan vammaispalveluissa, jonka pylvään alaneljännes on alimpana. Vähiten tukea saatiin myös lapsiperheiden palveluissa, lastensuojelussa sekä mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Selkeästi eniten tukea saatiin maahanmuuttotyössä työskennelleiden kesken, kun maahanmuuttoa kuvaavan pylvään yläneljännes on lähimpänä arvoa viisi. Toisaalta vammaispalveluissa työskenteli kymmenen prosenttia vastaajista ja maahanmuuttotyössä kolme, joka on vaikuttanut saatuun tuokseen. (Kuvio 3.)

työpaikantuki



Kuvio 3. Työpaikantuki suhteessa työskenneltyyn sosiaalityön alaan.

Tarkastelin työpaikan tukea myös suhteessa hyvinvointialueittain, sillä halusin saada selville, onko työpaikan tuessa alueellisia eroja. (Kuvio 4.)



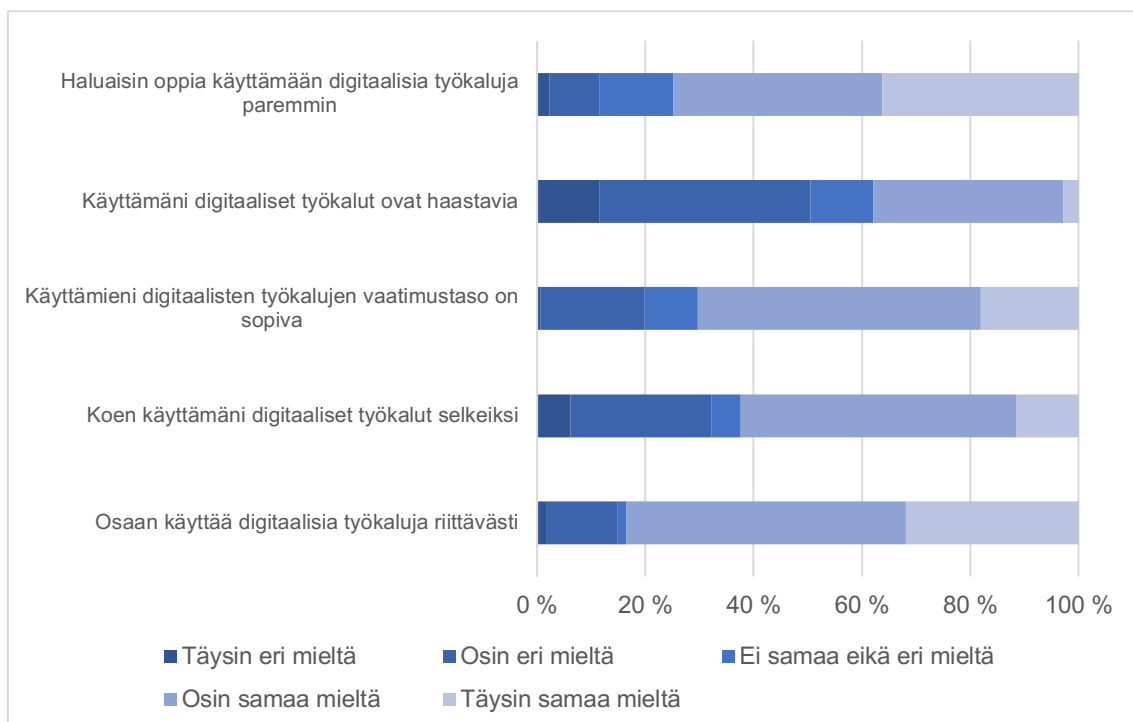
Kuvio 4. Työpaikantuki hyvinvointialueittain.

Hyvinvointialueittain tarkasteltuna tukea koettiin saavan kaikista eniten Pohjois-Savon alueella, kun taas negatiivisemmaksi tuen saannin kokivat Etelä-Savon hyvinvointialueella, Satakunnan hyvinvointialueella ja Kymenlaakson hyvinvointialueella työskennelleet. Toisaalta Pohjois-Savon alueella työskenteli vastaajista vain yksi prosentti ja Etelä-Savossa kolme prosenttia, Satakunnan alueella viisi prosenttia ja Kymenlaakson hyvinvointialueella kaksi prosenttia. Suurimmilla vastaaja-alueilla eli Helsingissä ja Uudella maalla tulos sijoittuu enemmän negatiivisen ja positiivisen välille nojautuen kuitenkin mielipiteisiin tuen vähäisyydestä. Vastaajajoukon ollessa varsin pieni alueilla, joilla tulos eriytyi selkeästi enemmän positiivisen tai negatiivisen välille, ei voida kuviosta tehdä suoria johtopäätöksiä alueiden välisistä eroista. (Kuvio 4.)

5.3 Digitaalisten työkalujen käyttökokemukset

Työhyvinvointiin voi vaikuttaa myös työtehtävien haasteellisuus ja muut työssä koettavat haasteet. Yhdeksi työhyvinvointia kuvaavaksi käsitteeksi muodostin taustakirjallisuuden pohjalta käyttökokemukset liittyen digitaalisiin työkaluihin. Analysoin kysymyksiä myös faktorianalyysin avulla. Sen avulla muodostui yhteensä kolme faktoria (liite 2), jotka

nimesin digitaalisten työkalujen haastavuudeksi, digitaalisten työkalujen resurssiksi ja digitaalisten työkalujen hyödyksi. Digitaalisten työkalujen haastavuus -muuttuja oli reliabiliteetikertoimeltaan 0,767 ja resurssi -muuttuja 0,705. Digitaalisten työkalujen hyötyfaktori jäi reliabiliteetikertoimeltaan varsin vähäiseksi eli 0,078, jonka takia jätin sen jatkoanalyysin ulkopuolelle. Osa väittämistä latautui kahteen faktoriin. Sijoitin tällöin väittämät siihen faktoriin, johon ne latautuivat voimakkaammin. Faktorianalyysin ja reliabiliteettianalyysin jälkeen rakensin digitaalisten työkalujen haastavuutta sekä digitaalisten työkalujen resursseja kuvaavat keskiarvoon perustuvat summamuuttujat.



Kuvio 5. Haastavuusfaktoriin väittämät.

Haastavuuden faktoriin kuului siis viisi väitettä. Esitin muun muassa väitteen: Osaan käyttää digitaalisia työkaluja riittävästi. Vastaajista valtaosa eli 84 prosenttia oli väitteen kanssa samaa mieltä. Tämän pohjalta voitaisiin todeta, että suurimman osan kyselyyn vastanneiden sosiaalityöntekijöiden kokemus oman osaamisen tasosta oli hyvä. Käyttökokemuksiin voi vaikuttaa myös digitaalisten työkalujen selkeys. Vastaajista suurin osa eli 63 prosenttia koki digitaaliset työkalut selkeiksi. Toisaalta 32 prosenttia oli väitteen kanssa eri mieltä. (Kuvio 5.)

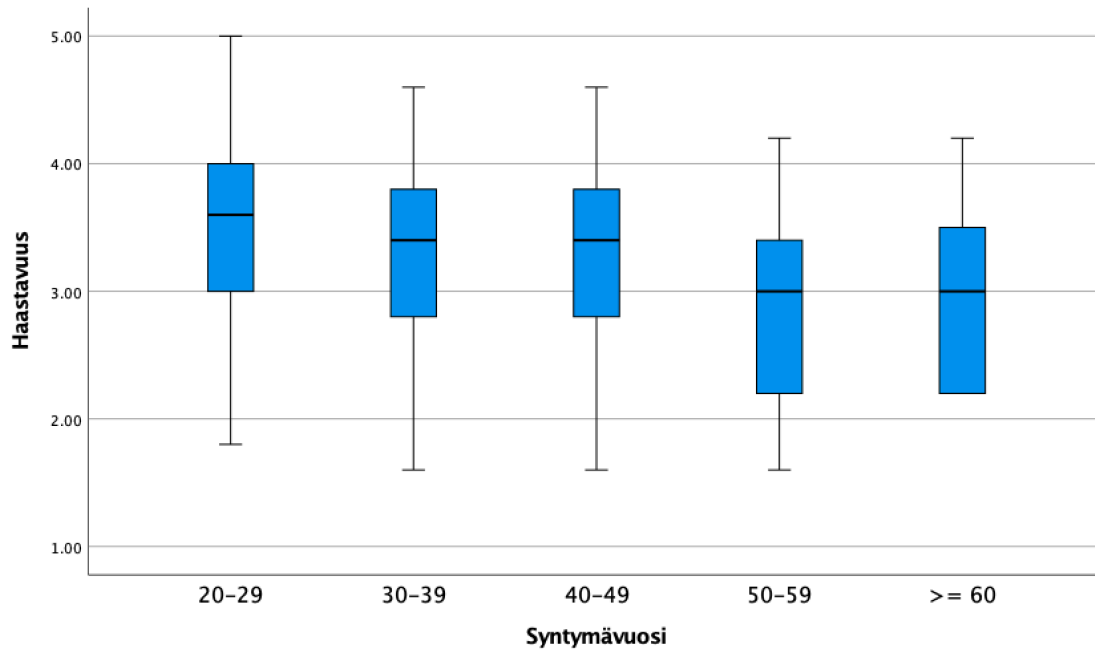
Kyselyni avulla selvitin myös sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalityön opiskelijoiden kokemuksia digitaalisten työkalujen vaatimustasosta. Kyselyyn osallistuneista 70 prosenttia oli sitä mieltä, että digitaalisten työkalujen vaatimustaso on sopiva. Vastanneista vain

kaksi kymmenestä koki, ettei niiden vaatimustaso ole sopiva. Työn vaatimustaso on Junnosen ym. (2019, 145) mukaan yhteydessä työhyvinvointiin. Jos vaatimustaso koetaan sopivana, voi sillä olla positiivisia vaikutuksia työhyvinvointiin, kun taas liian vaativana koettu työ voi aiheuttaa kuormitusta ja täten huonontaa työhyvinvointia. Mänttari-van der Kuipin (2015b, 31) väitöskirjan mukaan työn liiallinen haastavuus voi aiheuttaa stressiä. Selvitin digitaalisten työkalujen haasteellisuutta myös väitteellä, että käytössä olevat digitaaliset työkalut ovat haastavia. Väite aiheutti vastanneiden kesken jälleen hajontaa. Puolet oli väitteen kanssa eri mieltä ja 38 prosenttia oli samaa mieltä.

Viimeiseksi tähän muuttujaan kuuluu kysymys halusta oppia käyttämään digitaalisia työkaluja paremmin, Kyselyyn osallistuneista 75 prosenttia halusi oppia käyttämään digitaalisia työkaluja paremmin. Suurin osa oli siis väitteen kanssa samaa mieltä. Pyykkösen ym. (2022, 10) mukaan sosiaalityöntekijät pitivätkin tärkeänä halua oppia teknologian käyttämistä. Teknologian ollessa vahvemmin osa jokapäiväistä työtä, on myös työn tekemisen ja sujuvuuden kannalta tärkeää, että sitä osataan käyttää riittävästi.

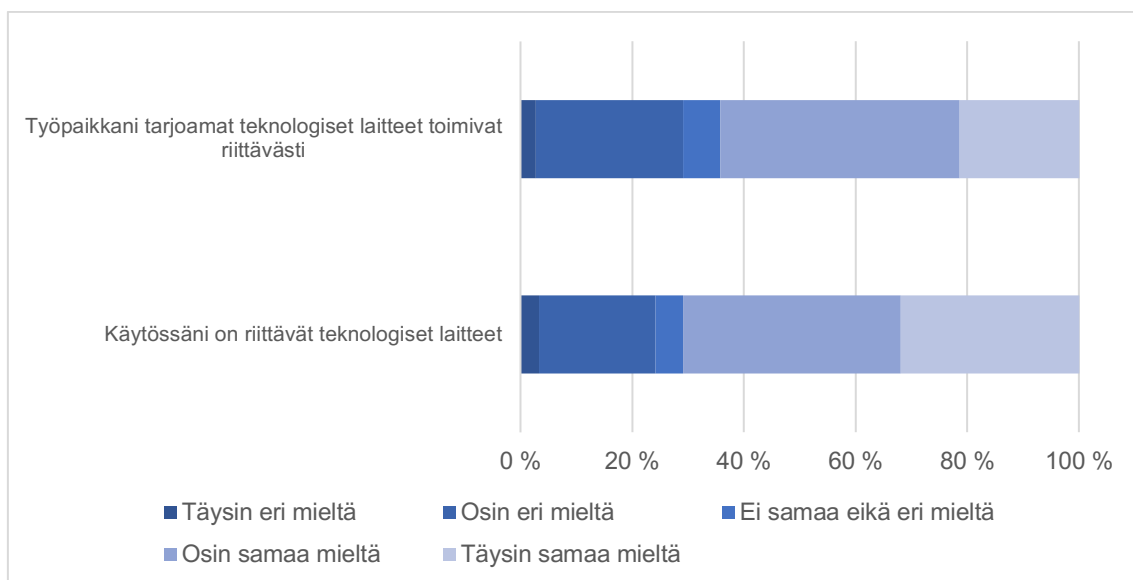
Tarkastelin haastavuutta kuvaavaa summamuuttujaa suhteessa ikään. (Kuvio 6.) Vastauksista oli huomattavissa enemmän positiivinen, kuin negatiivinen suhtautuminen digitaalisten työkalujen haastavuuteen. Eri ikäryhmien välillä ei ole havaittavissa suurta eroavaisuutta, mutta vähiten haastavaksi sen kokivat 20–29-vuotiaat ja haastavammaksi 50–59-vuotiaat. Digitaaliset työkalut koettiin keskiverroin hieman haastavammaksi, mitä vanhemmasta ikäryhmästä oli kyse.

Digitaalisten työkalujen käyttökokemus



Kuvio 6. Digitaalisten työkalujen kokeminen haastavaksi ikäryhmän mukaan.

Toinen muodostamani summamuuttuja, jonka nimesin resurssiksi, muodostui kahdesta kysymyksestä: Käytössäni on riittävät teknologiset välineet ja työpaikkani tarjoamat teknologiset laitteet toimivat riittävästi. (Kuvio 7.)



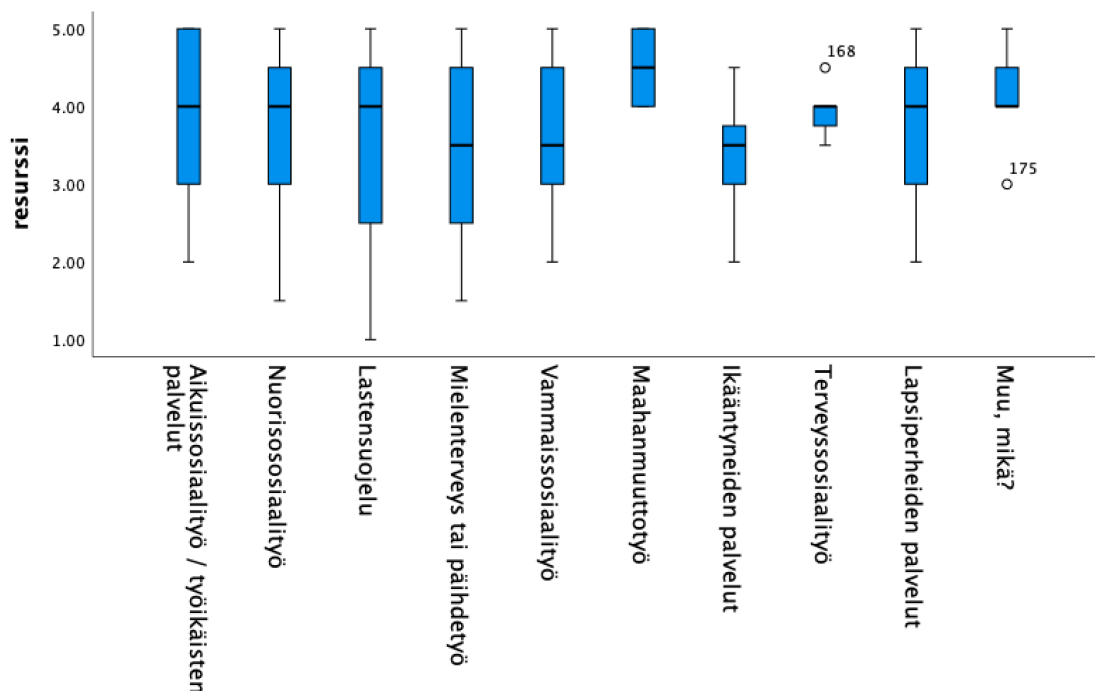
Kuvio 7. Resurssifaktorin väittämät.

Salosen ym. (2016, 3) mukaan työhyvinvointiin vaikuttaa myös erilaiset työpaikan resurssit. Tässä tutkimuksessa yhdistin tämän työpaikan tarjoamiin resursseihin digitaalisissa työvälineissä. Vastaajista 71 prosenttia oli sitä mieltä, että käytössä on riittävät

teknologiset laitteet. Väitteen: Työpaikkani tarjoamat teknologiset laitteet toimivat riittävästi kanssa samaa mieltä oli puolestaan 64 prosenttia vastaajista. Vastaajista 29 prosenttia oli puolestaan eri mieltä. (Kuvio 7.)

Halusin tarkastella tarkemmin, onko eri alojen välillä resursseihin liittyviä eroavaisuuksia. Aikuissosiaalityössä ja maahanmuuttotyössä työskentelevät olivat eniten sitä mieltä, että heillä on käytössään riittävät teknologiset laitteet ja ne toimivat riittävästi. Näiden kahden alan yläneljännes on selkeästi hyvin lähellä viittä. Negatiivisimmin laitteiden riittävyyteen suhtautuivat lastensuojelussa sekä mielenterveys- ja päihdetyössä työskentelevät. Kaiken kaikkiaan suhtautuminen teknologian riittävyyteen ja toimivuuteen oli enemmän positiivinen ja väitteiden kanssa oltiin enemmän samaa kuin eri mieltä. (Kuvio 8.)

Digitaalisten työvälineiden käyttökokemus



Kuvio 8. Resurssien riittävyyden arviointi sosiaalityön aloittain.

En rakentanut summamuuttujia viidestä väittämästä, koska niiden lataukset olivat matalia faktorianalyysissä. Näistä yksi on väite, että digitaalisista työkaluista on työssä enemmän hyötyä kuin haittaa. Väitteen kanssa täysin samaa mieltä oli 45 prosenttia, 38 prosenttia oli osin samaa mieltä, kahdeksan prosenttia oli osin eri mieltä ja sama määrä vastasi ei samaa eikä eri mieltä. Täysin eri mieltä väitteen kanssa oli yksi prosentti vastaajista. Vastaus on samassa linjassa Pyykkösen ja Taipaleen (2022, 419) artikkelin kanssa, jonka mukaan suurin osa arvioi esimerkiksi sähköisen asioinnin helpottavan omaa työtään.

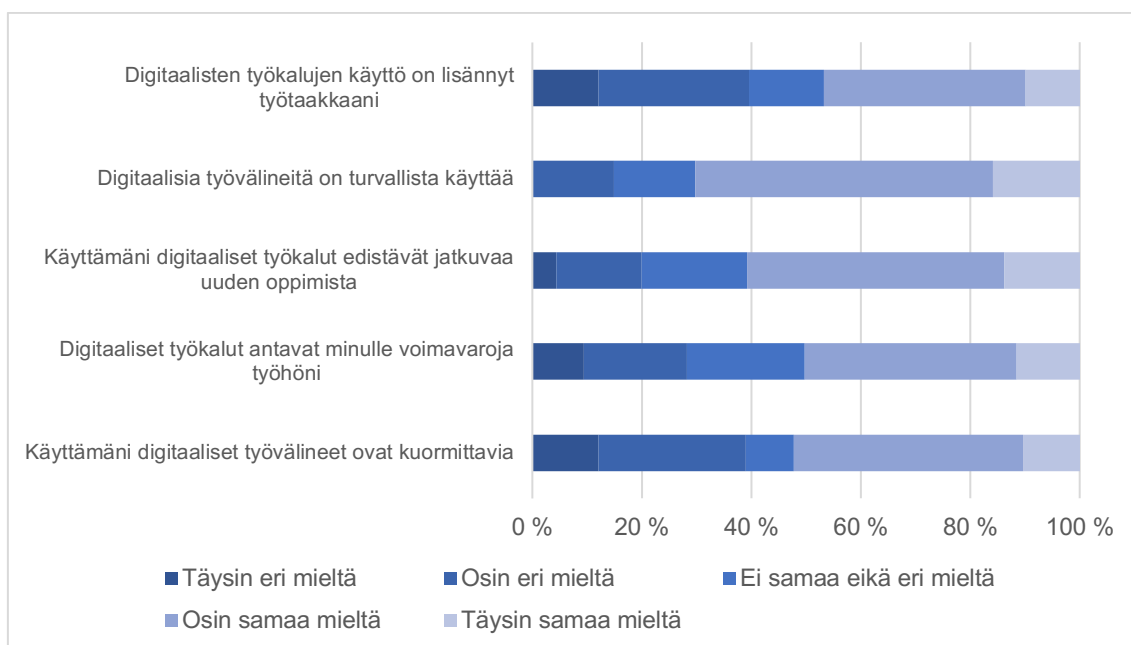
Vastaus on looginen myös siitä syystä, että digitaalisiin työkaluihin kuuluu myös esimerkiksi tietojärjestelmiin kirjaaminen, joka on osa jokapäiväistä työtä ja siitä on voinut muodostua rutiini. Kirjaamisen avulla työntekijä voi tehdä työtään näkyväksi ja hallita paremmin erilaisia asiakastapauksia. Tietojärjestelmien ja teknologian tulee kuitenkin olla toimiva, jotta siitä voidaan kokea olevan enemmän hyötyä, kuin haittaa.

Mänttari-van der Kuipin (2015b, 90–91) väitöskirjan mukaan työn hallinta vaikuttaa oleellisesti työhyvinvointiin. Vastanneista 46 prosenttia oli osin samaa mieltä väitteen kanssa, että käytössä olevat digitaaliset työkalut auttavat hallitsemaan työtä, 31 prosenttia oli täysin samaa mieltä, 11 prosenttia ei ollut väitteen kanssa samaa tai eri mieltä, kymmenen prosenttia oli osin eri mieltä ja kaksi prosenttia vastasi olevansa täysin eri mieltä. Työhyvinvointiin vaikuttaa Junnoson ym. (2019, 145) mukaan myös asiakokonaisuuksien hallinta ja tässä kyselyssä suurin osa koki hallitsevansa työtään digitaalisten työkalujen avulla.

Mänttari-van der Kuipin (2015b, 28) väitöskirjan mukaan työhyvinvointiin vaikuttaa myös työn sujuvuus ja tehokkuus. Selvitin tätä väitteellä: Digitaaliset työkalut haittaavat työni sujuvuutta. Vastauksissa oli huomattavissa hajontaa, kun suurin osa vastauksista sijoittui joko osin samaa mieltä -vastaukseen tai osin eri mieltä -vastaukseen. Vastaajista 36 prosenttia oli osin samaa mieltä ja 31 prosenttia osin eri mieltä. Vastaajista kaksi kymmenestä oli täysin eri mieltä ja yksi kymmenestä vastasi ei samaa eikä eri mieltä. Työn sujuvuutta ja joustavuutta tutkin myös väitteellä: Digitaaliset työkalut mahdollistavat itsenäisen työskentelyn. Vastaajista 48 prosenttia oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä, 36 prosenttia osin samaa mieltä, yhdeksän prosenttia ei ollut samaa eikä eri mieltä, kuusi prosenttia oli osin eri mieltä ja täysin eri mieltä väitteen kanssa oli yksi prosentti vastaajista. Yleisesti ottaen suurin osa siis koki sen mahdollistavan itsenäisen työskentelyn. Lopuksi esitin vielä väitteen: Joudun työssäni käyttämään liikaa digitaalisia työkaluja. Vastaajista 30 prosenttia oli osin eri mieltä väitteen kanssa. Toisaalta 25 prosenttia oli osin samaa mieltä, 22 prosenttia täysin eri mieltä, 15 prosenttia ei ollut samaa eikä eri mieltä ja kahdeksan prosenttia oli täysin samaa mieltä. Tämäkin vastaus siis aiheutti osallistujien keskuudessa suurta hajontaa.

5.4 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi osion avulla pyrin vielä samaan keskitetympiä vastauksia digitaalisten työkalujen vaikutuksesta työhyvinvointiin. Analysoin työhyvinvointia myös faktorianaalyysin avulla. Analyysin avulla muodostui kolme faktoria (liite 3), jotka nimesin kuormittavuudeksi, jatkuvuudeksi ja vaikuttamiseksi. Kuormittavuuden faktori oli reliabiliteettikertoimeltaan 0,706 ja muut jäivät tasoltaan huomattavasti alle 0,600:den. Tästä joutuin valitsin jatkoanalyysiin eli rakensin summamuuttujan vain kuormittavuusfaktorista. Osa kysymyksistä sijoittui useampaan faktoriin, mutta sijoitin ne aina siihen faktoriin, johon ne sopivat parhaimmin. Valitsin analyysiin kuitenkin vielä väitteen käyttämäni digitaaliset työkalut edistävät jatkuvaa uuden oppimista, sillä sen pois jättäminen ei vaikuttanut oleellisesti reliabiliteettikertoimeen ja koin sen sopivan tähän faktoriin. Kuormittavuuden kysymyskohtaiset tulokset olen koonnut kuvioon. (Kuvio 9.)



Kuvio 9. Kuormittavuusfaktorin väittämät.

Vastaajista 52 prosenttia oli samaa mieltä väitteen kanssa, että digitaaliset työvälineet ovat kuormittavia. Kysymys kuitenkin jakoi mielipiteitä 39 prosentin ollessa väitteen kanssa eri mieltä. Tuloksissa oli havaittavissa siis suurta hajontaa, vaikka yleistäen ilmaistuna suurin osa vastaajista koki ne kuormittaviksi. Vänskän (2022, 43) mukaan työhyvinvointia voi tukea, jos työtehtävät koetaan riittävän haasteellisiksi ja itsetuntoa kohoittaviksi. Työn kuormittavuus voi puolestaan vaikuttaa työhyvinvointiin negatiivisesti. Taustakirjallisuudessa oli myös esillä se, että sosiaalihuollon tietojärjestelmät ovat muita jäljessä ja kenties jopa vanhentuneita. (Esim. Salovaara & Ylönen 2021.) Tämän kaltaiset haasteet voivat tuntua kuormittavilta. Muuttujan toinen kysymys koski voimavaroja.

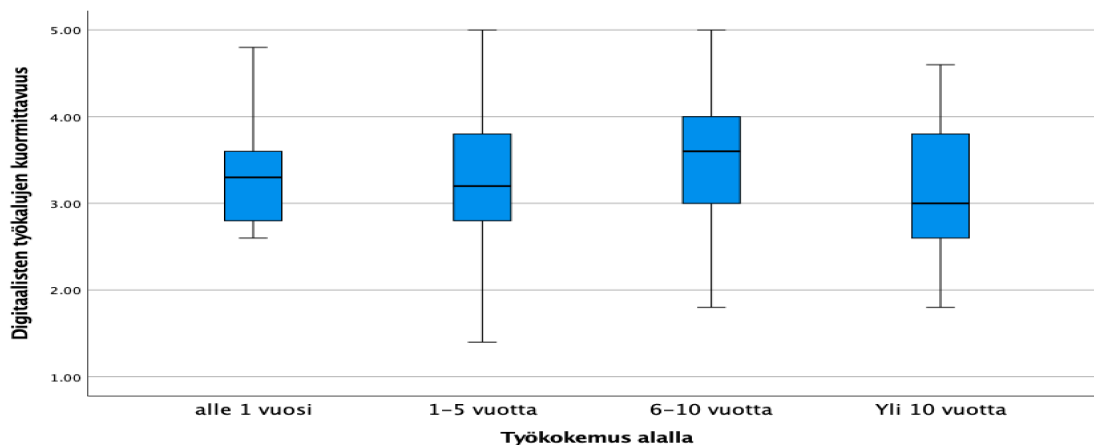
Vastaajista 51 prosenttia oli samaa mieltä, että digitaaliset työkalut antavat minulle voimavaroja työhöni. Kuitenkin huomattava osuus eli reilu viidesosa vastasi, ettei ole väitteen kanssa samaa tai eri mieltä. Tämäkin väite jakoi vahvasti mielipiteitä, kun melkein puolet olivat samaa mieltä.

Uuden oppiminen voidaan nähdä voimavarana ja työhyvinvoinnin tukijana. Esimerkiksi Virolaisen (2012, 3) mukaan työntekijöitä kiinnostaakin usein mahdollisuudet kehittyä ja oppia työssä. Selvitin tätä väitteellä: Käyttämäni digitaaliset työkalut edistävät jatkuvaa uuden oppimista. Suurin osa eli 61 prosenttia oli väitteen kanssa samaa mieltä, mutta jälleen huomattava osuus eli vajaa viidesosa ei ollut samaa eikä eri mieltä. Tämän kaltainen kysymyksenasettelu ei toki anna vastausta siihen, onko tällainen uuden oppiminen voimavara vai enemmänkin kuluttava tekijä. Suurin osa kuitenkin koki sen edes osittain edistävän uuden oppimista.

Suurin osa eli 70 prosenttia koki digitaaliset työkalut turvalliseksi käyttää. Yksikään vastaajista ei ollut väitteen kanssa täysin eri mieltä. Viimeiseksi tähän osioon kuului väite: Digitaalisten työkalujen käyttö on lisännyt työtaakkaani. Väitteen kanssa 47 prosenttia oli samaa mieltä, mutta toisaalta 39 prosenttia oli eri mieltä. Tämäkin kysymys aiheutti vastaajien kesken hajontaa, vaikka suurin osa koki niiden lisänneen työtaakkaa. Työtaakan lisääntyminen voi johtua myös esimerkiksi Salovaaran ja Ylösen (2021, 4) esille tuomasta ongelmasta siinä, että tieto voi olla pirstoutuneena eri alustoille ja samaa tietoa voi joutua kirjaamaan moneen paikkaan.

Tarkastelin kuormittavuuden summamuuttujaa suhteessa vastaajien työkokemusvuosiin. Tämän mukaan suurin osa vastaajista koki digitaaliset työvälineet enemmän helpottavina, kuin kuormittavina. Positiivisemmin niihin suhtautuivat 6–10-vuotta alalla työskennelleet, joiden vastauspylvään yläneljännes oli hieman lähempänä arvoa viisi, kuin muiden vastaajien. Keskimäärin kuormittavimmiksi ne kokivat yli 10 vuotta alalla työskennelleet, joiden alaneljännes sijoittuu kolmen alapuolelle. Tämän ryhmän mediaaniviiva on kuitenkin arvon kolme päälle, joten suuri osa heistä on asettautunut tämän väitteen keski-kohtaan. (Kuvio 10.) Tulos eroaa yllä olevasta yksittäisestä väitteestä, kun kuormittavuudesta on muodostettu summamuuttuja, joka sisälsi useita väittämiä digitaalisten työkalujen kuormittavuudesta.

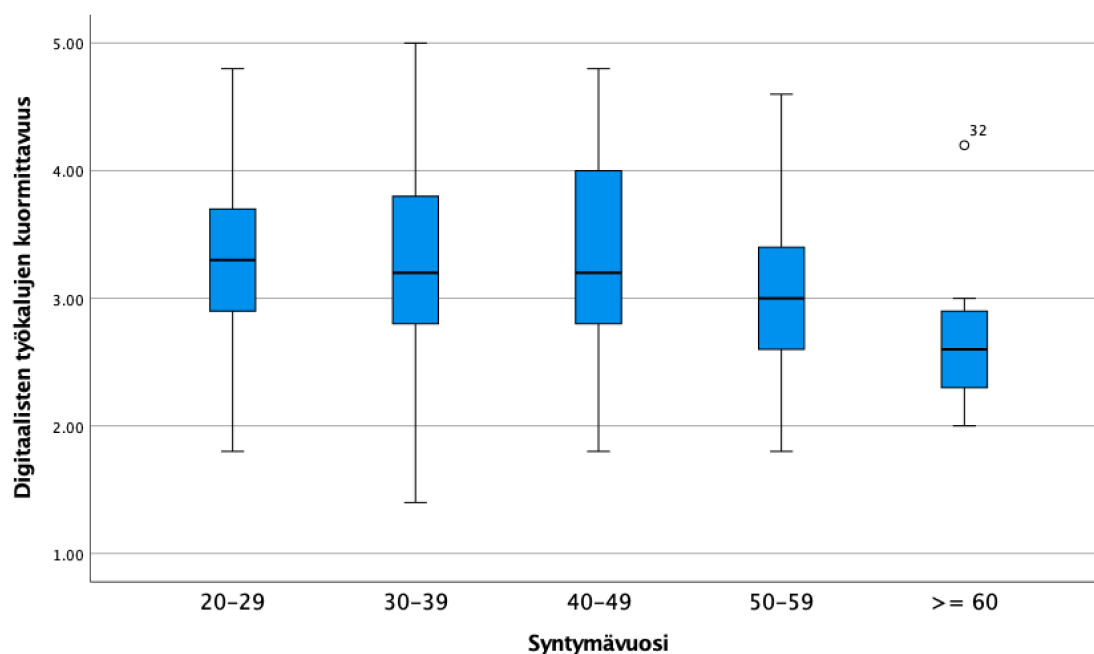
Työhyvinvointi



Kuvio 10. Digitaalisten työkalujen kuormittavuus työkokemuksen mukaan.

Tarkastelin tämän lisäksi kuormittavuudeksi nimeämäni summamuuttujaa suhteessa vastaajien ikään. Nähtävillä ei ole selvää suhdetta iän ja kuormittavuuden kokemuksen välillä, sillä niin nuoremmat kuin vanhemmatkin ovat kuvanneet sitä sekä positiivisesti että negatiivisesti. Kaikista positiivisimmin siihen ovat suhtautuneet 40–49-vuotiaat ja kuormittavimmiksi sen ovat kokeneet 60 tai yli 60-vuotiaat. (Kuvio 11.)

Työhyvinvointi



Kuvio 11. Digitaalisten työkalujen kuormittavuus ikäryhmän mukaan.

Seuraavaksi tarkastelen summamuuttujien ulkopuolelle jääneitä väittämiä. Työn ja vapaa-ajan rajanveto on oleellinen osa työhyvinvointia, joka oli esillä käyttämässäni

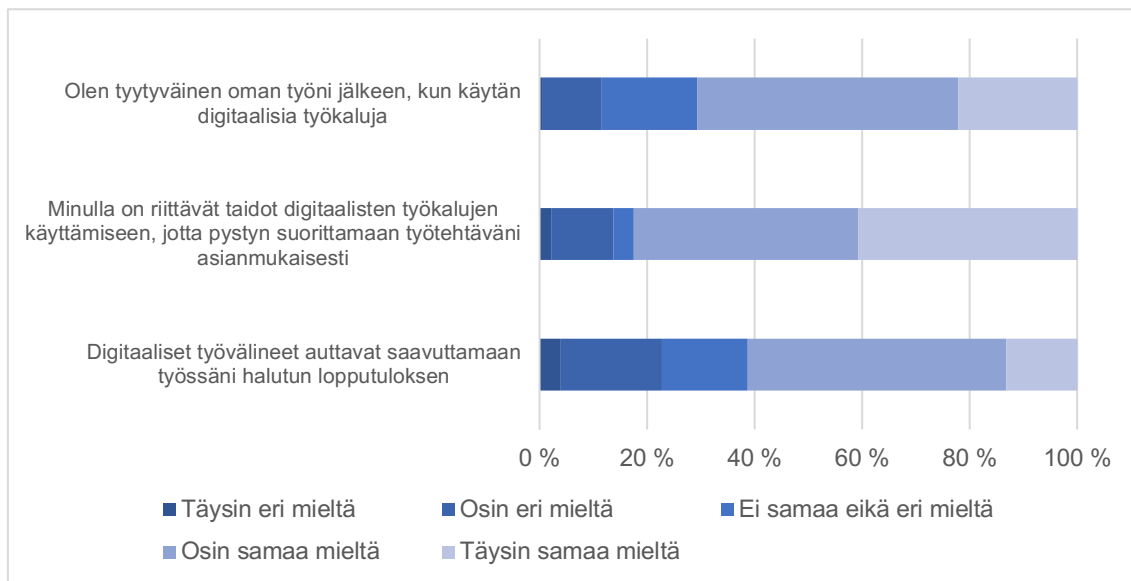
taustakirjallisuudessa. (Esim. Virolainen 2012.) Esitin kyselylomakkeeni avulla väitteen: Digitaalisten työkalujen takia työn ja vapaa-ajan raja on hämärtynyt. Vastaajista 40 prosenttia oli väitteen kanssa täysin eri mieltä ja osin eri mieltä oli 23 prosenttia. Vastaajista 27 prosenttia oli puolestaan osin samaa mieltä, viisi prosenttia ei ollut samaa eikä eri mieltä ja täysin samaa mieltä oli kolme prosenttia. Pyykösen ja Taipaleen (2022, 417) artikkelin mukaan pandemian aikana siirryttäessä etätöihin, työn ja vapaa-ajan erottaminen vaati ensin työntekijöiltä työtä. Tilanne on kenties muuttunut, kun etätöistä ja digitaalisista työkaluista on tullut normaali osa työtä.

Tähän liittyy oleellisesti myös työn rajaaminen. Tätä selvitin väitteellä: Digitaaliset työkalut auttavat rajaamaan työtäni. Vastaajista 31 prosenttia oli osin eri mieltä, 30 prosenttia ei ollut samaa eikä eri mieltä, 19 prosenttia oli osin samaa mieltä, 16 prosenttia täysin eri mieltä ja neljä prosenttia täysin samaa mieltä. Varsin suuri määrä oli vastannut ei samaa eikä eri mieltä. Tästä ei voida vetää suoria johtopäätöksiä, mutta usein tämänkaltaisen vastaus voi osoittaa, että vastaajalla ei ole mielipidettä asiasta, hän ei osaa vastata kysymykseen tai kysymys on voinut olla liian hankalasti esitettyä (Vehkalahti 2019, 48–49).

Työhön vaikuttaminen on suuri osa työhyvinvointia. Vänskän (2022, 42) mukaan sosiaalisyöntekijöillä onkin usein vähäiset mahdollisuudet vaikuttaa työhönsä. Vastaajista 33 prosenttia vastasi olevansa osin samaa mieltä väitteen kanssa, että on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön digitaalisten työkalujen ansioista. Vastanneista neljäsosa vastasi, ettei ole samaa eikä eri mieltä, viidesosa vastasi olevansa osin eri mieltä, reilu yksi kymmenestä vastasi täysin samaa mieltä ja melkein sama osuus täysin eri mieltä. Etätyöskentely voi myös olla yksi työhön vaikuttamisen osa-alue. Suurin osa eli 70 prosenttia ilmoitti, että heillä on mahdollisuus etätyöhön, 21 prosenttia oli osin samaa mieltä, neljä prosenttia osin eri mieltä, neljä prosenttia täysin eri mieltä ja yksi prosentti vastasi, ettei ole samaa eikä eri mieltä. Pyykösen ja Taipaleen (2022, 416) artikkelin mukaan sosiaalihuollon työntekijöillä onkin ollut hyvät ja positiiviset kokemukset etätyöskentelystä. Etätyön tekemiseen voi vaikuttaa esimerkiksi kannettava tietokone ja etätöiden tekemisen normalisoituminen myös sosiaalialalla.

5.5 Työn tuloksellisuus työhyvinvointiin vaikuttavana tekijänä

Myös työn tuloksellisuus on oleellinen osa työhyvinvointia ja tämä muodosti kyselylomakkeessani oman kysymysmatriisinsa, joka sisälsi neljä eri väittämää. Aloitin tuloksellisuuden kartoittamisen kokemuksista siitä, miten organisaatiossa käytössä olevaan tietoteknologiaan luotetaan. Noin puolet eli 49 prosenttia vastaajista oli osin samaa mieltä väitteen kanssa, että luotan organisaatiossani käytössä olevaan tietoteknologiaan ja 21 prosenttia oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Vastaajista 19 prosenttia oli kuitenkin osin eri mieltä, kuusi prosenttia ei samaa eikä eri mieltä ja neljä prosenttia täysin eri mieltä.



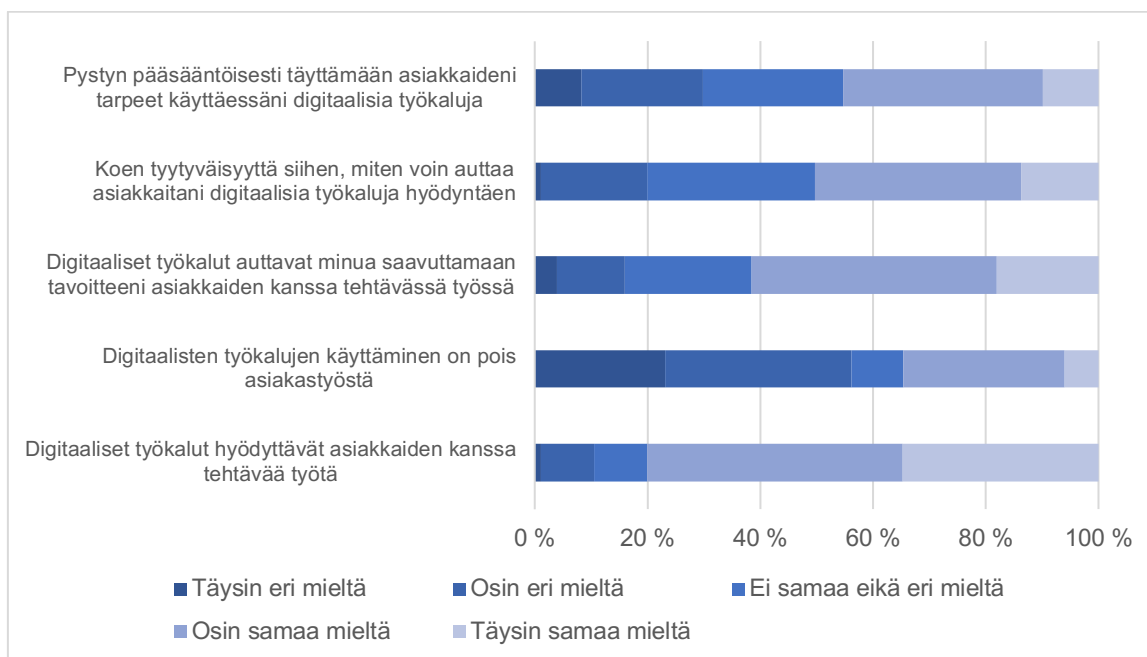
Kuvio 12. Työn tuloksellisuus.

Vastaajista 61 prosenttia oli samaa mieltä, että digitaaliset työvälineet auttavat saavuttamaan työssään halutun lopputuloksen. Vastaajista 23 prosenttia oli puolestaan eri mieltä. Salon ym. (2016, 6) tutkimuksen mukaan erityisesti sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnissa korostuu työn laatuun liittyvät tekijät. Kokemukset heikosti tehdystä työstä voivat vaikuttaa negatiivisesti työhyvinvointiin. Vastaajista 83 prosenttia oli samaa mieltä väitteen kanssa: Minulla on riittävät taidot digitaalisten työkalujen käyttämiseen, jotta pystyn suorittamaan työtehtäväni asianmukaisesti. Esitin melkein samanlaisen väitteen taidoista tässä kohtaa työn tuloksellisuuden kontekstissa. Lopuksi tässä osiossa esitin väitteen: Olen tyytyväinen oman työni jälkeen, kun käytän digitaalisia työvälineitä. Suurin osa eli 71 prosenttia oli väitteen kanssa samaa mieltä. Kaiken kaikkiaan työn tuloksellisuus digitaalisten palveluiden avulla koettiin hyväksi. (Kuvio 12.)

5.6 Vuorovaikutus ja digitaalisten työkalujen käyttö asiakastyössä

Sosiaalityö on vuorovaikutteista ihmissuhdetyötä, joten digitaaliset työvälineet tuovat tähän erityisen lisänsä tai mahdollisesti kenties haasteen. Koska vuorovaikutus on keskeinen osa työtä ja digitaalisuus vaikuttaa työn tekemiseen, vaikuttaa tämä myös oleellisesti työhyvinvointiin. Tästä syystä nostin tämän kyselylomakkeessani omaksi osuudekseen ja pyrin sen avulla selvittämään sosiaalityöntekijöiden kokemuksia digitaalisvälitteisestä sosiaalityöstä asiakastyön kontekstissa sekä vuorovaikutusta teknologivälitteisessä sosiaalityössä.

Analysoin asiakastyöhön liittyviä väittämiä faktorianalyysin avulla. Faktorianalyysin avulla muodostui kaksi faktoria, jotka koskivat asiakastyön onnistuneisuutta ja taitoja asiakastyön tekemiseen. (Liite 4.) Onnistuneisuus oli reliabiliteettikertoimeltaan 0,790 ja taidot reliabiliteetiltään 0,427. Rakensin summamuuttujan vain asiakastyön onnistuneisuutta kuvaavista väittämistä, sillä se oli reliabiliteettikertoimeltaan vaadittavalla tasolla. Summamuuttujaan sisältyi yhteensä viisi eri väitettä. (Kuvio 13.)



Kuvio 13. Asiakastyön onnistuneisuusfaktorin väittämät.

Suurin osa eli 80 prosenttia oli samaa mieltä siitä, että digitaaliset työkalut hyödyttävät asiakkaiden kanssa tehtävää työtä. Aikaisemmassa tutkimuksessa korottuivat myös mielipiteet ja huolet siitä, että digitaaliset työkalut voisivat olla mahdollisesti haittaavana tekijänä vieden aikaa muulta vuorovaikutteiselta työltä. (Esim. Steiner 2021, Hoybye-

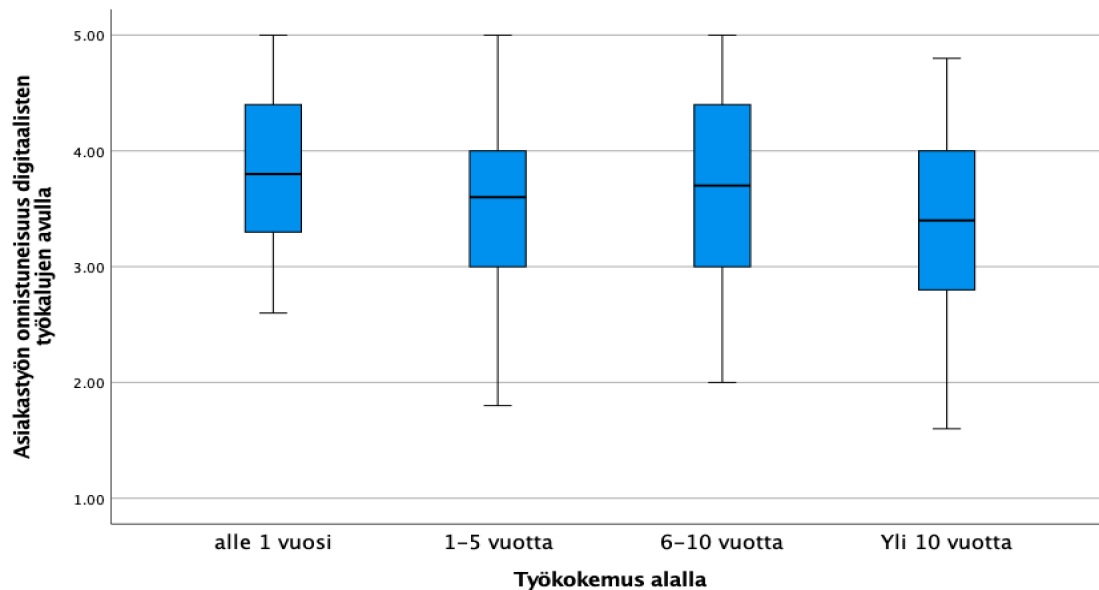
Mortensen & Ejbye-Ernst 2018). Kyselylomakkeeseen vastanneista 56 prosenttia oli kuitenkin eri mieltä, että digitaaliset työkalut ovat pois asiakastyöstä ja 35 prosenttia oli samaa mieltä.

Työn tavoitteellisuuden pääsemistä pyrin selvittämään myös asiakastyön kontekstissa työhyvinvointiin vaikuttavana tekijänä. Valtaosa eli 61 prosenttia oli samaa mieltä väitteen kanssa, että digitaaliset työkalut auttavat minua saavuttamaan tavoitteeni asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Vastajista 16 prosenttia oli puolestaan eri mieltä. Merkittävä osuus, eli noin neljäsosa ei ollut samaa eikä eri mieltä. Kysymykseen on voinut olla kenties hieman hankala vastata, sillä tässä arvioidaan tavoitteiden saavuttamista asiakkaiden kanssa tehtävään työhön, johon oleellisesti vaikuttaa myös asiakkaan oma mielipide ja tyytyväisyys.

Tutkimuksessani myös selvitin tyytyväisyyttä omaan työhön, jota tutkin tässä kohtaa kohdennetusti asiakastyön viitekehyksessä. Selvitin tätä väitteellä: Koen tyytyväisyyttä siihen, miten voin auttaa asiakkaita digitaalisia työkaluja hyödyntäen. Kyselyyn osallistuneista 50 prosenttia oli väitteen kanssa samaa mieltä, mutta jälleen suuri osa eli kolme kymmenestä ei ollut väitteen kanssa samaa eikä eri mieltä. Tästä voidaan ehkä päätellä, että kysymys saattoi olla vastaajien mielestä hankala tai hankalasti muotoiltu. Esitin vielä väitteen: Pystyn pääsääntöisesti täyttämään asiakkaideni tarpeet käyttäessäni digitaalisia työkaluja. Väitteen kanssa samaa mieltä oli 45 prosenttia ja 30 prosenttia oli eri mieltä. Neljäsosa vastanneista ei ollut samaa eikä eri mieltä. Tämän osion vastauksissa korostui ei samaa eikä eri mieltä hieman muita osioita enemmän. Ei samaa eikä eri mieltä -vastauksien korostuminen voi myös johtua vastausväsymyksestä. Vastausväsymystä voi aiheuttaa esimerkiksi liian pitkät kyselytutkimukset. (Vehkalahti 2019, 48–49.) Tämä osio oli kyselylomakkeeni viimeisenä, kuitenkin vielä ennen taustakysymysten esittämistä.

Analysoin asiakastyön onnistumisesta asiakastyön kontekstissa myös suhteutettuna työkokemukseen alalla. (Kuvio 14.)

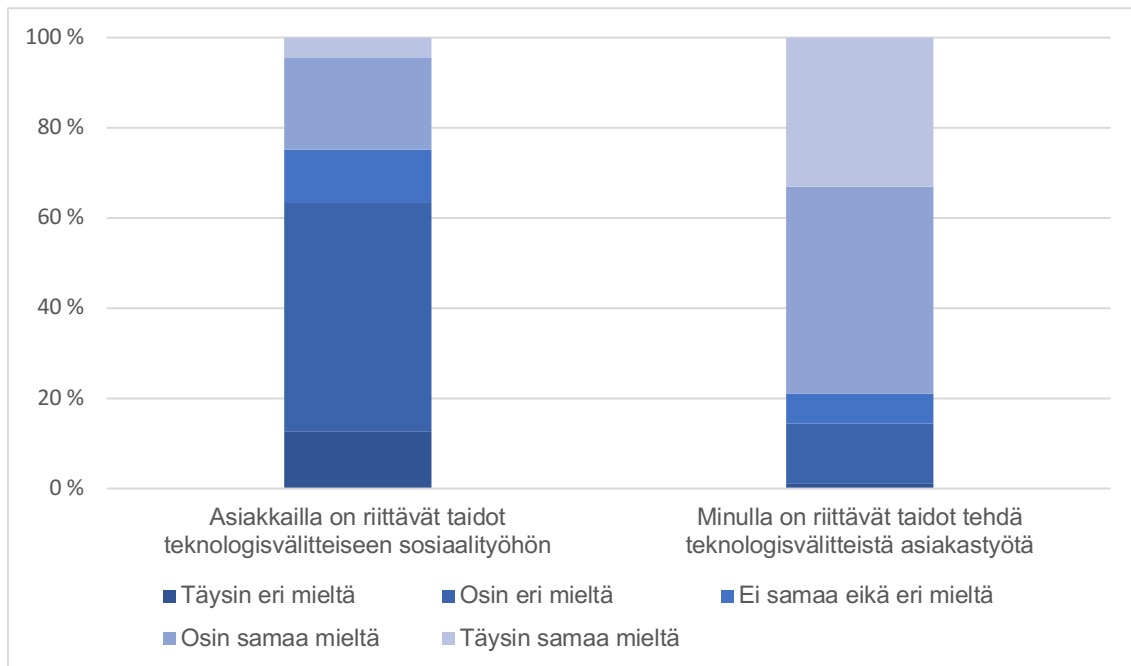
Digitaaliset työkalut ja asiakastyö



Kuvio 14. Asiakastyön onnistuneisuus suhteessa työkokemukseen.

Analyysin mukaan kokemus digivälitteisestä asiakastyöstä oli keskimäärin enemmän positiivinen, kuin negatiivinen. Kaikista positiivisemmaksi sen kokivat alle vuoden alalla olleet ja 6–10 vuotta alalla olleet. Hieman enemmän negatiivisemmaksi sen kokivat yli 10 vuotta alalla olleet, sen alaneljänneksen sijoittuvan hieman alle arvon kolme. Tulos on mielenkiintoinen esimerkiksi siitä syystä, että työkokemus voi tuoda työhön erityisosaimista, jonka avulla henkilöt voivat arvioida työn tekemisen sujuvuutta ja tarkkuutta kenties tarkemmin kuin vähemmän aikaa alalla olleet. Toisaalta suurin osa vastanneista oli työskennellyt alalla yli kymmenen vuoden ajan, joten tähän ryhmään voi liittyä enemmän hajontaa kysymyksen puolesta ja vastaan. Myös Pyykkösen ja Taipaleen (2022, 416) tutkimuksessa oli havaittavissa sosiaalihuollon työntekijöiden hyvät kokemukset etäyhteydellä tuotetusta asiakastyöstä, vaikka niin työntekijät, kuin asiakkaatkin suosivat yhä enemmän kasvokkaisia tapaamisia.

Edellä kuvatussa kirjallisuudessa korostuivat myös niin sosiaalityöntekijöiden kuin asiakkaiden riittävät taidot käyttäessä digitaalisia työvälineitä. (Esim. Fiorentino ym. 2022, Kyystönen ym. 2021.) Riittävät taidot molemmin puolin ovat oleellisia digitaalisten työkalujen välityksellä tehtävässä sosiaalityössä työn onnistumisen kannalta. Tutkimukseni kysyin sosiaalityöntekijöiden arvioita asiakkaiden riittävistä taidoista teknologivälitteiseen sosiaalityöhön sekä arvioita vastaajien itsensä riittävistä taidoista tehdä teknologivälitteistä asiakastyötä.



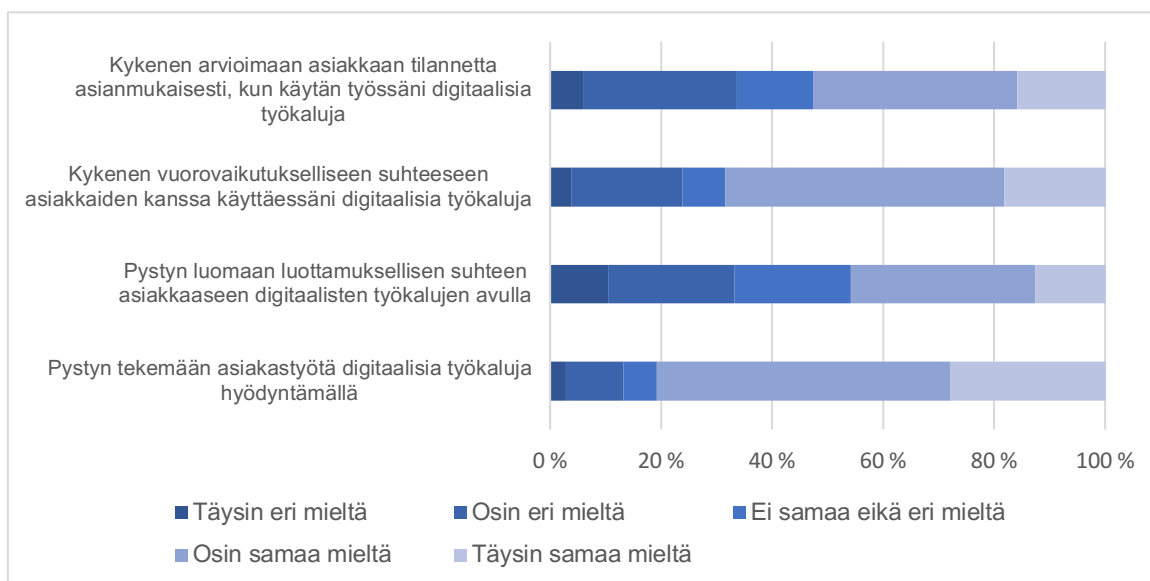
Kuvio 15. Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden taidot.

Vastauksista oli huomattavissa, että sosiaalityöntekijät arvioivat asiakkaiden taidot hieman heikommaksi kuin omat taidot teknologisvälitteiseen työhön. Suurin osa vastanneista oli osin eri mieltä sen kanssa, että asiakkailla on riittävät taidot teknologisvälitteiseen sosiaalityöhön ja suurin osa oli osin samaa mieltä, että heillä itsellään oli tähän riittävät taidot. (Kuvio 15.) Tulos on linjassa Salmela ja Mämmi-Laukan (2017, 166) tutkimuksen mukaan, jossa asiakkaiden kyvyt arvioidaan usein heikommaksi, kuin omat. Pyykkösen ja Taipaleen (2022, 418) mukaan esimerkiksi sähköisen asioinnin voidaan arvioida olevan kaukana asiakaskuntien arjesta ja huolena on asiakkaiden jääminen palveluiden ulkopuolelle esimerkiksi riittämättömän osaamisen ja suuren avun tarpeen vuoksi. Artikkelin mukaan sosiaalihuollon työntekijät arvioivat suurimmaksi sähköisten palveluiden käyttämistä vaikeuttavaksi tekijäksi sen, ettei asiakkailla ole riittäviä tietoteknisiä taitoja tai osaamista (mt., 419).

Havainto on kiinnostava myös siitä syystä, että Marjo Romakkaniemen ym. (2023, 6) tekemän tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöillä havaittiin olevan puutteita korona-aikana teknologian käytössä, kun siirryttiin nopealla tahdilla etätöihin. Toisaalta sekä työntekijät että asiakkaat tunsivat digitaaliset ympäristöt ja laitteet paremmin pandemian edetessä (mt., 8). Pyykkösen ja Taipaleen (2022, 418) korona-aikaista työskentelyä tutkineen artikkelin mukaan puolestaan sosiaalihuollon työntekijöillä oli kyselyn mukaan hyvät edellytykset sähköiseen asiointiin ja heillä oli usein tarpeelliset välineet ja osaamista sen toteuttamiseen. Tilanne on siis muuttunut koronapandemian edetessä ja

työntekijöiden taidot ovat voineet kehittyä digitaalisten työkalujen tullessa suuremmaksi osaksi työtä.

Kyselylomakkeeni avulla halusin vielä kohdennetummin selvittää vuorovaikutuksen suhdetta teknologisvälitteiseen asiakastyöhön. Tämä kysymysmatriisiosio sisälsi viisi eri väittämää. Tarkastelin vuorovaikutusta vielä faktorianalyysin avulla. Faktorianalyysin avulla muodostui yksi faktori, jonka nimesin vuorovaikutuksen onnistumiseksi digitaalisten työkalujen avulla. Tämä oli reliabiliteetiltaan 0,832 eli hyvällä tasolla, mikä antoi hyvät perusteet rakentaa vuorovaikutuksen onnistumista kuvaavan summamuuttujan.



Kuvio 16. Vuorovaikutuksen onnistumista koskevat väittämät.

Suurin osa eli 81 prosenttia oli sitä mieltä, että he pystyvät tekemään asiakastyötä digitaalisia työkaluja hyödyntämällä. Esitin myös väitteen: Kykenen vuorovaikutukselliseen suhteeseen asiakkaiden kanssa käyttäessäni digitaalisia työkaluja. Väitteen kanssa samaa mieltä oli jälleen suurin osa eli 68 prosenttia kyselyyn osallistuneista. Vastanneista 24 prosenttia oli puolestaan eri mieltä. Fiorentino ym. (2022) toivat esille taustakirjallisuudessa käyttämässä artikkelissaan vuorovaikutteisen suhteen tärkeyttä myös digitaalisesti. He arvioivat, että vuorovaikutteinen suhde voi muodostua helpommin, jos mukana on myös kasvokkaisia kohtaamisia tai jos asiakas on ensin tavattu kasvotusten (mt., 10)

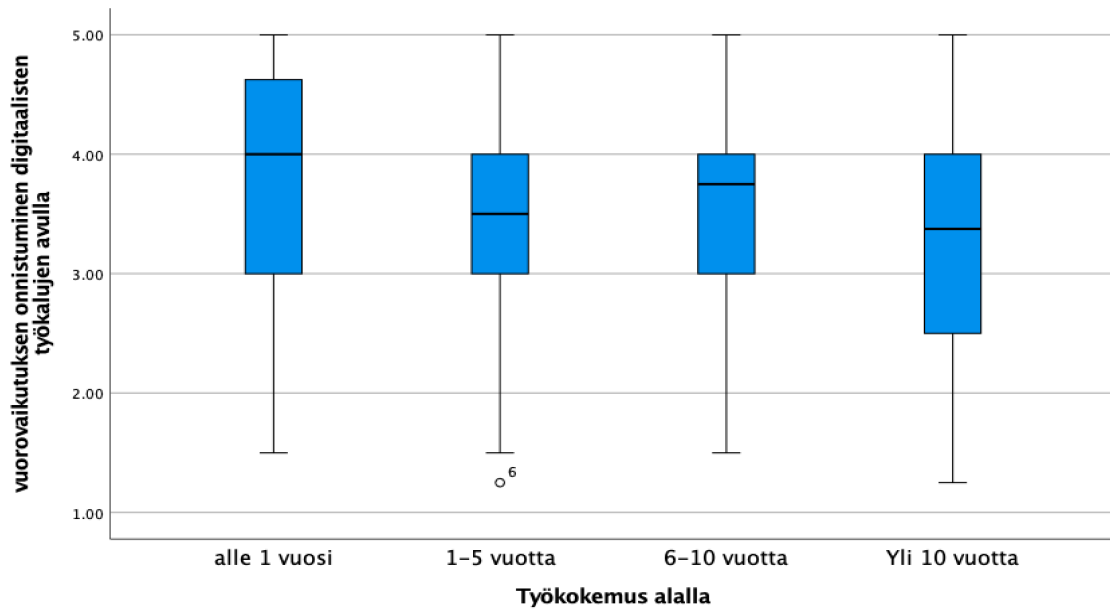
Taustakirjallisuudessa myös korostui luottamuksellisen suhteen luomisen haasteet digivälitteisessä sosiaalityössä, kun aina ei voitu olla varmoja siitä, onko asiakas tilassa yksin tai toisaalta asiakas ei voinut olla varma siitä, kuunteleeko keskustelua työntekijän

lisäksi joku muu (Pyykkönen ym. 2022, 22.) Lähdin selvittämään sosiaalityöntekijöiden ja opiskelijoiden kokemuksia siitä väitteellä: Pystyn luomaan luottamuksellisen suhteen asiakkaaseen digitaalisten työkalujen avulla. Vastaajista 46 prosenttia oli väitteen kanssa samaa mieltä ja vajaa kolmasosa puolestaan eri mieltä. Jälleen ei samaa eikä eri mieltä -vastaukset korostuvat tässä, kun sen oli valinnut hieman alle neljäsosa vastanneista. Romakkaniemen ym. (2023, 6) tutkimuksen mukaan ennen pandemiaa sosiaalityöntekijät olivat raportoineet olevansa huolissaan ja epäileväisiä luottamuksellisen asiakassuhteen luomisesta digivälitteisesti. Tutkimukseen osallistuneiden vastauksissa oli huomattavissa myös mielipiteitä siitä, että digivälitteinen asiakastyö olisi sosiaalityön eettisissä periaatteita vastaan (mt., 6). Kyselyssäni on huomattavissa hajontaa vastauksiin liittyen, mutta mielipiteet nojaavat kuitenkin hieman enemmän siihen, että luottamuksellisen suhteen luominen on mahdollista myös digivälitteisesti. Luottamuksellisen suhteen luomisesta digivälitteisesti on myös pandemian aikana voinut muodostua pakko, kun lähitapaamiset eivät olleet mahdollisia. Tämä on voinut vaikuttaa sosiaalihuollon työntekijöiden mielipiteisiin sen onnistumisesta, kun siitä on tullut tutumpaa.

Toinen taustakirjallisuudessa noussut asia digitaalisvälitteisestä sosiaalityöstä liittyi huoleen siitä, pystytäänkö esimerkiksi etätapaamisten avulla arvioimaan asianmukaisesti asiakkaan kokonaisvaltaista tilannetta. (Esim. Fiorentino ym. 2022, Ritvanen 2017.) Halusin myös omassa tutkimuksessani selvittää sosiaalityöntekijöiden itsensä kokemuksia tästä esittämällä väitteen: Kykenen arvioimaan asiakkaan tilannetta asianmukaisesti, kun käytän työssäni digitaalisia työkaluja. Vastaajista hieman yli puolet eli 53 prosenttia oli väitteen kanssa samaa mieltä. Toisaalta kolmasosa vastanneista oli eri mieltä. Romakkaniemen ym. (2023, 7) pandemian aikaista sosiaalityötä koskevassa tutkimuksessa osa sosiaalityöntekijöistä oli huolissaan siitä, että etänä tehdyt arvioinnit asiakkaiden tilanteista voivat johtaa vääriin tilanneanalyysiin ja puutteelliseen kokonaiskuvaan. Myös tässä on huomattavissa tätä mielialuetta reilu kolmasosan vastanneista ollessa väitteen kanssa eri mieltä.

Tarkastelin vertailun vuoksi vielä vuorovaikutuksen onnistumista suhteessa sosiaalityöntekijöiden työkokemukseen alalla. (Kuvio 17.)

vuorovaikutus

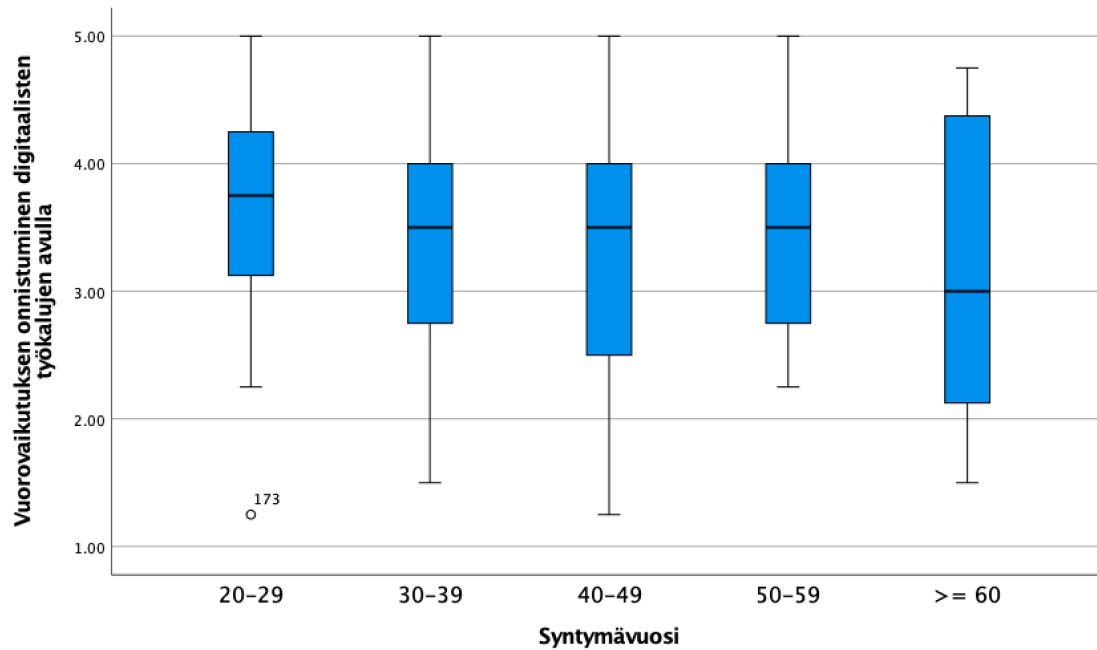


Kuvio 17. Vuorovaikutuksen onnistuminen suhteessa työkokemukseen.

Vuorovaikutuksen luomisen digitaalisten työvälineiden avulla koettiin keskimäärin enemmän onnistuneen, kuin epäonnistuneen. Negatiivisemmin siihen suhtautui jälleen yli kymmenen vuotta alalla olleet ja kaikista positiivisemmin sen tulkitsivat alle vuoden alalla olleet. Alle vuoden alalla olleiden mediaani on arvon neljä kohdalla ja sen yläneljännes on selvästi muihin verrattuna lähempänä viittä. Yli kymmenen vuotta alalla olleiden mediaani on luvun neljä ja kolme välillä, mutta sen alaneljännes on muihin verrattuna alempana kolmen ja kahden välillä. (Kuvio 17.) Romakkaniemen ym. (2023, 9) tutkimuksessa havaittiin, että koronapandemian aikana osa sosiaalityöntekijöistä tottui digitaalisesti tehtyyn sosiaalityöhön ja siitä tuli luonnollinen osa asiakastyötä. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöillä on myös mahdollisuus tehdä digivälitteistä vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa heidän ihmissuhteiden asiantuntemuksensa ansiosta (mt., 10). Pyykösen ja Taipaleen (2022, 419) mukaan toisaalta sosiaalihuollon työntekijät ovat raportoineet huolta siitä, että asiakassuhde voi jäädä etäiseksi digivälitteisessä asiakastyössä, kun vuorovaikutuksesta puuttuvat eleet ja ilmeet.

Tarkastelin vuorovaikutuksen onnistumista myös suhteessa ikään. (Kuvio 18.)

Vuorovaikutus



Kuvio 18. Vuorovaikutuksen onnistuminen suhteessa ikään.

Vastauksissa on huomattavissa kaikissa ikäryhmissä enemmän positiivinen suhtautuminen vuorovaikutuksen onnistumiseen digivälitteisesti. Kuitenkin 60 tai yli 60-vuotiaat ovat suhtautuneet siihen keskimäärin hieman negatiivisemmin muihin ikäryhmiin verrattuna. Toisaalta tämän ikäryhmän vastauksissa on huomattavissa eniten hajontaa. Myös 20–29-vuotiaat ovat suhtautuneet vuorovaikutuksen onnistumiseen positiivisesti. Havaittavissa ei siis ollut tämän analyysin pohjalta huomattavaa trendiä nuorempien ja vanhempien vastaajien välillä, joten vuorovaikutuksen onnistuminen digivälitteisesti ei siis ole ikäsidonnaista. (Kuvio 18.)

6 POHDINTA

Pro gradu- tutkielmani tavoitteena oli selvittää kyselylomakkeen avulla digitaalisten työkalujen vaikutusta sosiaalityöntekijöiden ja jo alalla työskennelleiden sosiaalityön opiskelijoiden työhyvinvointiin. Aiheen ajankohtaisuuden puolesta puhuvat esimerkiksi nopea siirtyminen etätöihin koronapandemian vuoksi ja hyvinvointialueet, jotka ovat uudelleen määritelleet sähköiset työkalut sosiaalihuollossa (Salovaara & Ylönen 2021, 1–2). Ilmiönä digitalisaatio on nopeasti kehittyvä ja muuttuva. Se vaikuttaa oleellisesti myös sosiaalityöhön tuoden sille mahdollisuuksia, mutta myös uudenlaisia haasteita. Digitaalisuuden ymmärtäminen toimii pohjana digitaalisten työkalujen käytölle ja ymmärtämiselle sosiaalihuollossa. Digitalisaatiota on määritelty eri tavoin, mutta yhtenäistä näille määrittelyille on, että sen on nähty olevan laajasti yhteiskuntaa muokkaava ilmiö, joka on tuonut digitaalisen teknologian osaksi arkea ja jokapäiväistä elämää (Palomäki 2020, 174). Erilaisilla säädöksillä ja ohjeilla on pyritty siihen, että kansalaisilla olisi yhdenvertaiset oikeudet digitalisaation aiheuttamien muutosten äärellä.

Tietoteknologia on jo pitkään ollut osa sosiaalihuoltoa ja sosiaalityötä. Sen käyttöön ottaminen on kuitenkin ollut hidasta ja kehitys alkanut verrattain myöhään. (Salovaara ym. 2021a, 15.) Koronapandemia kuitenkin vauhditti tätä kehitystä ja muutosta, jonka myötä myös sosiaalihuollon oli siirryttävä nopealla tahdilla teknologivälitteisemmäksi. Sosiaalihuollossa digitalisaation hyödyntäminen ja teknologian käyttö on ollut varsin moninaista. Digitalisaation on arveltu tuovan sosiaalityöhön esimerkiksi säästöjä, läpinäkyvyyttä, tuottavuutta ja vaikuttavuutta (Palomäki 2020, 178). Toisaalta verkkovälitteisen asiakastyön eettisyys nostaa esille paljon keskusteltua. Eettisyyden haasteita verkkovälitteisessä työssä ovat muun muassa yksityisyys, luotettavuus, yhdenvertaisuus ja tietoturva. (Kivistö 2017, 30–35.)

Tietojärjestelmät ovat keskeinen osa nykypäivän sosiaalityötä. Näiden käyttäminen vaatii kuitenkin osaamista ja niiden käyttöä valvotaan. Tietojärjestelmien avulla voidaan muun muassa kirjata ylös asiakastietoja, tarkastaa asiakkaiden tietoja ja tuoda tietoa myös esimiesten näkyville (Salovaara ym. 2021a, 133–134). Se tuo työtä näkyväksi ja voi sujuvoittaa sitä esimerkiksi reaaliaikaisen kirjaamisen myötä. Tietojärjestelmien arvioidaan tuottavan kustannussäästöjä ja vapauttavan resursseja, kun osa palveluista voidaan tuottaa sähköisesti, jolloin jää enemmän aikaa haastavien asiakastapausten ratkaisemiseen

(Kyystönen ym. 2021, 4). Hyvinvointialueittain on kuitenkin eroja erilaisten tietojärjestelmien ja sähköisten palveluiden käyttämisessä.

Digitalisaatio ja digitaalisuus ovat tuoneet suhdeperustaiseen sosiaalityöhön uudenlaisen näkökulman, kommunikaation ja tapaamisten siirryttäessä yhä enenevässä määrin verkkoon ja digitaalisille alustoille. Suhdeperustainen sosiaalityö perustuu ihmisläheiseen työhön, jossa kommunikaatio toimii työskentelyn perustana (Murphy 2012, 703.) Digitaalisuus on luonut muutoksen vuorovaikutukseen ja sosiaalityön asiantuntijuuteen. Verkkovälitteisen asiakastyön ansiosta asiakkaat ovat uudenlaisen roolin edessä ja heillä on enemmän valtaa (Palomäki 2020, 176). Haasteena verkkovälitteiseen asiakastyöhön on kuitenkin nonverbaalin viestinnän puuttuminen, joka voi johtaa väärinymmärryksiin (Fiorentino ym. 2022, 12). Myös asiakkaiden mahdollisuudet ja taidot digivälitteiseen työhön on tuonut esiin haasteita. Ylipäätään verkkovälitteisesti onnistunut asiakastyö on nostanut esille paljon keskustelua ja onkin ehdotettu, että eräänlainen hybridimalli olisi onnistunein, jossa osa tapaamisista toteutetaan etänä ja osa kasvokkain (mt., 11).

Digitaalisuus tuo sosiaalihuollolle myös erilaisia haasteita. Haasteina voidaan pitää esimerkiksi yksityisyyttä, riskien hallintaa ja palveluiden toimimattomuutta. Myös tietosuojaongelmat ja tiedon pirstaleisuus ovat puhuttaneet paljon. Näiden ohella tiedon siirto, tiedon saavutettavuus ja sen hyödyntäminen on nähty haasteellisena. Yhtenä suurena ongelmana on koettu se, että elektroniset tietojärjestelmät on kehitetty lähinnä terveydenhuollon näkökulmasta. (Salovaara & Ylönen 2017, 7.) Elektroniset alustat eivät ole kuitenkaan suoraan siirrettävissä sosiaalihoitoon (Palomäki 2020, 181). Tietotekniikan on myös koettu osin olevan ristiriidassa sosiaalityön arvojen kanssa, vievän esimerkiksi aikaa pois suhdeperusteisesta asiakastyöstä (Steiner 2021, 59). Osaltaan sosiaalihoitoon digitaalisuus voi myös luoda eriarvoisuutta (Kyystönen ym. 2021, 5).

Tiivistetysti ilmaistuna työhyvinvoinnilla voidaan tarkoittaa mielekästä ja sopivaa työtä työuraa tukevassa ympäristössä (Työterveyslaitos). Työhyvinvointi on usein enemmän negatiivisesti esillä, sillä siihen liittyvät negatiiviset ulottuvuudet ovat helpommin osoitettavissa. Organisaation ominaisuuksien ohella siihen vaikuttavat myös yksilön henkilökohtaiset ominaisuudet. (Mänttari-van der Kuip 2015b, 34, 196). Työhyvinvointiin vaikuttaa esimerkiksi luottamus työyhteisöön, työn vaatavuus, hallinta ja työn mielekkääksi kokeminen (Blomqvist 2023, 4, Mänttari-van der Kuip 2015b, 83–84). Myös johtamisella on suuri vaikutus työhyvinvointiin. Työhyvinvointia voidaan tukea monin eri tavoin

esimerkiksi ennaltaehkäisemällä ja positiivisen ilmapiirin luomisella. Työpahoinvoinnista puolestaan kielii useat sairauspoissaolot. (Virolainen 2012, 14, 34.)

Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin on ilmaistu olevan huolestuttavalla tasolla. Tähän vaikuttavat muun muassa vaativa ja raskas työ, resurssien puute, kiire sekä haastavat työolot. (Mänttari-van der Kuip 2015b, 11, 74). Näiden ohella sosiaalityöntekijöillä on usein vähäiset vaikutusmahdollisuudet työhönsä ja vaativassa tunnetyössä he voivat kokea sijaistraumatisoitumista (Vänskä 2022, 42, Salo ym. 2016, 20). Sosiaalityöntekijät ovat myös kertoneet kokevansa ristiriitaisia vaatimuksia liittyen työhönsä ja kokemussiiitä, ettei pysty tekemään työtään niin hyvin kuin haluaisi vaikuttaa myös negatiivisesti työhyvinvointiin (Mänttari-van der Kuip 2015b, 39). Sosiaalityöntekijöillä on raportoitu olevan paljon työperäisiä sairauksia ja sairaspöissaoloja mielenterveysongelmista johtuen (Salo ym. 2016, 10). Työhyvinvointia ja pahoinvointia voidaan myös kokea samanaikaisesti ja yleisesti ottaen sosiaalityöntekijät kokevat usein tyytyväisyyttä työhönsä (Mänttari-van der Kuip 2015b, 34, 55).

Työelämän voidaan kokea olevan murroksessa, kun teknologiasta on tullut osa melkein jokaista työtä. Näin on käynyt myös sosiaalityölle. Muutos voi aiheuttaa stressiä ja kuoromitusta. Työhyvinvointiin voi vaikuttaa negatiivisesti esimerkiksi puutteellinen ja toimimaton tekniikka. (Blomqvist 2023, 3, 16.) Sosiaalityöntekijät ovat raportoineet aiemmissa tutkimuksissa saavansa liian vähän tukea teknologian käyttöön (Pyykkönen ym. 2022, 24). Digitalisaation myötä myös sosiaalityöntekijöiden työtaakka on lisääntynyt esimerkiksi uusien osaamisen vaateiden ja eettisen pohdinnan myötä. Teknologiaan liittyy myös teknostressi, jolla viitataan negatiivisiin kokemuksiin tietokoneiden kanssa. Teknostressi on haitallista työlle ja työn laadulle. (Dragano & Lunau 2020, 408). Toisaalta teknologia voi vähentää työtaakkaa sekä parantaa tehokkuutta ja reaaliaikaisuutta.

Kyselyyni vastanneista 96 prosenttia oli naisia ja suurin osa 30–50-vuotiaita. Vastaajista 42 prosenttia työskenteli lastensuojelussa ja 36:lla prosentilla oli yli kymmenen vuoden kokemus sosiaalityöstä. Digitaalisia työvälineitä käytettiin ammattilaisille, esimiehille ja johdolle sekä asiakkaille viestimiseen. Lisäksi niitä käytettiin kirjaamiseen, dokumentointiin ja etätapaamisiin. Kyselyyn vastanneet sosiaalityöntekijät ja sosiaalityön opiskelijat kertoivat, että tukea digitaalisten työkalujen käyttämiseen saatiin eniten työkavereilta ja työpaikan IT-tuelta. Osa kertoi myös saavansa tukea esimieheltä ja johdolta. Mielipiteet saadun tuen määrästä vaihteli, kun suurin osa vastaajista oli sijoittunut osin samaa

mieltä- ja osin eri mieltä -akselille. Myös haastavien tilanteiden ratkaisun tuessa oli vastaajien kesken hajontaa. Vastaajista 51 prosenttia koki saadun tuen olevan riittävää ja 49 prosenttia koki saavansa tarpeeksi tukea haastavien tilanteiden ratkaisemiseksi. Vastaajista 72 prosenttia myös koki, ettei työntekijöiden mielipiteitä ole kuunneltu digitaalisia työkaluja kehittäessä ja 70 prosenttia koki, ettei työpäivän aikana ole tarpeeksi aikaa perehtyä digitaalisten palveluiden käyttämiseen. Muodostin työpaikan tuesta faktorianalyysin avulla faktorin, joka tarkasteli työpaikan tarjoamaa tukea. Faktorianalyysin avulla tarkasteltuna vastauksissa oli huomattavissa enemmän negatiivisista suhtautumista tuen määrästä. Vertasin tätä faktoria myös työskenneltyyn sosiaalityön alaan ja hyvinvointialueeseen. Sosiaalityön alalla vähiten tukea saatiin vammaispalveluissa ja eniten maahanmuuttopalveluissa. Hyvinvointialueittain tarkasteltuna, alueiden välillä ja tuella ei ollut merkittävää eroa.

Muodostin digitaalisten työkalujen käyttökokemuksista haastavuuden ja resurssin faktorin. Vertasin haastavuuden faktoria vastaajien ikään. Vastaajien välillä ei ollut suurta hajontaa, mutta keskiarvoin haastavammaksi sen kokivat 50–59-vuotiaat ja yli 60-vuotiaat. Suurin osa eli 84 prosenttia vastanneista koki osaavansa käyttää digitaalisia työkaluja riittävästi. Huomattava osuus eli 63 prosenttia vastaajista koki, että digitaaliset työkalut ovat selkeitä, mutta toisaalta 32 prosenttia oli puolestaan eri mieltä. Vastaajista 70 prosenttia koki niiden vaatimustason sopivaksi. Hajontaa oli huomattavissa siinä, koettiinko digitaaliset työkalut haastaviksi, kun suurin osa vastauksista sijoittui osin samaa mieltä ja osin eri mieltä väitteen kohdalle. Vastaajista 50 prosenttia oli eri mieltä ja 38 prosenttia samaa mieltä. Vastaajista 75 prosenttia myös halusi oppia käyttämään digitaalisia työkaluja paremmin. Resurssi-faktoria vertasin sosiaalityön alaan. Aikuissosiaalityössä ja maahanmuuttotyössä resurssit koettiin kaikkein riittävimmiiksi. Vastaajista 71 prosenttia koki työpaikan tarjoamat digitaaliset työvälineet riittäviksi ja toimiviksi sen kokivat 64 prosenttia. Toisaalta 29 prosenttia koki, että teknologiset laitteet eivät toimi riittävästi. Vastanneista 83 prosenttia koki saavansa digitaalisista työkaluista enemmän hyötyä, kuin haittaa ja 77 prosenttia myös koki sen auttavan työn hallinnassa. Digitaaliset työkalut myös mahdollistivat suurimmalle osalle eli 84:lle prosentille itsenäisen työskentelyn.

Vastanneista 52 prosenttia oli samaa mieltä väitteen kanssa, että digitaaliset työkalut ovat kuormittavia. Toisaalta 39 prosenttia vastanneista oli väitteen kanssa eri mieltä. Tutkimukseen osallistuneista 70 prosenttia koki digitaaliset työkalut turvalliseksi ja 49 prosenttia koki ne luotettavaksi käyttäen. Vastaajista 61 prosenttia koki niiden edistävän

uuden oppimista. Vastaajista hieman alle puolet eli 47 prosenttia oli samaa mieltä, että digitaaliset työkalut ovat lisänneet työtaakkaa, vaikka toisaalta myös huomattava osuus eli 39 prosenttia oli eri mieltä. Muodostin työhyvinvointi kysymysosion faktorianalyysin avulla faktorin, jonka nimesin kuormittavuudeksi. Faktorianalyysin avulla tarkasteltuna, kun kuormittavuudesta muodostettiin faktori, joka sisälsi useita väittämiä, suurin osa koki digitaaliset työkalut vähemmän kuormittavina. Suhteutettuna tämä vastaajien työkokemukseen negatiivisimmin kuormittavuuteen vastasivat yli kymmenen vuotta alalla olleet, positiivisimmin 6–10 vuotta alalla olleet ja alle vuoden alalla olleet arvioivat sen neutraalimmin. Kuormittavuuden ja iän välillä ei näyttänyt olevan selvää yhteyttä tämän analyysin pohjalta.

Vastaajista 63 prosenttia oli väitteen kanssa eri mieltä, että työn- ja vapaa-ajan raja on hämärtynyt digitaalisten työkalujen takia, mutta toisaalta 30 prosenttia oli samaa mieltä. Vastaajista 45 prosenttia koki, että niiden avulla voi vaikuttaa omaan työhön ja 31 prosenttia oli puolestaan eri mieltä. Vastaajista 70 prosentilla oli mahdollisuus etätöskentelyyn. Työn tuloksellisuuden näkökulmasta vastaajista 61 prosenttia koki kykenevänsä saavuttamaan halutun lopputuloksen digitaalisten työkalujen avulla, kun taas 23 prosenttia oli eri mieltä. Vastanneista 71 prosenttia koki olevansa tyytyväinen oman työn jälkeen digitaalisten työkalujen avulla.

Asiakastyö ja vuorovaikutus ovat suuri osa sosiaalityötä ja täten myös työhyvinvointia. Vastaajista 80 prosenttia koki, että digitaalisista työkaluista on hyötyä asiakastyössä. Vastauksissa oli hajontaa siinä, onko digitaaliset työkalut pois asiakastyöstä. Hieman yli puolet eli 56 prosenttia oli kuitenkin väitteen kanssa eri mieltä ja 35 prosenttia samaa mieltä. Puolet vastaajista koki tyytyväisyyttä työhönsä ja 61 prosenttia koki saavuttavansa tavoitteet digivälitteisessä asiakastyössä. Vastaajista 45 prosenttia koki kykenevänsä täyttämään asiakkaan tarpeet digivälitteisessä asiakastyössä, mutta huomattava osa ei ollut väitteen kanssa samaa tai eri mieltä. Vastanneista 30 prosenttia oli puolestaan eri mieltä. Muodostin myös faktorianalyysin avulla faktorin onnistuneesta digivälitteistä asiakastyötä. Suurin osa koki onnistuvansa tekemään asiakastyötä digitaalisten työkalujen avulla. Vertailin tätä onnistuneen asiakastyön faktoria myös työkokemukseen. Kriittisemmin siihen suhtautuivat yli kymmenen vuoden työkokemuksen omaavat, vaikka vastaajien välillä ei ollutkaan suurta eroa. Asiakkaiden taidot koettiin usein heikommaksi digitaalisten työkalujen käyttämiseen, kuin omat taidot. Kaiken kaikkiaan suurin osa vastaajista koki pystyvänsä tekemään asiakastyötä digitaalisten työkalujen avulla.

Vastaajista 68 prosenttia myös koki kykenevänsä luomaan vuorovaikutuksellisen suhteen asiakkaaseen digitaalisten työkalujen avulla ja 46 prosenttia arvioi kykenevänsä luomaan luottamuksellisen suhteen. Toisaalta 29 prosenttia oli väitteen kanssa eri mieltä. Hieman yli puolet vastaajista eli 53 prosenttia oli samaa mieltä, että asiakkaiden tilanteiden asianmukainen arviointi onnistui myös digivälitteisesti, mutta toisaalta eri mieltä oli kolmasosa vastaajista. Kaiken kaikkiaan vuorovaikutuksen koettiin olevan enemmän positiivinen digivälitteisesti kuin negatiivinen. Tarkastelin onnistunutta digivälitteistä vuorovaikutusta suhteessa vastaajien työkokemukseen ja vaikka suurin osa koki sen enemmän positiivisempänä, kokivat alle vuoden työkokemuksen omaavat sen kaikista positiivisemmin ja hieman negatiivisemmin siihen suhtautuivat yli kymmenen vuotta alalla olleet. Tarkastelin tätä myös suhteutettuna vastaajien ikään, mutta huomattavissa ei ollut suuria merkittäviä eroja vanhempien ja nuorempien vastaajien välillä.

Digitaalisten työvälineiden voidaan katsoa tutkimukseni pohjalta vaikuttavan työhyvinvointiin monin eri tavoin. Työhyvinvoinnin ollessa monialainen konsepti, ei voida suoraan sanoa, että digitaaliset työvälineet vaikuttavat työhyvinvointiin sitä tukien, tai sitä haitaten. Voidaan kuitenkin todeta, että sillä on työhyvinvoinnin kannalta sekä tukevia, että sitä haittaavia ominaisuuksia. Tutkimuksessani korostui kuitenkin työntekijöiden positiiviset käyttökokemukset digitaalisista työvälineistä ja sen avulla tehtävästä asiakastyöstä ja vuorovaikutuksesta. Positiiviset kokemukset digitaalisista työvälineistä voivat toimia työhyvinvointia tukevinä. Positiivisiin mielipiteisiin on voinut vaikuttaa kenties korona, jonka johdosta digivälitteinen sosiaalityö ja digivälitteinen asiakastyö tuli suuremmaksi osaksi sosiaalityön käytännön arkea. Vastauksissa kuitenkin korostui myös tuen vähäisyys ja mielipiteiden kuuntelemattomuus, jolla voi olla puolestaan negatiivisia vaikutuksia työhyvinvointiin. Jatkossa olisi kuitenkin vielä syytä kiinnittää huomiota tuen tarjoamiseen ja työntekijöiden mielipiteiden kuuntelemiseen.

LÄHTEET

- Alasuutari, Pertti 2011: Laadullinen tutkimus 2.0. Vastapaino. Tampere.
- Alter, Steven 2008: Defining information systems as work systems: implications for the IS field. *European Journal of Information Systems*, Volume 17, 2008, 448-469. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.37>.
- Baldschun, Andreas & Töttö, Pertti & Hämäläinen, Juha & Salo, Paula & Rantonen, Otso-Pekka 2019: Job-strain and Well-being among Finnish Social Workers: Exploring the Differences in Occupational Well-Being between Child Protection Social Workers and Social Workers without duties on Child Protection. *European Journal of Social Work* 22 (1), 43–58.
- Blomqvist, Kirsimarja 2023: Työyhteisön pieni kirja luottamuksesta. TYÖ2030-julkaisu. Työterveyslaitos. Helsinki.
- Brod, Craig 1984: *Technostress: the human cost of the computer revolution*. Addison Wesley Publishing Company. USA.
- Collins, Stewart 2016: *Social Workers and Resilience Revisited*. Practice social work in action. 85-105. Routledge. Great Britain. DOI: 10.1080/09503153.2016.1229763.
- Craig, Shelley & Calleja Lorenzo, Maria Victoria 2014: Can information and communication technologies support patient engagement? A review of opportunities and challenges in health social work. *Social Work in Health Care* 53(9), 845-864.
- Devileghere, Jochen & Gillingham, Philip & Roose, Raudi 2022: Dataism versus relationshipism: a social work perspective. *Nordic social work research*. DOI:[10.1080/2156857X.2022.2052942](https://doi.org/10.1080/2156857X.2022.2052942).
- Dragano, Nico & Lunau, Thorsten 2020: Technostress at work and mental health: concepts and research results. Wolters Kluwer Health Inc. *Current opinion in Psychiatry* 33 (4), 407-413. DOI: 10.1097/YCO.0000000000000613.
- Fiorentino, Vera & Romakkaniemi, Marjo & Harrikari, Timo & Saraniemi, Sanna & Tiitinen, Laura 2020: Towards digitally mediated social work-the impact of the COVID-19 pandemic on encountering clients in social work. *Qualitative Social Work*, Vol. 0(0) 1-17. University of Lapland. Rovaniemi.
- Granhölm, Camilla 2016: *Social work in digital transfer- blending services for the next generation*. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Helsinki.
- Hallituksen julkaisusarja 10/2015. *Ratkaisujen Suomi*. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Valtioneuvoston kanslia. Edita Prima.
- Heikkilä, Tarja 2014: *Tilastollinen tutkimus*. Edita. Helsinki.
- Hoybye-Mortensen, Matilde & Ejbye-Ernest, Peter 2018: The long road to data-driven decision-making: How do casework registrations become management information? *Encounters Research papers from DATS*. Volume 10 (2.2), 7–36.

- Härmä, Mikko & Karhula, Kati 2020: Working hours, health, well-being and participation in working life. Current knowledge and recommendations for health and safety. Finnish Institute of Occupational Health. Helsinki.
- IFSW, Kansainvälinen sosiaalityöntekijöiden liitto 2018: Maailmanlaajuinen sosiaalityön eettisten periaatteiden lausunto. <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>. Viitattu 28.2.2023.
- Junnonen, Sanna-Riitta & Hämäläinen, Juha & Töttö, Pertti & Väisänen, Raija & Rantonen, Otso & Salo, Paula 2019: Sosiaalityöntekijöiden työn kuormittavuus ja siinä tapahtuneet muutokset vuosina 2000–2012. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakausilehti, Janus 27 (2), 144–163.
- Kankkunen, Päivi & Vehviläinen-Julkunen & Katri 2017: Tutkimus hoitotieteessä. 5. uudistettu painos. 1. painos 2009. Sanoma Pro Oy. Helsinki.
- Kivistö, Mari 2017: Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.): Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi, 21–43.
- Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi 2017: Johdatus Sosiaalityö digitalisaatiossa -teokseen. Teoksessa Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.): Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi, 13–21.
- Kohonen, Katariina & Arajärvi, Miina 2017: Sosiaalityö näkyväksi verkossa – Ideasta valtakunnalliseksi projektiksi. Teoksessa Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.): Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi, 153–161.
- Kyytsönen, Maiju & Aalto, Anna-Mari & Vehko, Tuulikki 2021: Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021. Väestön kokemukset. Raportti 7/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- Mahapatra, Monalisa & Radhakrishna, Pillai 2018: Technostress in organizations: A review of literature. Research paper. Association for Information Systems. AIS Electronic Library. Twenty-Sixth European Conference on Information Systems. Portsmouth. United Kingdom.
- Murphy, David & Duggan, Maria & Joseph, Stephen 2012: Relationship-Based Social Work and Its Compatibility with the Person-Centred Approach: Principled versus Instrumental Perspectives. *British Journal of Social Work*, 43(4), 703-719. doi:10.1093/bjsw/bcs003.
- Mänttari-van der Kuip, Maija 2015a: Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi ja toimintamahdollisuudet niukkuuden aikakaudella. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakausilehti, Janus 23 (3), 329–335.
- Mänttari-van der Kuip, Maija 2015b: Work-Relater Well-Being among Finnish Frontline Social Workers in an Age of Austerity. Väitöskirja. University of Jyväskylä. Jyväskylä.

- Palomäki, Riikka 2020: Julkisen hallinnon haasteita ja mahdollisuuksia digitaalisessa transformaatioissa. *Hallinnon tutkimus* 39 (3), 173–187.
- Parviainen, Päivi & Kääriäinen, Jukka & Tihinen, Maarit & Teppola, Susanna 2017: Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice. *International journal of information systems and project management*. Vol. 5, No. 1, 2017, 63-77.
- Perttula, Pia & Frilander, Heikki & Laitinen, Sirpa & Lantto, Eero & Monni, Tiina-Mari & Mäkelä, Erja & Vorne, Jarmo 2023: Pandemia ja riskien hallinta työpaikoilla: tutkimushankkeen loppuraportti. Työterveyslaitos. Helsinki.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa 2010: Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Pohjola, Anneli 2017: Sosiaalityöohjautuva digitalisaation kehittäminen. Teoksessa Kivistö, Mari & Pyykkönen, Kirsi (toim.): *Sosiaalityö digitalisaatioissa*. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi, 181–191.
- Pyykkönen, Anna-Maija & Lammintakanen, Johanna & Pehkonen Aini 2022: Syrjiikö digitalisointi ihmisiä sosiaalipalveluissa? Kunnallisan kehittämissäätiö. *Kunnallisan kehittämissäätiön julkaisu* 50.
- Pyykkönen, Anna-Maija & Taipale Sakari 2022: Sosiaalihuollon asiakasturvallisuus ja sähköinen asiointi. *Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakausilehti*, *Janus* 30 (4), 415–422.
- Reamer, Frederic 2015: *Evolving Ethical Standards in the Digital Age*. Australian Social Work 70(2), 148–159. Rhode Island College. Faculty Publications.
- Ritvanen, Jonna 2017: Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? – Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä. Teoksessa Kivistö, Mari & Pyykkönen, Kirsi (toim.): *Sosiaalityö digitalisaatioissa*. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi, 73–97.
- Romakkaniemi, Marjo & Kivistö, Mari & Harrikari, Timo & Fiorentino, Vera & Lepiäho, Tuomas & Hautala, Sanna 2023: Mahdollisuuksien avautuminen suhdeperusteiselle sosiaalityölle? Suomalaisten sosiaalityöntekijöiden pohdintoja digitaalisten toimintaympäristöjen hyödyntämisestä kahtena ajankohtana COVID-19 pandemian aikana. *European journal of social work*. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Ruch, Gillian 2018: Theoretical frameworks informing relationship-based practice. Teoksessa Ruch, Gillian & Turney, Danielle & Ward, Adrian (toim.): *Relationship-based social work: Getting to the heart of practice*. Toinen painos. Jessica Kinsley Publishers, 37–54.
- Räsänen, Jenni-Mari 2014: Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä: Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Väitöskirja. Tampere University Press. Tampere.
- Salmela, Mirva & Mämmi-Laukka, Leena 2017: Kuinka voin auttaa? – Kokemuksia sosiaalityössä hyödynnettävistä digipalveluista. Teoksessa Kivistö, Mari &

- Päykkönen, Kirsi (toim.): Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi, 161–169.
- Salo, Paula & Rantonen, Otso & Aalto, Ville & Oksanen, Tuula & Vahtera, Jussi & Junnonen Sanna-Riitta & Baldschun, Andreas & Väisänen, Raija & Mönkkönen, Kaarina & Hämäläinen, Juha 2016: Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Työterveyslaitos. Helsinki.
- Salovaara, Samuel & Silen, Marianne & Vehko, Tuulikki & Kyytsönen, Maiju & Hautala, Sanna 2021a: Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2020. Raportti 10/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- Salovaara, Samuel & Leinonen, Jaana & Silen, Marianne 2021b: Tietojärjestelmien avulla kerätyn tiedon hyödyntämisen esteet sosiaalialan organisaatioiden tiedolla johtamisessa. Finnish journal of eHealth and eWelfare. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Salovaara, Samuel & Ylönen, Katri 2021: Client information systems support for case-based social work: experiences of finnish social workers. Nordic social work research.
- Salovaara, Samuel 2021: Sosiaalityön tiedollisten tarpeiden huomioiminen tietojärjestelmä Apotissa. FinJeHeW, 13 (2), 133–146. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Sarwar, Atif & Harris, Martin 2019: Children’s services in the age on information technology: What matters most to frontline professionals. Journal of Social Work 19 (6), 699–718. doi:10.1177/1468017318788194.
- Silén, Marianne 2021: Sosiologian ja tilastotieteen rajoilla. Faktorianalyysi rajakohteenä. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Soini, Sonja & Kovanen, Tarja 2018: Vuorovaikutuksen monet mahdollisuudet verkossa. Teoksessa Petrelius, Päivi & Eriksson, Pia (toim.): Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Työpäpaperi 32/2018. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki, 162–169.
- Sosiaali- ja terveysministeriö: Työhyvinvointi.
- Steiner, Oliver 2021: Social work in the digital era: theoretical, ethical and practical considerations. British journal of social work 51, 3358–2274.
- Tikkala, Leena 2017: Sosiaalityön asiantuntijuus digitalisaatiossa. Teoksessa Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.): Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi, 43–59.
- Valtioneuvoston julkaisu 2019: Osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. Valtioneuvoston hallintoyksikkö. Helsinki.
- Vehkalampi, Kimmo 2019: Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helda Open books. Helsingin yliopisto. Helsinki.

- Vehko, Tuulikki 2022: E-health and e-welfare of Finland. Check Point 2022. Raportti/2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- Virolainen, Harri 2012: Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Books On Demand. Helsinki.
- Vuorela, Pekka & Rautamo, Mikael & Erkkilä, Hanna-Kaisa & Kultanen, Helena 2022: Digitaalisuus osana työhyvinvointia ja tuottavuutta. Kysely yrityksille 2022, Poweria työelämään -hanke. Raportteja 59. Pirkanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus.
- Vänskä, Maija 2022: Työhyvinvointi ja sen kehittäminen julkisessa organisaatiossa. Väitöskirja. Vaasan yliopisto. Vaasa.
- Ylönen, Katri 2022: The use of electronic information systems in social work. A scoping review of the empirical articles published between 2000 and 2019. *Europe Journal of social work*. DOI: 10.1080/13691457.2022.2064433.
- Zhu, Hong & Andersen, Synnove 2021: Digital competence in social work practice and education: experiences from Norway. *Nordic Social Work Research Volume 12 (5)*, 823–838.
- Zitting, Joakim, Hietapakka, Laura, Laulainen, Sanna, Niiranen, Vuokko & Sinervo, Timo 2020: Henkilöstön luottamus organisaatioon ja johtajiin sosiaali- ja terveyspalvelujen organisaatiomuutoksessa. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 28(2), 168–184.

LAIT

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019).

Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019).

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021).

Työterveyshuoltolaki (21.12.2001/1383.)

Työturvallisuuslaki (23.8.2002/738).

LIITE 1 Faktorianalyysin muodostus työpaikan tuesta

Työpaikan tarjoama tuki digitaalisiin työkaluihin: Saamani tuki digitaalisten työkalujen käyttöön on riittävää.	.844
Työpaikan tarjoama tuki digitaalisiin työkaluihin: Olen saanut tarpeeksi koulutusta digitaalisten työkalujen käyttämiseen	.838
Työpaikan tarjoama tuki digitaalisiin työkaluihin: Olen saanut organisaatioltani tarpeeksi tukea haastavien teknisten ongelmien ratkaisemiseksi	.805
Työpaikan tarjoama tuki digitaalisiin työkaluihin: Työntekijöiden mielipiteitä on kuunneltu digitaalisia työkaluja kehittäessä	.631
Työpaikan tarjoama tuki digitaalisiin työkaluihin: Minulla on ollut työaikana tarpeeksi aikaa perehtyä digitaalisten työkalujen käyttämiseen	.651

LIITE 2 Faktorianalyysin muodostus digitaalisten työkalujen käyttökokemuksista

	hyöty	resurssi	haastavuus
Digitaalisten työkalujen käyttökokemukset: Osaan käyttää digitaalisia työkaluja riittävästi			.719
Digitaalisten työkalujen käyttökokemukset: Käyttämieni digitaalisten työkalujen vaatimustaso on sopiva	.317		.572
Digitaalisten työkalujen käyttökokemukset: Käyttämäni digitaaliset työkalut auttavat hallitsemaan työtäni	.771		
Digitaalisten työkalujen käyttökokemukset: Digitaaliset työkalut haittaavat työni sujuvuutta	-.717		
Digitaalisten työkalujen käyttökokemukset: Koen käyttämäni digitaaliset työkalut selkeiksi	.405		.504
Digitaalisten työkalujen käyttökokemukset: Digitaalisista työkaluista on työssäni enemmän hyötyä, kuin haittaa	.807		
Digitaalisten työkalujen käyttökokemukset: Käyttämäni digitaaliset työkalut ovat haastavia	-.307		-.506
Digitaalisten työkalujen käyttökokemukset: Haluaisin oppia käyttämään digitaalisia työkaluja paremmin	.302		-.831
Digitaalisten työkalujen käyttökokemukset: Joudun työssäni käyttämään liikaa digitaalisia työkaluja	-.633		

(jatkuu)

Liite 2. Faktorianalyysi digitaalisten työkalujen käyttökokemuksista (jatkuu)

Digitaalisten työkalujen käyttökokemukset: Käytössäni on riittävät teknologiset laitteet		.915	
Digitaalisten työkalujen käyttökokemukset: Työpaikkani tarjoamat teknologiset laitteet toimivat riittävästi		.837	
Digitaalisten työkalujen käyttökokemukset: Digitaaliset työkalut mahdollistavat itsenäisen työskentelyn	.446		

LIITE 3 Faktorianalyysin muodostus työhyvinvoinnista

	kuormittavuus	jatkuvuus	vaikuttaminen
Työhyvinvointi: Käyttämäni digitaaliset työvälineet ovat kuormittavia	-.814		
Työhyvinvointi: Digitaaliset työkalut antavat minulle voimavaroja työhöni	.602		
Työhyvinvointi: Käyttämäni digitaaliset työkalut edistävät jatkuvaa uuden oppimista	.476	.503	
Työhyvinvointi: Digitaalisia työvälineitä on turvallista käyttää	.617		
Työhyvinvointi: Digitaalisten työkalujen takia työn ja vapaa-ajan raja on hämärtynyt		.803	
Työhyvinvointi: Digitaaliset työkalut auttavat rajaamaan työtäni		-.493	.610
Työhyvinvointi: Minulla on mahdollisuus vaikuttaa työhöni digitaalisten työkalujen ansiosta			.693
Työhyvinvointi: Digitaalisten työkalujen käyttö on lisännyt työtaakkaani	-.709	.329	
Työhyvinvointi: Minulla on mahdollisuus etätyöskentelyyn			.636

LIITE 4 Faktorianalyysin muodostus asiakastyöstä

	onnistuminen	taidot
Digitaalisten työkalujen käyttö asiakastyössä: Digitaaliset työkalut hyödyttävät asiakkaiden kanssa tehtävää työtä	.736	
Digitaalisten työkalujen käyttö asiakastyössä: Digitaalisten työkalujen käyttäminen on pois asiakastyöstä	-.732	
Digitaalisten työkalujen käyttö asiakastyössä: Digitaaliset työkalut auttavat minua saavuttamaan tavoitteeni asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä	.759	
Digitaalisten työkalujen käyttö asiakastyössä: Asiakkailla on riittävät taidot teknologisvälitteiseen sosiaalityöhön		.888
Digitaalisten työkalujen käyttö asiakastyössä: Minulla on riittävät taidot tehdä teknologisvälitteistä asiakastyötä	.302	.643
Digitaalisten työkalujen käyttö asiakastyössä: Koen tyytyväisyyttä siihen, miten voin auttaa asiakkaitani digitaalisia työkaluja hyödyntäen	.793	
Digitaalisten työkalujen käyttö asiakastyössä: Pystyn pääsääntöisesti täyttämään asiakkaideni tarpeet käyttäessäni digitaalisia työkaluja	.650	

LIITE 5 Faktorianalyysin muodostus vuorovaikutuksen onnistumisesta

Vuorovaikutus asiakastyössä digitaalisten työkalujen avulla:Pystyn tekemään asiakastyötä digitaalisia työkaluja hyödyntämällä	.733
Vuorovaikutus asiakastyössä digitaalisten työkalujen avulla:Kykenen luomaan luottamuksellisen asiakassuhteen, kun käytän työssäni digitaalisia työkaluja	.904
Vuorovaikutus asiakastyössä digitaalisten työkalujen avulla:Pystyn luomaan luottamuksellisen suhteen asiakkaaseen digitaalisten työkalujen avulla	.838
Vuorovaikutus asiakastyössä digitaalisten työkalujen avulla:Kykenen vuorovaikutukselliseen suhteeseen asiakkaiden kanssa käyttäessäni digitaalisia työkaluja	.862
Vuorovaikutus asiakastyössä digitaalisten työkalujen avulla:Kykenen arvioimaan asiakkaan tilannetta asianmukaisesti, kun käytän työssäni digitaalisia työkaluja	.738

LIITE 6 Saatekirje ja kyselylomake

Kyselylomakkeen saatekirje ja kyselylomake.

Digitaalisten työkalujen vaikutus sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin

Hei!

Olen Juuli Kemppainen ja opiskelen sosiaalityötä Lapin yliopistossa. Pro gradu- tutkielmassani tutkin digitaalisten työkalujen vaikutusta sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin. Työelämän muutosten, pandemian ja etätöiden lisääntymisen vuoksi koen aiheen tutkimisen ja sosiaalityöntekijöiden mielipiteiden esiin nostamisen tärkeäksi. Digitaalisuus lisääntyy yhä enenevässä määrin työelämässä ja siitä on tullut päivittäinen osa sosiaalityötä. Tutkimukseen voi osallistua jo laillistetut sosiaalityöntekijät sekä sosiaalityön opiskelijat, jotka toimivat tai ovat toimineet sosiaalityön sijaisuudessa.

Suoritan tutkimukseni kyselylomakkeen avulla. Tutkimukseen osallistuminen tapahtuu anonymisti ja kyselystä saatuja tuloksia käytetään ainoastaan tässä pro gradu- tutkielmassa. Voit halutessasi jättää vastaamatta mihin tahansa kysymykseen. **Vastaamiseen menee noin 10–15 minuuttia.**

Tutkimukseni käsittelee digitaalisia työkaluja ja niiden vaikutusta työhyvinvointiin. Digitaalisilla työkaluilla tarkoitan tässä tutkimuksessa esimerkiksi sähköisiä tieto- ja asiakasjärjestelmiä, sähköisiä viestimistöjä (esim. Teams, Skype, sähköposti, muu käytössä oleva tapa) sekä käytössä olevia teknologisia laitteita. Kyselylomakkeeni avulla haluan selvittää esimerkiksi työntekijöiden saamaa tukea digitaalisten työkalujen käyttämiseen, digitaalisten työkalujen käyttökokemuksia, niiden vaikutusta työhyvinvointiin, digitaalisten työkalujen käyttöä asiakastyössä ja niiden vaikutusta asiakkaiden ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen sekä työn tuloksellisuutta digitaalisten työkalujen kontekstissa.

Kiitos osallistumisesta! Tutkimuksen avulla voidaan saada tärkeää tietoa digitaalisuuden vaikutuksesta sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin ja nostaa mahdollisesti esille tärkeitä kehityskohtia.

Juuli Kemppainen
Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden maisteriohjelma

1. Mihin käytät digitaalisia työkaluja työssäsi (voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon)?

- Ammattilaisille viestimiseen
- Asiakkaille viestimiseen
- Etätapaamisiin
- Esimiehelle tai johdolle viestimiseen
- Kirjaamiseen tai dokumentointiin
-

- Asiakkaan tietojen tarkastamiseen
 - Sosiaalisen median käyttöön
 - Chat-palveluihin
 - Muuhun, mihin?
-

2. Käytän digitaalisia työkaluja asiakastyössäni

- Päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Harvemmin
- En käytä digitaalisia työkaluja asiakastyössäni

3. Keneltä saat tukea digitaalisten työkalujen käyttöön (voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon)?

- Esimieheltä tai johdolta
 - Työkaverilta
 - Työpaikan tarjoamalta IT-tuelta
 - Joltain muulta taholta, keneltä?
-
- En saa tukea

4. Työpaikan tarjoama tuki digitaalisiin työkaluihin

Valitse itsellesi sopivin vaihtoehto.

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Saamani tuki digitaalisten työkalujen käyttöön on riittävää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut tarpeeksi koulutusta digitaalisten työkalujen käyttämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut organisaatioltani tarpeeksi tukea haastavien teknisten ongelmien ratkaisemiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Työntekijöiden mielipiteitä on kuunneltu digitaalisia työkaluja kehittäessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on ollut työaikana tarpeeksi aikaa perehtyä digitaalisten työkalujen käyttämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Mitä teknologisia laitteita sinulla on käytössäsi (voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon)?

- Tietokone
- Tabletti
- Webkamera
- Älypuhelin
- Muu, mikä?

6. Digitaalisten työkalujen käyttökokemukset

Valitse itsellesi sopivin vaihtoehto.

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Osaan käyttää digitaalisia työkaluja riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen käyttämäni digitaaliset työkalut selkeiksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyttämieni digitaalisten työkalujen vaatimustaso on sopiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaalisista työkaluista on työssäni enemmän hyötyä, kuin haittaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyttämäni digitaaliset työkalut auttavat hallitsemaan työtäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyttämäni digitaaliset työkalut ovat haastavia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaaliset työkalut haittaavat työni sujuvuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Haluaisin oppia käyttämään digitaalisia työkaluja paremmin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joudun työssäni käyttämään liikaa digitaalisia työkaluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytössäni on riittävät teknologiset laitteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpaikkani tarjoamat teknologiset laitteet toimivat riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaaliset työkalut mahdollistavat itsenäisen työskentelyn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Työhyvinvointi

Valitse itsellesi sopivin vaihtoehto.

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käyttämäni digitaaliset työvälineet ovat kuormittavia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaaliset työkalut antavat minulle voimavaroja työhöni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyttämäni digitaaliset työkalut edistävät jatkuvaa uuden oppimista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaalisia työvälineitä on turvallista käyttää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaalisten työkalujen takia työn ja vapaa-ajan raja on hämärtynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaaliset työkalut auttavat rajaamaan työtäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on mahdollisuus vaikuttaa työhöni digitaalisten työkalujen ansiosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaalisten työkalujen käyttö on lisännyt työtaakkaani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on mahdollisuus etätyöskentelyyn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Työn tuloksellisuus

Valitse itsellesi sopivin vaihtoehto.

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Luotan organisaatiossani käytössä olevaan tietoteknologiaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaaliset työvälineet auttavat saavuttamaan työssäni halutun lopputuloksen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on riittävät taidot digitaalisten työkalujen käyttämiseen, jotta pystyn suorittamaan työtehtäväni asianmukaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen oman työni jälkeen, kun käytän digitaalisia työkaluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Digitaalisten työkalujen käyttö asiakastyössä

Valitse itsellesi sopivin vaihtoehto.

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Digitaaliset työkalut hyödyttävät asiakkaiden kanssa tehtävää työtä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaalisten työkalujen käyttäminen on pois asiakastyöstä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaaliset työkalut auttavat minua saavuttamaan tavoitteeni asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkailla on riittävät taidot teknologivälitteiseen sosiaalityöhön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on riittävät taidot tehdä teknologivälitteistä asiakastyötä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen tyytyväisyyttä siihen, miten voin auttaa asiakkaitani digitaalisia työkaluja hyödyntäen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn pääsääntöisesti täyttämään asiakkaideni tarpeet käyttäessäni digitaalisia työkaluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Vuorovaikutus asiakastyössä digitaalisten työkalujen avulla

Valitse itsellesi sopivin vaihtoehto.

	Täysin eri mieltä	Osin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Pystyn tekemään asiakastyötä digitaalisia työkaluja hyödyntämällä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kykenen luomaan luottamuksellisen asiakassuhteen, kun käytän työssäni digitaalisia työkaluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn luomaan luottamuksellisen suhteen asiakkaaseen digitaalisten työkalujen avulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kykenen vuorovaikutukselliseen suhteeseen asiakkaiden kanssa käyttäessäni digitaalisia työkaluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kykenen arvioimaan asiakkaan tilannetta asianmukaisesti, kun käytän työssäni digitaalisia työkaluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Esitiedot

11. Syntymävuosi

- 1950
- 1951
- 1952
- 1953
- 1954
- 1955
- 1956
- 1957
- 1958
- 1959
- 1960
- 1961
- 1962

- 1963
- 1964
- 1965
- 1966
- 1967
- 1968
- 1969
- 1970
- 1971
- 1972
- 1973
- 1974
- 1975
- 1976
- 1977
- 1978
- 1979
- 1980
- 1981
- 1982
- 1983
- 1984
- 1985
- 1986
- 1987
- 1988
- 1989
- 1990
- 1991
- 1992
- 1993
- 1994
- 1995
- 1996

- 1997
- 1998
- 1999
- 2000
- 2001
- 2002
- 2003

12. Työkokemus alalla

- alle 1 vuosi
- 1-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- Yli 10 vuotta

13. Sukupuoli

- Nainen
- Mies
- Muu

14. Millä sosiaalityön alalla työskentelet tällä hetkellä?

- Aikuissosiaalityö / työikäisten palvelut
 - Nuorisososiaalityö
 - Lastensuojelu
 - Mielenterveys tai päihdetyö
 - Vammaissosiaalityö
 - Maahanmuuttotyö
 - Ikääntyneiden palvelut
 - Terveysosiaalityö
 - Lapsiperheiden palvelut
 - Muu, mikä?
-

15. Millä hyvinvointialueella työskentelet?

- Etelä-Karjalan hyvinvointialue
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
- Etelä-Savon hyvinvointialue
- Helsingin alue
- Kainuun hyvinvointialue
- Kanta-Hämeen hyvinvointialue
- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue
- Keski-Suomen hyvinvointialue
- Kymenlaakson hyvinvointialue
- Lapin hyvinvointialue
- Pirkanmaan hyvinvointialue
- Pohjanmaan hyvinvointialue
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialue
- Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
- Päijät-Hämeen hyvinvointialue
- Satakunnan hyvinvointialue
- Uudenmaan hyvinvointialueet
- Varsinais-Suomen hyvinvointialue
- Pohjois-Savon hyvinvointialue