

Asiakkaan osallisuutta tukeva työväline

– kokemuksia digitaalisen portfolion käytöstä

Tuula Kela, 0159236
Tarja Pääkkönen, 0159252
Pro gradu -tutkielma
2015
SIMOIII Sosiaalityön e-osaamisen
maisterikoulutus,
Lapin yliopisto

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Asiakkaan osallisuutta tukeva työväline – kokemuksia digitaalisen portfolion käytöstä

Tekijät: Tuula Kela ja Tarja Pääkkönen

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityön e-osaamisen maisteriohjelma

Työn laji: Pro gradu -työ_x_ Sivulaudaturtyö__ Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 79 + 1 liite

Vuosi: 2015

Tiivistelmä:

Teknologiaa hyödyntävien työvälineiden kehittäminen ja käyttö on ollut toistaiseksi vähäistä sosiaalityössä. Tämän tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa Internet-pohjaisen työvälineen käyttömahdollisuuksista sosiaalityössä. Tutkimuksen kohteena on digitaalinen portfolio, joka on asiakkaan käyttöön kehitetty teknologiaa hyödyntävä työväline.

Asiakasosallisuus on tavoiteltava arvo sosiaalityössä. Tutkimuksemme on tapaustutkimus ja sen teoreettinen viitekehys kiinnittyy osallisuuden käsitteeseen. Tutkimuksessa tutkittiin digitaalisen portfolion käyttökokemuksia ja asiakkaan osallisuuden toteutumista työvälinettä käytettäessä. Tutkimusjoukko koostui Työn Paikka -hankkeen sekä sen yhteistyötahojen asiakkaista ja työntekijöistä. Tutkimusaineisto on kerätty teemahaastattelujen avulla. Tutkimusta varten haastateltiin puhelimitse kahdeksaa digitaalisen portfolion käyttäjää, joista neljä oli asiakkaita ja neljä oli työntekijöitä. Aineiston analyysimenetelmänä olemme käyttäneet teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Tutkimusaineiston analysoinnissa hyödynsimme teemoittelua, joka pohjautui teemahaastattelun runkoon sekä osallisuuden teoriaan.

Tutkimuksessa sekä asiakkaat että työntekijät kokivat digitaalisen portfolion tervetulleena lisänä asiakkuusprosessiin. Tutkimustulosten mukaan digitaalista portfolioa voitiin käyttää työvälineenä monipuolisesti. Sitä pidettiin hyvänä ja hyödyllisenä työvälineenä, mutta sen systemaattinen käyttö osoittautui haasteelliseksi tehtäväksi. Digitaalinen portfolio tarjoaa uudenlaisen mahdollisuuden asiakkaan osallisuuden tukemiseen silloin, kun sitä käytetään asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteessa.

Avainsanat: Digitaalinen portfolio, osallisuus, työväline, teknologia, tapaustutkimus

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi_x_

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi__

(vain Lappia koskevat)

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Asiakkaan työkalut (www.naytonpaikka.fi)	8
Kuvio 2. Teknologian mahdollistama osallisuus (Kilpeläinen ja Salo-Laaka, 2012)	15
Kuvio 3. Osallisuuden ulottuvuudet Thomasin (2002) mallin mukaisesti	17
Kuvio 4. Digitaalisen portfolion käyttöön liittyvä luokittelu	28
Kuvio 5. Asiakkaan osallisuus kuvauksiin liittyvä luokittelu	29
Kuvio 6. Työntekijöiden kokemukset asiakkaiden osallisuudesta	31

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Teknologiaa sosiaalityöhön	3
2.1 Teknologian hyödyntäminen sosiaalityössä.....	3
2.2 Digitaalinen portfolio.....	5
2.3 Tutkimuskontekstina Työn Paikka -hanke.....	10
2.4 Tutkimustehtävä	11
3 Asiakasosallisuus	13
3.1 Osallisuuden käsite.....	13
3.2 Osallisuuden ulottuvuudet Nigel Thomasin mallin mukaan.....	15
4 Tapaustutkimus ja sen toteutus	19
4.1 Tapaustutkimus.....	19
4.2 Tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu.....	20
4.3 Tutkimusaineisto ja sen hankinta	22
4.4 Tutkimusaineiston analyysi.....	26
4.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	34
5 Uusi innovatiivinen työväline	37
5.1 Digitaalinen portfolio työvälineenä	37
5.2 Digitaalisen portfolion käyttökokemuksia	40
6 Osallisuuden toteutuminen digitaalista portfoliota käyttämällä.....	48
6.1 Asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta	48
6.2 Työntekijä tukemassa asiakkaan osallisuutta	57
7 Johtopäätökset ja pohdinta.....	67
Lähteet.....	74
Liite	80
Liite 1. Teemahaastattelurunko.....	80

1 Johdanto

Sosiaalityön ja teknologian yhdistäminen kuulostaa ensi kuulemalta haastavalta tehtävältä, sillä perinteisesti sosiaalityö nähdään ihmisläheisenä ja kasvokkaiseen vuorovaikutukseen perustuvana työnä. Informaatioyhteiskunnassa ja sitä mukaa muuttuvassa työelämässä tietotekniikkaa ei voida erottaa sosiaalityöstä, vaan se kytkeytyy yhtenä osana sen kehittämiseen. Teknologisten sovellusten käyttöönotto sosiaalityössä mahdollistaa uusia näköaloja työn kehittämiseen. Kehittämisessä tarvitaan alan omista lähtökohdista ja asiasisällöistä nousevia jäsenyksiä, jotta tietotekniikasta saatu hyöty palvelee sosiaalityötä. Uusien teknologistensovellusten käyttöönotto sosiaalialalla edellyttää sekä ammattilaisilta että asiakkailta uudenlaista osaamista, mukautumiskykyä ja myönteistä asennetta. Asiakkaan parhaaksi ne toimivat silloin, jos niiden avulla voidaan tukea arjessa selviytymistä sekä lisätä osallisuutta yhteiskunnallisessa toiminnassa. (Salo-Laaka & Sankala 2007, 42; Perron ym. 2010; Pohjola ym. 2010, 10–12.)

Kouluttaudumme sosiaalityön e-osaamisen maistereiksi ja sosiaalityön opintojen ohessa olemme kehittäneet omaa informaatioteknologia osaamistamme. Opiskelutehtävissä olemme perehtyneet digitaaliseen portfolioon, joka on innovatiivisen e-osaamisen ytimessä. Se on uudenlainen työmenetelmä asiakkaan kohtaamisessa, jossa työskentelely tapahtuu teknologiaa hyödyntävän työvälineen avulla (Kilpeläinen & Sankala 2010, 285). Digitaalisen portfolion kehittäjät Panu Isotalo ja Miikka Ringman kävivät Kainuussa maaliskuussa 2012 esittelemässä työvälinettä. Innostuimme tästä uudesta innovatiivisesta tietotekniikkaa hyödyntävästä työvälineestä. Kandidaatin työssämme ”Digitaalinen portfolio asiakkaan osallisuuden vahvistajana” käsitelimme sitä, miten työvälineen avulla voidaan tukea nuoren osallisuutta (Kela & Pääkkönen 2012). Tämä pro gradu -tutkimus on jatkoa kandidaatin tutkielmallemme.

Digitaalisesta portfoliosta käytetään nykyisin nimitystä NäytönPaikka-nettipalvelu. Me olemme tottuneet käyttämään nimitystä digitaalinen portfolio, joten käytämme sitä myös tässä tutkimuksessa. Portfolio on saatavilla Internet-osoitteesta www.naytonpaikka.fi. Digitaalinen portfolio on kehitetty syrjäytymisvaarassa olevien nuorten tarpeisiin. Tämä teknologiaa hyödyntävä Internet-pohjainen työväline on yksilöllä osallistava ja aktivoiva sekä pysähtymisen ja kasvamisen työväline. Se tarjoaa mah-

dollisuuden pysähtyä tarkastelemaan elettyä elämää, pohtimaan tulevaisuutta ja sitä kautta asettamaan toiminnalle tavoitteita. Portfolio sisältää kahdeksan työkalua: elämäntilannekartoitus, ansioluettelo, aikajana, verkostokartta, yhteistietopankki, päiväkirja, oppimispäiväkirja sekä omat tiedostot.

Tutkimuksemme lähestymistavaksi valitsimme tapaustutkimuksen, koska haluamme ymmärtää digitaalisen portfolion käyttöä mahdollisimman syvällisesti ja kokonaisvaltaisesti. Tapaukseksi olemme määritelleet digitaalisen portfolion käyttökokemuksen. Tapaustutkimusta pidetään hyvänä lähestymistapana etenkin sellaisiin tilanteisiin, joista on tehty vähän empiiristä tutkimusta (mm. Eriksson & Koistinen 2005, 5). Tutkimuksen kontekstiksi olimme alun perin suunnitelleet hämeenlinnaista Työn Paikka -hanketta, jonka tavoitteena on pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukeminen ja rakennetyöttömyyden alentaminen. Tutkimuksen edetessä konteksti laajeni hankeen yhteistyötahoihin, joilla oli käytössä digitaalinen portfolio.

Tutkimustehtävänäme on selvittää, minkälaisia käyttökokemuksia asiakkailta ja työntekijöillä on digitaalisesta portfoliosta sekä miten asiakkaan osallisuus toteutuu ja miten sitä voidaan tukea työvälinettä käytettäessä. Teoreettisessa viitekehysessä perehdymme osallisuuden käsitteeseen. Osallisuuden käsitettä tarkastelemme erityisesti Nigel Thomasin (2002) malli mukaan, sillä se soveltuu digitaalisen portfolion käyttökokemuksien tarkasteluun asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteessa. Näkemyssemme on, että digitaalisen portfolion avulla asiakkaan oma osallisuus vahvistuu.

Tutkimusraportti etenee rakenteellisesti siten, että aluksi taustoitamme tutkimuksen teoreettisia lähtökohtia kertomalla teknologian hyödyntämismahdollisuuksista sosiaalisyössä. Sen jälkeen esittelemme digitaalisen portfolion. Seuraavaksi esittelemme tutkimuksemme kontekstin ja tutkimustehtävän. Siitä etenemme teoreettiseen viitekehyssemme osallisuuteen, jota täsmennämme Thomasin (2002) mallin osallisuuden ulottuvuuksien mukaan. Tämän jälkeen kuvaamme tapaustutkimuksen kulkua esittelemällä tutkimuksen toteutuksen sekä aineistonkeruumenetelmän ja tutkimuksen analysointitavan. Ennen siirtymistä tutkimustulosten esittelyyn, arvioimme tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta. Lopuksi esittelemme johtopäätöksissä keskeisimmät tutkimustulokset ja pohdimme niistä nousevia merkityksiä.

2 Teknologiaa sosiaalityöhön

2.1 Teknologian hyödyntäminen sosiaalityössä

Tietotekniikalla on tärkeä rooli nyky-yhteiskunnassa. Tietotekniikka avaa mahdollisuuden niin tiedollisella kuin sosiaalisellakin tasolla uudenvälisiin ilmaisun ja kommunikation tapoihin sekä uudenlaisten oppimisympäristöjen kehittämiseen. Erityisesti nuorille tietotekniikka on luonteva ja kiinnostava vuorovaikutuksen, työskentelyn ja itsereflektion väline. (Isotalo & Ringman 2012, 47; Kangas & Kuure 2003, 6-9.)

Sosiaalialalla informaatioteknologian soveltaminen on ollut vielä vähäistä. Kehitetyt sovellukset, esimerkiksi asiakastietojärjestelmät, palvelevat ensisijaisesti organisaatioiden ja työntekijöiden tarpeita (Kuronen & Isomäki 2010). Uudet teknologian sovellukset edellyttävät sosiaalityön ammattilaisilta uudenlaista osaamista, mukautumiskykyä sekä myönteistä asennetta ja syvällistä ymmärrystä asiakkaan parhaasta (Pohjola ym. 2010, 11). Marja Salo-Laaka ja Jukka Sankala (2007, 42) katsovat teknologian käyttöönoton sosiaalityössä tuovan muutoksia niin asiakassuhteeseen, työtapoihin kuin koko palvelujärjestelmäänkin. Sosiaalityön perustana on asiakkaan ja työntekijän välinen suhde, joten informaatioteknologian käyttöönotto vaikuttaa asiakkuuteen ja työn tekemisen tapaan. Asiakastyön näkökulmasta se on uudenlainen elementti ja se muuttaa asiakassuhteen vuorovaikutuksen erilaiseksi (Kuronen & Isomäki 2010, 186). Panu Isotalon ja Miikka Ringmanin (2012, 68–69) mukaan ennakkoluulot teknologiaa kohtaan ovat edelleen voimissaan sosiaalialalla, vaikka työntekijöiden skeptiset ja ennakkoluuloiset asenteet ovat vuosien varrella lieventyneet. Heidän havaintojensa mukaan työntekijät suhtautuvat kriittisesti teknologian hyödyntämiseen työssään, koska sosiaalityötä pidetään edelleen pääasiassa kasvokkain tehtävänä vuorovaikutustyönä. Heidän näkemyksensä mukaan teknologia avaa uusia mahdollisuuksia vuorovaikutuksen laajentamiseen.

Asiakkaan parhaaksi uudet teknologiasovellukset toimivat silloin, jos niiden avulla voidaan tukea arjessa selviytymistä sekä lisätä osallisuutta yhteiskunnallisessa toiminnassa (Salo-Laaka & Sankala 2007, 42; Pohjola ym. 2010, 10–12). Terry E. Carrilio (2008,

135) on löytänyt neljä tekijää, jotka liittyvät tietojärjestelmien hyödyntämiseen käyttäjien näkökulmasta: käyttäjän taidot ja kokemus teknologian käyttämisestä, käyttäjien käsitykset tietojärjestelmän käytettävyydestä, tiedon hyödyntäminen ja asenteet kerättyä tietoa kohtaan. Carrilion (2008, 144) mukaan teknologian käyttöönoton edellytykset ovat organisaatiolähtöisiä. Ensimmäiseksi tulee luoda ilmapiiri, joka tukee ja kannustaa teknologian käyttöä. Toiseksi järjestelmien tulee olla helppokäyttöisiä ja järjestelmiin tulee järjestää käytön tuki sekä jatkuva ylläpito. Työntekijöillä tulee olla tunne sovelluksen hyödyllisyydestä päivittäisessä työssä. Tarpeiden lisäksi myös käyttäjien toiveet ja mukanaolo käyttöönotossa tulee ottaa huomioon. Yleensäkin uuden teknologian ja innovaatioiden käyttöönotto on monimutkainen ja aikaa vievä prosessi (Rogers 2003).

Sosiaalityössä tarvitaan asiakkaan osallisuutta vahvistavia työmenetelmiä ja työvälineitä. Teknologia tuo uuden vaihtoehtoisen kanavan osallisuuden toteuttamiseen perinteisten vaikutuskanavien rinnalle. Teknologialla voidaan helpottaa ja tukea asiakasosallisuutta, mutta se voi myös olla osallisuuden esteenä. Jos asiakkaalla ei ole riittäviä teknologisia valmiuksia tai käytössä tarvittavia laitteistoja, voidaan puhua digikuilusta. Asiakas voi myös kieltäytyä käyttämästä teknologiaa hyödyntäviä sovelluksia. Teknologisoituneessa yhteiskunnassa digisyrjäytyneillä on uhkana etääntyminen ja syrjäytyminen heitä itseään koskevasta päätöksenteosta, jonka seurauksena on osallisuuden kokemuksen vähäisyys. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 286; Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 303, 310–311.)

Teknologia tuo uuden kanavan sosiaalityön asiakkaan kohtaamiseen, asiakkaan osallisuuden toteuttamiseen sekä tarjoaa mahdollisuuden olla osallisena omassa asiassaan, asioista päätettäessä ja palveluita suunniteltaessa (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 303). Sosiaalialalta ei juuri löydy tietoteknisiä sovelluksia, jotka olisi tarkoitettu organisaatioiden ja työntekijöiden sijasta asiakkaiden hallittavaksi. Digitaalinen portfolio tarjoaa sosiaalityöhön tällaisen työvälineen ja samalla mahdollisuuden monipuolistaa työtapoja. Kainuussa käytännön kokemuksia digitaalisesta portfolioista on sosiaalityössä vielä vähän. Sosiaalityön opintoihimme kuuluvan käytännönopetusjakson aikana keväällä 2013 esittelimme nuorille asiakkaillemme portfolioa ja tilasimme heille käyttäjätunnuksia, mutta varsinainen portfolioon käyttäminen työvälineenä osoittautui

haasteelliseksi tehtäväksi. Digitaalinen portfolio vaatii käyttäjältään motivaatiota, sitoutumista, pitkäjänteisyyttä ja itseohjautuvuutta. Työntekijältä puolestaan vaaditaan omistautumista asialle ja tarvittaessa kykyä ohjata asiakasta portfolioon käytössä.

Omien vähäisten kokemuksiemme myötä olemme kuitenkin vakuuttuneet digitaalisen portfolioon hyödyllisyydestä. Esimerkiksi yksi hyvä oma kokemus portfolioon toimivuudesta yhteistyöverkossa asiakkaan, ravitsemusterapeutin ja sosiaalityöntekijän välillä, on antanut kokemuksen siitä, minkälaisiin tilanteisiin portfolioa voidaan käyttää. Sosiaalityössä kohtaamamme nuori äiti ja huoli syömishäiriöstä saivat meidät suosittelemaan hänelle liikunta- ja ravitsemuspäiväkirjan käyttöä. Merkitsemällä päiväkirjaan syömisensä, asiakkaan tietoisuus omasta tilanteestaan kasvoi. Toisena hyvänä puolena pidimme sitä, että digitaalisen portfolioon avulla nuori äiti saattoi raportoida ravitsemusterapeutille ruokavalionsa. Portfolioon avulla asiakkaan ja yhteistyöverkoston oli helpompaa seurata ja asettaa tavoitteet toimintatavan muutokselle. Etenkin asiakasnäkökulmasta tämä on monipuolinen väline verkostossa työskenneltäessä. Useimmat sosiaalityön asiakkaat ovat useamman viranomaistahon asiakkaita. Heidän elämäntilanteensa näkyväksi tekemisessä ja palvelujen yhteen sovittamisessa digitaalinen portfolio olisi toimiva työväline.

2.2 Digitaalinen portfolio

Käytännön sosiaalityöstä saamamme näkemyksen mukaan työvälineitä on sosiaalityössä käytössä vähän. Digitaalisen portfolio on uudenlainen työväline, jonka avulla voidaan tukea asiakkaiden keinoja arjessa selviytymisessä sekä lisätä heidän osallisuuttaan yhteiskunnallisessa toiminnassa. Teknologia tuo uuden vaihtoehdoisen kanavan osallisuuden toteuttamiseen perinteisten vaikutuskanavien rinnalle. Asiakkaan äänen kuuleminen on keskeinen periaate sosiaalityössä ja sen avulla mahdollistetaan asiakkaan osallisuutta. Digitaalinen portfolio on vuorovaikutukseen ja tiedontuottamiseen tarkoitettu teknologiaa hyödyntävä työväline, jonka avulla asiakkaalla on mahdollisuus saada äänensä kuuluviin eritavalla kuin perinteisessä vuorovaikutuksessa.

Digitaalinen portfolio on kehitetty syrjäytymisvaarassa olevien nuorten tarpeisiin, mutta sitä voidaan hyödyntää myös muiden ikäryhmien kanssa. Syrjäytymisestä puhutaan paljon ja sitä pidetään moniulotteisena ja varsin kiistanalaisena käsitteenä (mm. Helne 2002). Monet tutkijat ovat yhtä mieltä siitä, että syrjäytyminen on prosessi ja siihen liittyy kasautuva huono-osaisuus. Erityisesti köyhyys ja pienituloisuus sysäävät liikkeelle prosessin, jonka myötä ihmiset ajautuvat huono-osaisuuden kierteeseen. (Aaltonen ym. 2003, 360–362; Helne 2002, 7; Juhila 2006, 52–54; Raunio 2006, 28.) Kirsi Juhila (2006, 77) painottaa syrjäytymisen ennaltaehkäisemistä, joka perustuu riskiryhmien tunnistamiseen ja puuttumiseen jo varhaisessa vaiheessa. Sosiaalityössä ei riitä, että syrjäytymistä tarkastellaan pelkästään yksilöiden hyvinvoinnin ongelmien näkökulmasta, vaan huomiota tulee kiinnittää myös sellaiseen toimintaa, mikä lisää yksilöiden osallisuutta ja arjessa selviytymistä (Raunio 2006, 19). Asiakkaan osallisuuden tukemisen katsotaan ehkäisevän syrjäytymistä (mm. Luhtasela 2009; Mattila-Aalto, 2009; Pohjola 2010). Osallisuutta ja syrjäytymistä pidetään myös vastakohtina (Mattila-Aalto, 2009, 21–24). Tässä tutkimuksessa haluamme syrjäytymisen sijaan nostaa esiin osallisuuden näkökulman.

Digitaalisen portfolion kehittäminen alkoi Yhteistoiminnallisen Kehittämisen Paikka (YTKP) -projektissa vuosina 2006–2011. Kehittämistyö on jatkunut vuonna 2012 Oma Elämä Näkyväksi -hankkeessa, jossa myös on ollut rahoittajana RAY. Projektissa on luotu, uutta teknologiaa hyödyntäen, nuorille tarkoitettu Internet-pohjainen, voimavarakeskeinen, ilmainen, voimaantumista tukeva ja tulevaisuuteen tähyävä työväline, digitaalinen portfolio. Portfolio voidaan ymmärtää monella tavalla riippuen siitä, kuinka se määritellään ja millaisia tavoitteita ja tarkoituksia sille asetetaan. Anneli Niikkon (2000, 13–20) mukaan portfolio voidaan määritellä kokoelmaksi, välineeksi, keinoksi, menetelmäksi, tuotokseksi tai prosessiksi. Seuraavaksi esittelemme Panu Isotalon ja Miikka Ringmanin (2008; 2012; 2015) yhdessä yhteistyökumppaneidensa kanssa kehittämän digitaalisen portfolion. He ovat rakentaneet digitaalisen portfolion prosessiportfolion muotoon, jossa uuden luomisen, kehittämisen ja kasvun prosessi on yhtä tärkeä kuin lopputulos. He määrittelevät digitaalisen portfolion

nuoren kokonaistilanteen, ongelmien moniulotteisuuden ja elämän prosessimaisuuden huomioon ottavaksi, osallistavaksi, tarve- ja voimavarakeskeiseksi sekä tulevaisuuteen suuntaavaksi Internet-pohjaiseksi työvälineeksi, joka auttaa hah-

mottamaan omaa elämäntilannetta ja parantamaan sitä työntekijän tuella. (Isotalo & Ringman 2012, 65.)

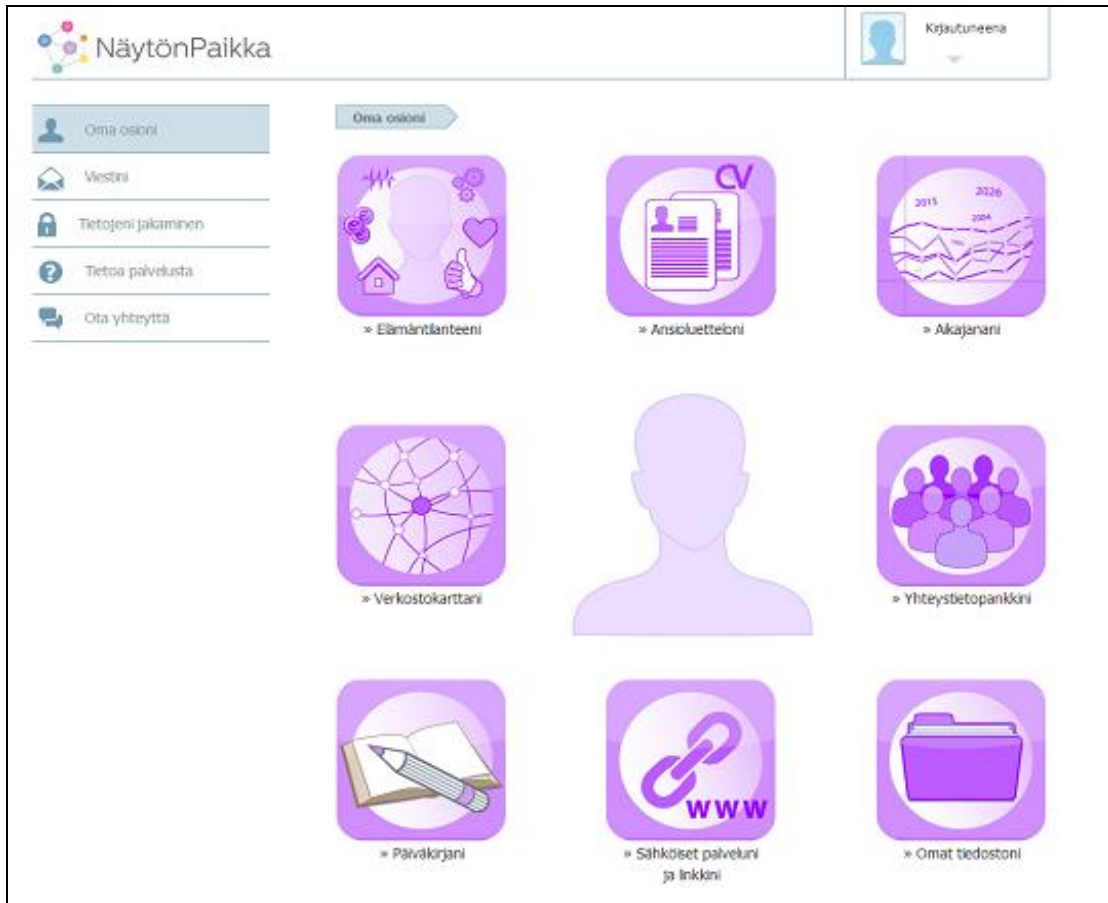
Digitaalinen portfolio on yksilöä osallistava ja aktivoiva kasvamisen työväline. Se tarjoaa mahdollisuuden pysähtyä tarkastelemaan elettyä elämää, pohtimaan tulevaisuutta ja sitä kautta asettamaan tavoitteita. Työntekijöille portfolio tarjoaa moniammatilliseen yhteistyöhön kannustavan työvälineen ja tehokkaan tavan tehdä syrjäytymistä ehkäisevää työtä.

Digitaalisessa portfolioissa on uutta se, että tietojen käsittely tapahtuu sähköisessä muodossa. Se helpottaa asioiden hahmottamista ja tietojen prosessimaista muokkaamista, tallentamista, yhdistämistä, säilyttämistä ja löytämistä. Esimerkiksi verkostokartta löytyy aina tarvittaessa sähköisesti. Digitaalinen portfolio on kehitetty asiakaslähtöiseksi ja voimavarakeskeiseksi. Ei työntekijä, vaan asiakas itse kysyy itseltään, mistä hän on tulossa, missä hän on tällä hetkellä ja mihin suuntaan elämänpolku näyttäisi johtavan. Digitaalinen portfolio työvälineenä ei ole itseisarvo, vaan kaikki se, mitä sen käyttöönoton pohjalta asiakasprosessissa tapahtuu. Portfolion tehtävänä ei ole kertoa, onko elämä hyvää tai huonoa vaan tehtävänä on, että asiakas itse huomaa muutoksen tarpeen elämässään, jonka jälkeen häntä rohkaistaan ongelmien realistiseen kohtaamisen ja ratkaisemiseen.

Asiakas saa henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja tekee portfolion itse itselleen. Hän voi halutessaan antaa työntekijälle luvan päästä valituilta osin katsomaan omia tietojaan. Työntekijä saa oman käyttäjätunnuksen, jonka avulla hän pääsee katsomaan, mutta ei muokkaamaan, asiakkaan sellaisia tietoja, joihin hänelle on myönnetty valtuudet. Lisäksi työntekijä voi käyttää yksinkertaista asiakashallintajärjestelmää. Digitaalisen portfolion tietoturva on tavallisen sähköposti- ja verkkopankkiohjelmien luokkaa.

Panu Isotalo ja Miikka Ringman pitävät digitaalista portfolioa urauurtavana työvälineenä sen monipuolisuuden ja kattavuuden, digitaalisuuden sekä asiakaslähtöisyyden ja voimavarakeskeisyyden vuoksi. Siihen on koottu monipuolisesti ja kattavasti useita itsereflektointia ja voimaantumista tukevia työkaluja. Digitaalisesta portfolioista löytyy sekä asiakkaalle että työntekijälle omat työkalut, joita he pääsevät käyttämään asiakas- ja työntekijätunnusten avulla. Portfolio käsittää kahdeksan työkalua: elämäntilanne-

kartoitus, ansioluettelo, aikajana, verkostokartta, yhteistietopankki, päiväkirja, oppispäiväkirja sekä omat tiedostot (kuvio 1). Työkalut ovat entuudestaan tuttuja monelle sosiaalialan työntekijälle, mutta nyt ne ovat koottu yhteen digitaalisessa muodossa. Eri työkalujen avulla asiakas saa kattavan kuvan elämästään hyvine ja huonoine puoli-



Kuvio 1. Asiakkaan työkalut (www.naytonpaikka.fi)

Elämäntilannekartoituksessa kysymykset koskevat muun muassa ihmissuhteita, työkokemusta, terveydentilannetta, asumista, taloudellista tilannetta ja vapaa-aikaa. Asiakas on itse tiedon tuottajana, jolloin tietoisuus omasta tilanteesta lisääntyy ja mahdollisuudet vaikuttaa itseään koskeviin ratkaisuihin paranevat. Digitaaliseen portfolioon voi laatia useita erilaisia *ansioluetteloita eli CV:tä* työ- tai harjoittelupaikan hakemista varten. *Aikajana* auttaa hahmottamaan oman elämän historiallisuutta ja prosessimaisuutta. Sen avulla asiakas voi käydä laaja-alaisesti läpi mennyttä tai tulevaa

elämäänsä tai tarkastella vain jotain tiettyä teemaa, kuten ihmissuhteita, asumishistoriaa tai harrastuksia.

Verkostokartta on yksi sosiaalityön työväline ja sitä voidaan käyttää moniin eri tarkoituksiin. Perinteisesti verkostokartta on piirretty paperille. Sähköisen verkostokartan hyvänä puolena on, että se on muokattavissa ja se kulkee asiakkaan mukana palvelusta toiseen siirryttäessä. Digitaalisen portfolion verkostokartan avulla on mahdollisuus saada selkeä kuva asiakkaan sosiaalisesta elämänpiiristä. Verkostokartan avulla voi kartoittaa omien ihmissuhteiden määrää, luonnetta ja laatua sekä niiden keskinäisiä suhteita. Verkostokarttoja voi tehdä useampia, eri tilanteista tai eri aikoina.

Päiväkirjaosio sisältää seuraavat päiväkirjapohjat: henkilökohtainen päiväkirja, liikunta- ja ravitsemuspäiväkirja, rahankäyttöpäiväkirja, nukkumispäiväkirja ja oppimispäiväkirja. Henkilökohtainen päiväkirja on tarkoitettu vain henkilökohtaiseen käyttöön, eikä sitä voida jakaa työntekijöiden kanssa samalla tavalla kuin muita päiväkirjoja. Päiväkirjat, paitsi oppimispäiväkirja, ovat normaaleja päiväkirjoja, joihin valitun päivämäärän kohdalle kirjoitetaan haluamasta asiasta. Oppimispäiväkirjan avulla voi pysähtyä pohtimaan ja tekemään muillekin ihmisille näkyväksi sitä, missä on menossa omassa kasvuprosessissaan. Oppimispäiväkirja soveltuu muun muassa tilanteeseen, jossa asiakas on aloittanut uudessa työ-, harjoittelu- tai opiskelupaikassa tai harjoittelee päihteettömyyttä.

Yhteystietopankkiin kootaan yhteen kaikki asiakkaan hyväksi työskentelevien tai muuten hänelle tärkeiden henkilöiden ja tahojen yhteystiedot. Yhteystietojen kokoaminen yhteen paikkaan auttaa asiakasta ja työntekijää arvioimaan yhdessä tukiverkon kattavuutta, päällekkäisyyksiä ja puutteita sekä kehittämään kaikkien eduksi koituvaa yhteistyötä. *Omat tiedostoni* osioon voi tallentaa omia tiedostoja esimerkiksi työ- ja koulutustodistukset, kuntoutussuunnitelmat ja vuokrasopimukset.

Panu Isotalo ja Miikka Ringman (2008; 2012; 2015) ovat julkaisseet kolme projektiraporttia. Kehittämisen tueksi he ovat keränneet systemaattisesti sekä nuorten että työntekijöiden näkemyksiä portfolion käytöstä. Niin nuoret kuin työntekijätkin pitävät portfolion hyvinä puolina muun muassa sitä, että se on asiakaslähtöinen ja asiakkaan

osallisuutta vahvistava, asiakkaan elämäntilannetta selkeyttävä, helppokäyttöinen ja nopeasti omaksuttava. Lisäksi se sopii työvälineeksi lukuisille eri kohderyhmille. Palautteiden perusteella kehitettäviä ominaisuuksia ovat portfolion muokattavuus omannäköiseksi sekä uusien työkalujen, esimerkiksi mielialakartan, lisääminen portfolioon. Myös työvälineen ohjeistukseen on kaivattu parannusta. Kritiikkiä on tullut siitä, että portfolion käyttö vaatii ajallista panostusta, tietoteknisiä taitoja, henkilökohtainen vuorovaikutus jää vähäiseksi ja asioihin paneudutaan vain pintapuolisesti. Palautteen mukaan nuoret ovat antaneet portfoliolle kouluarvosanaksi 8,4.

Digitaalisen portfolion käyttäjiä on tällä hetkellä yli 5000, joista noin kolmas osa on työntekijöitä. Yhteistyöorganisaatioiden määräkin on jo yli 850. Digitaalisen portfolion markkinointi ja juurruttaminen jatkuvat kehittäjien toimesta eri työyhteisöjen työvälineeksi edelleen ympäri Suomea. (Isotalo & Ringman 2015.)

2.3 Tutkimuskontekstina Työn Paikka -hanke

Digitaalisen portfolion käyttö työvälineenä omalla asuinalueellamme Kainuussa on vielä vähäistä. Kainuusta löytyy vain yksittäisiä innostuneita portfolion käyttäjiä, joten tutkimusaineiston saaminen Kainuusta ei ollut mahdollista. Portfolion kehittämisprojekti on alkanut Hämeenlinnan seudulta, joten enemmistö käyttäjistä ja kumppaneista löytyy Etelä-Suomesta. Käännyimme portfolion kehittäjien Panu Isotalon ja Miikka Ringmanin puoleen ja he antoivat vinkin Työn Paikka -hankkeesta. Digitaalinen portfolio on ollut käytössä yhtenä työvälineenä hankkeessa heti toiminnan alusta alkaen.

Tutkimuksen kontekstin muodostavat ne toimijat ja toiminnot, joihin valitut tapaukset läheisesti liittyvät. Konteksti muovaa tapausta ja tapaus muovaa kontekstia, jolloin tapahtumaympäristö selittää ja tekee tapauksen ymmärrettäväksi. (Eriksson & Koistinen 2005, 7.) Tutkimuksemme kontekstiksi valikoitui valtakunnallinen Työn Paikka – Työllistämisen kuntakokeiluhanke 2013–2015 Hämeenlinnan seudulla (Hattula, Hämeenlinna, Janakkala). Hanke tekee läheistä yhteistyötä kokeilukuntien ja työvoimaviranomaisten kanssa. Hankkeen tavoitteena ovat pitkäaikaistyöttömien työllistymisen tukeminen ja rakennetyöttömyyden alentaminen. Asiakkaille etsitään työ-, työkokeilu-

ja kuntouttavan työtoiminnan paikkoja. Hankkeen toimintamalliin sisältyy Internetin arkikäyttöön liittyvä ohjaus sekä matalan kynnyksen atk-opetus, johon liittyen opetaan myös digitaalisen portfolion käyttöönotto. Asiakkaita kannustetaan liikkumaan jakamalla askelmittareita, jotka linkittyvät digitaalisen portfolion liikuntapäiväkirjaan. Näin asiakkaat voivat seurata toimintakykynsä kehittymistä yhdessä hankkeen terveysvalmentajan kanssa. Hankkeen kohderyhmänä ovat yli 29-vuotiaat henkilöt, jotka ovat saaneet 500 päivää työttömyysetuutta työttömyyden perusteella sekä henkilöt, jotka ovat olleet vähintään 12 kuukautta työttömänä ja joilla on suuri riski syrjäytyä työmarkkinoilta. (Rantala 2013.)

Tutkimuksen edetessä tutkimuksen konteksti laajeni Hämeenlinnassa olevaan Lähiökeskukseen. Lähiökeskus on kaikille avoin kohtaamispaikka ja alueen infopiste, jossa on monipuolisia toimintamahdollisuuksia muun muassa atk-opetusta, kahvila, kotiruokaa, ompelukone ja lehtiä sekä erilaisia ryhmiä ja viranomaispäivystyksiä. Asiakashaastateltavamme olivat pitkäaikaistyöttömiä, jotka olivat työkokeilussa tai kuntouttavassa työtoiminnassa, osa heistä oli hankkeen asiakkaita. Työntekijähaastateltavat olivat pitkäaikaistyöttömien sekä myös nuorten kanssa työskenteleviä työntekijöitä.

2.4 Tutkimustehtävä

Tutkimustehtävämme oli selvittää, millaisia käyttökokemuksia digitaalisesta portfoliosta on hämeenlinnalaisella Työn Paikka -hankkeella ja sen yhteistyötahojen asiakkailla ja työntekijöillä. Tarkastelussa yhtenä mielenkiinnon kohteena oli asiakkaan osallisuuden ilmeneminen portfoliota käytettäessä. Monet tutkimukset korostavat uuden teknologian käyttöönotossa työntekijöiden ja asiakkaiden kokemaa hyötyä teknologiasta keskeisenä kriteerinä käyttöönoton onnistumiselle. Tutkimusten mukaan järjestelmien tulee olla helppokäyttöisiä ja käyttäjillä tulee olla tunne sovelluksen hyödyllisyydestä. Myös käyttäjien toiveet ja mukanaolo käyttöönotossa tulee ottaa huomioon, koska käyttäjät eivät innostu sellaisista teknologisista sovelluksista, jotka koetaan hankalaksi oppia ja käyttää. (Salo-Laaka & Sankala 2007, 43; Carrilio 2008, 144.)

Meidän olettamuksemme oli, että digitaalisen portfolion avulla asiakkaan oma osallisuus vahvistuu. Tutkimuksen tarkoitus oli tuoda esille uusi työväline ja taustalla on ajatus siitä, että asiakkaan osallisuutta tukevia, digitaalisen portfolion kaltaisia työvälineitä innostuttaisiin ottamaan käyttöön sosiaalityöhön. Teknologian kehittämistä koskevista sosiaalialan tutkimuksissa korostetaan, että tarvitaan sellaisia tietotekniikan käyttötapoja, jotka voivat tukea asiakkaiden keinoja arjessa selviytymisessä sekä heidän osallisuuttaan yhteiskunnallisessa toiminnassa (Pohjola ym. 2010, 10–12; Salolaaka & Sankala 2007, 42).

Tutkimuskysymykset ovat:

- Minkälaisia kokemuksia asiakkailla ja työntekijöillä on digitaalisen portfolion käytöstä?
- Miten asiakkaan osallisuus toteutuu portfoliota käytettäessä?
- Miten asiakkaan osallisuutta voidaan tukea digitaalisen portfolion käytöllä?

Tutkimuskysymyksillä on tärkeä rooli myös tapaustutkimuksessa. Olemme sitoneet kysymyksissä käytetyt termit ja käsitteet tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen eli osallisuuteen (Ronkainen ym. 2013, 45). Hyvät tutkimuskysymykset ovat tutkimusprosessin arvokkain resurssi, sillä tutkimuskysymysten tehtävänä on ohjata aineiston keruuta ja analyysin tekemistä, tulosten jalostamista, johtopäätösten muotoilua sekä tutkimusraportin kirjoittamista (Eriksson & Koistinen 2005, 20).

3 Asiakasosallisuus

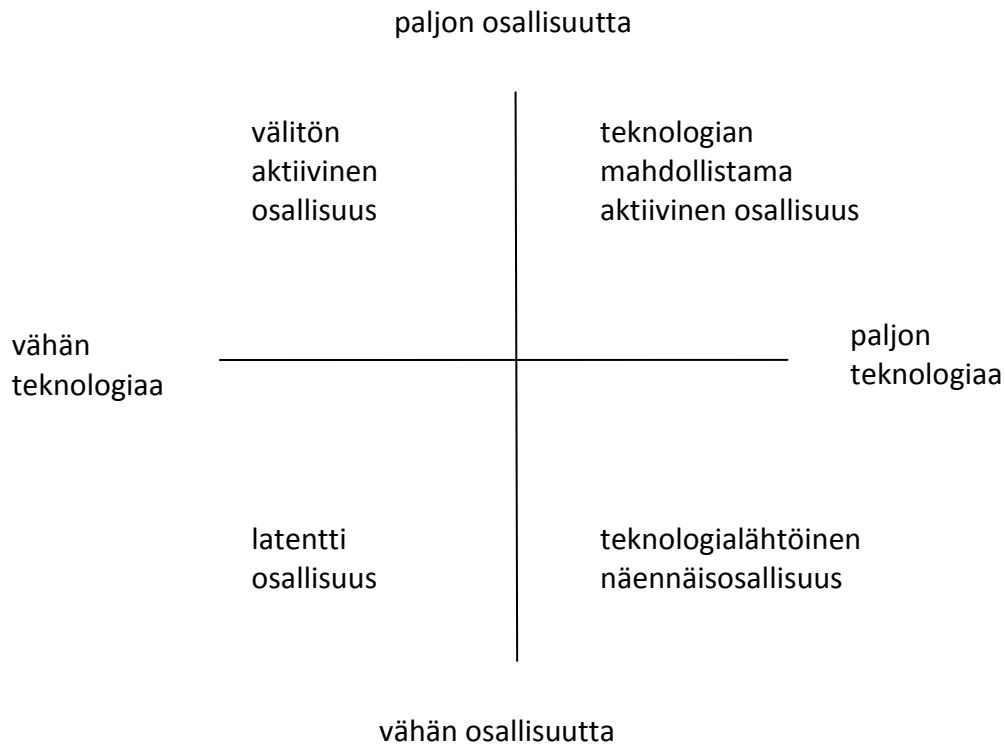
3.1 Osallisuuden käsite

Valitsimme tutkimuksen teoreettiseksi käsitteeksi osallisuuden, koska se soveltuu digitaalinen portfolion määritelmän perusteella hyvin kuvaamaan työväliseen osallistavaa oman elämän suunnittelun haltuunottoa. Digitaalinen portfolio on rakennettu siten, että asiakkaan osallisuus tiedontuottajana ja oman elämän rakentajana on keskeisellä sijalla. Asiakas tuottaa tietoa itse itsestään eli on asiantuntija omassa asiassaan. Osallistuminen toimintaan lisää asiakkaan osallisuutta omaan elämään ja sen hallintaan (Luhtasela 2009, 42, 129). Osallisuus tarkoittaa asiakkaan asiantuntijuuden hyväksymistä, huomioimista ja hyödyntämistä (Laitila 2010; Pohjola 2010, 58). Osallisuus ymmärretään yleensä kokemuksena tai olotilana, joka tuottaa osallistumista eli toimintaa. Toisaalta osallisuus on toiminnan eli osallistumisen edellytys. (Metteri 2003, 92–95; Niiranen 2002, 73.) Osallisuuteen liitetään myös vaikutusmahdollisuus ja valta (Arnstein 1969, 217; Luhtasela 2009, 6, 34, 130; Pohjola 2010, 58). Tutkimuksen alkuvaiheessa emme sitoutuneet muihin teoreettisiin käsitteisiin, vaan jäimme odottamaan, mitä kiinnostavaa tai yllättävää aineistosta tulisi esille (Häikiö & Niemenmaa 2007, 51, 53).

Ihminen saa erilaisia kokemuksia vaikuttamisesta ja mukana olemisesta sen mukaan, millainen rooli hänelle asiakkuudessa tarjotaan. Vuokko Niiranen (2002, 68–70) on kuvannut sosiaalipalvelujen asiakasta kolmella asiakkuuden ulottuvuudella: kansalainen palvelujen kohdeasiakkaana, kansalainen palvelujen kuluttajana ja kansalainen palvelujen käyttäjänä. Näissä erilaisissa asiakkuuksissa osallistumisen ja osallisuuden odotukset vaihtelevat. Esimerkiksi kokemus kohdeasiakkaana olemisesta ei aktivoi tuomaan esille omia odotuksia ja toiveita. Leena Luhtasela (2009, 79–126) on tarkastellut osallisuutta asiakasnäkökulmasta. Hän on tutkinut osallisuuden rakentumista kuntouttavassa työtoiminnassa ja löytänyt viisi osallisuuden rakennuspalikkaa: tieto, valta, oikeudenmukaisuus, ihmisarvoinen kohtelu ja autonomia. Näitä rakennuspalikoita voidaan tunnistaa myös digitaalista portfolioa käytettäessä. Silloin, kun asiakas tuottaa tietoa itse itsestään eli on asiantuntija omassa asiassaan, hän myös hallinnoi tietojaan eli käyttää valtaa.

Osallisuutta voidaan tarkastella muun muassa hierarkkisesti rakentuvana tikapuumallina ja lineaarisesti voimistuvana jatkumona. Sherry R. Arnsteinin (1969, 217) tikapuumalli käsittelee osallisuutta kansalaisen ja julkisen organisaation välisessä suhteessa. Tässä klassisessa 8-portaisessa tikapuumallissa asteikko on laadittu niin, että alimmilla askelmilla osallistujilla ei ole valtaa, eikä näin ollen myöskään osallisuutta, mutta valta ja osallisuus lisääntyvät, mitä ylemmäs askelmilla kuljetaan. Oletuksena on, että yksilön osallisuus lisääntyy samassa suhteessa kuin valta osallistua prosessiin. Heli Valokivi (2008, 63) käsittelee osallisuutta asiakkaan asemassa olevan kansalaisen näkökulmasta. Hän kuvaa eri osallisuuden muotoja lineaarisena jatkumona. Jatkumon toiseen päähän sijoittuu palvelujärjestelmien ulkopuolelle ajautunut ja niistä irtisanoutunut toimintatapa ja toiseen päähän sijoittuu kansalaisen vaativa ja aktiivinen toimintatapa. Nigel Thomasin (2002, 174–176) osallisuuden ulottuvuudet mahdollistavat osallisuuden tarkastelun vuorovaikutussuhteessa asiakkaan ja työntekijän välillä. Thomasin malli auttaa jäsentämään osallisuuden toteutumista kuuden eri mahdollisuusulottuvuuden avulla huomioiden sen, että tilanteet ovat yksilöllisiä. Thomasin mallia käsittelemme tarkemmin alaluvussa 3.3.

Asiakkaan osallisuutta voidaan tarkastella myös ottamalla rinnalle teknologian mahdollistama osallisuuden näkökulma. Arja Kilpeläinen ja Marja Salo-Laaka (2012, 303, 310–311) toteavat, että mikäli teknologia saadaan kiinnitettyä sosiaalityön toimintaan hallitusti, se tukee asiakasosallisuutta. Teknologialla voidaan helpottaa ja tukea asiakasosallisuutta, mutta se voi myös olla osallisuuden esteenä. Kilpeläinen ja Salo-Laaka (2012, 317–319) ovat tarkastelleet teknologiaorientoitunutta osallisuutta nelikenttänä, jossa vaaka-akseli kuvaa teknologiaa ja pystyakseli osallisuuden määrää (kuvio 2). Heidän mukaansa silloin, kun osallisuutta sekä teknologiaa on vähän, puhutaan latentista osallistumisesta. Mikäli teknologiaa on vähän ja osallisuutta paljon on kyse välittömästä aktiivisesta osallistumisesta. Tällöin osallisuus edellyttää pääsääntöisesti fyysistä läsnäoloa ja kasvokkaista kontaktia. Teknologian mahdollistamasta aktiivisesta osallistumisesta puhutaan silloin, kun sekä teknologiaa että osallistumista on paljon. Silloin osallisuus toteutuu teknologisia menetelmiä apuna käyttäen. Silloin, kun teknologiaa on käytössä monipuolisesti, mutta näitä vaihtoehtoja ei hyödynnetä tai huomioida osallisuudessa tai teknologiaa käytetään ei-osallistavasti, puhutaan teknologiaalähtöisestä näennäisosallistumisesta.



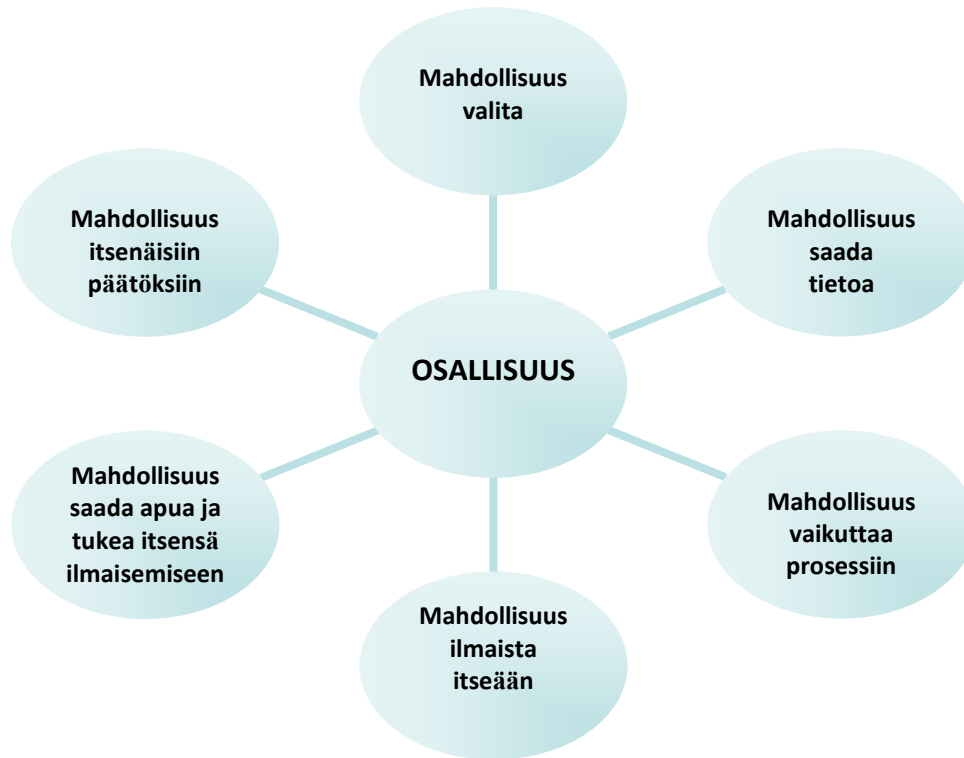
Kuvio 2. Teknologian mahdollistama osallisuus (Kilpeläinen ja Salo-Laaka, 2012)

Osallisuutta voidaan tarkastella monesta näkökulmasta ja monelta eri tasolta. Tässä tutkimuksessa painopiste osallisuuden tarkasteluun tapahtuu asiakasnäkökulmasta asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa. Digitaalinen portfolio tuo tarkasteluun myös teknologian hyödyntämisen näkökulman. Asiakkaan osallisuuden toteutumises- sa on kyse siitä, että osallistumisen lisäksi asiakas koee toiminnan onnistuneeksi, tarpeelliseksi, tarkoituksenmukaiseksi ja hyödylliseksi suhteessa omaan elämäänsä (Luh- tasela 2009, 39). Asiakas itse määrittää, minkälaisen osallisuuden tavoitteen hän halu- aa elämälleen (Niiranen 2002, 77). On myös huomioitava, että osallisuuden toteutumi- nen ei tapahdu hetkessä, vaan se vaatii sekä aikaa että myös valtaa, vastuuta ja luot- tamusta (Salmikangas 2002, 17).

3.2 Osallisuuden ulottuvuudet Nigel Thomasin mallin mukaan

Tutustuessamme osallisuuden eri malleihin, totesimme, että Nigel Thomasin malli vai- kuttaa soveltuvalta digitaalisen portfolion käyttökokemusten tarkasteluun. Tässä mal-

lissa on mahdollista ottaa huomioon osallistujien subjektiivinen kokemus osallistumiseen. Osallisuutta tarkastellaan moniulotteisesti mekanistisen ”one size fits all” -periaatteen sijaan. Thomas tarkastelee osallisuutta kuuden eri ulottuvuuden mukaan (kuvio 3). Mallissa on keskeistä se, että osallisuuden ulottuvuuksien keskinäiset suhteet vaihtelevat ja asiakkaan kokemus osallisuudesta muuttuu niiden mukana. (Thomas 2002, 174–176.)



Kuvio 3. Osallisuuden ulottuvuudet Thomasin (2002) mallin mukaisesti

Nigel Thomasin (2002, 174–176) mallin ensimmäisessä ulottuvuudessa tarkastellaan sitä, minkälaiset mahdollisuudet asiakkaalla on valita osallistuuko hän prosessiin vai ei. Osallistumisesta kieltäytyminen katsotaan myös yhdeksi osallistumisen muodoksi. Toinen ulottuvuus on saada riittävästi tietoa itseään koskevasta tilanteesta, omista oikeuksista ja koko prosessista. Kolmas ulottuvuus Thomasin mukaan on mahdollisuus vaikuttaa prosessiin. Neljäntenä ulottuvuutena on mahdollisuus itsensä ilmaisuun sekä omien ajatusten ja mielipiteiden esittämiseen. Viidentenä osallisuuden ulottuvuutena on mahdollisuus saada apua ja tukea itsensä ilmaisemiseen. Kuudentena ulottuvuutena on mahdollisuus itsenäiseen päätöksentekoon.

Mielestämme Thomasin (2002) mallin ulottuvuuksista löytyvät Leena Luhtaselan (2009) osallisuuden rakennuspalikat eli tieto, valta, oikeudenmukaisuus, ihmisarvoinen kohtelu ja autonomia. Molempien mukaan osallisuuden kokemuksen toteutumiseen vaikuttavat merkittävästi tieto ja tiedon saaminen sekä sen ymmärtäminen. Tietämättömyys taas liittyy osattomuuden kokemukseen. Asiakkaan tiedon puute heikentää tilanteen hallinnan tunnetta ja hän on ohjailtavissa haluttuun suuntaan.

Luhtaselan (2009) mukaan tiedon ja vallankäytön suhde kietoutuvat toisiinsa. Osallisuuden toteutumiseen tarvitaan tiedon lisäksi tietoisuutta omasta tilanteesta ja valtaa vaikuttaa siihen. Valta voidaan määritellä toiminnanvapaudeksi, jossa asiakkaalla on vapaus valita toimintansa tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Osallisuutta määriteltäessä merkityksellistä on asiakkaan oma kokemus tilanteesta.

Autonomialla tarkoitetaan riippumattomuutta ja itsemääräämisoikeutta. Itsemääräävä henkilö pystyy vaikuttamaan itseään koskeviin asioihin, hänellä on kykyä tehdä valintoja ja päätöksiä sekä taitoa toimia niiden mukaisesti. Osallisuuden näkökulmasta autonomia toteutuu silloin, kun asiakkaalla on mahdollista muuttua passiivisesta työn kohteesta aktiiviseksi toimijaksi. Täydellinen autonomia vaatisi vallan ottamista omiin käsiin. (Mt., 118.)

Thomasin (2002) kehittämän osallisuuden mallin lähtökohtana on ollut lapsen oikeus osallistumiseen. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) eli asiakaslaki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista oman asian käsittelyyn. Laki painottaa asiakkaan toivomusten ja mielipiteiden kunnioittamista ja ensisijaisesti asiakkaan edun huomioimista ratkaisuja tehtäessä. Laki edellyttää tiedon antamista oikeaan aikaan ja oikeassa muodossa. Lainsäätäjien näkökulmasta asiakkaan osallistumisen tukeminen on virkavelvollisuus. Konkreettisessa asiakastyössä osallisuuden kokemus ja vaikuttamisen mahdollisuudet punnitaan silloin, kun työntekijä ja asiakas kohtaavat ja pohtivat toiminnan eri vaihtoehtoja (Thomas 2002; Niiranen 2002, 72). Osallisuuden kannalta on tärkeää, että osallistuja kokee, että häntä koskevat ratkaisut ovat oikeudenmukaisia ja että häntä kohdellaan ihmisarvoisesti ja kunnioittavasti (Luhtasela 2009, 103–104).

Osallisuus konkretisoituu vuorovaikutuksessa (Thomas 2002). Luottamuksellinen suhde ja erilaiset kommunikointitavat edistävät osallisuuden kokemusta. Välttämättä aina puhuminen ei ole paras vuorovaikutuksen muoto. Vaihtoehtoiset kommunikaation lähestymistavat ja -välineet sekä taito käyttää niitä, luovat edellytyksiä onnistuneelle vuorovaikutukselle ja osallisuuden kokemukselle. Asiakkaiden yksilöllisyyden ja olosuhteiden huomioiminen vuorovaikutusmenetelmän valinnassa sekä arvio asiakkaan tarvitsemasta avusta ja tuesta mielipiteensä ilmaisemisessa, osoittaa työntekijän herkkyyttä vahvistaa asiakkaan osallisuutta. (Ks. myös Laitila 2010, 184.) Avoimuus kokeilla ja tarjota rohkeasti erilaisia vuorovaikutusmenetelmiä vahvistaa asiakkaan kokeman osallisuuden lisäksi työntekijän ammattitaitoa.

Nigel Thomas (2002), samoin kuin Vuokko Niiranen (2002, 76), tuo esiin kolme ulottuvuutta, jotka vaikuttavat asiakkaan osallistumismahdollisuuksiin; organisaation rakenteiden ulottuvuus, työntekijöiden osaamisen ulottuvuus sekä organisaation arvojen ja sitoutumisen eli laajemmin kuvattuna organisaatiokulttuurin ulottuvuus (ks. Laitinen & Kempainen 2010). Kokonaisuuteen on panostettava, koska yhdenkin ulottuvuuden puuttuminen heijastuu kokonaisuuteen. Osallisuutta käsittelevissä tutkimuksissa on huomioitu (mm. Thomas 2002, 188), että käytännön sosiaalityössä käytetään ja tunnetaan erilaisia vuorovaikutusmenetelmiä vähän. Vuorovaikutusmenetelmät ovat rutiniinomaisesti pelkästään sanallista vuorovaikutusta. Edellä mainitut kolme ulottuvuutta eli rakenteet, osaaminen sekä arvot ja sitoutuminen voivat olla kaikki syynä siihen, ettei sosiaalityössä ole mahdollisuuksia erilaisten vuorovaikutusmenetelmien käyttöön.

4 Tapaustutkimus ja sen toteutus

4.1 Tapaustutkimus

Tapaustutkimus eli case study on tutkimustapa tai -strategia, ei menetelmä. Tapaus tai pieni joukko tapauksia valitaan tarkoituksenmukaisesti ja tietoa kootaan monipuolisesti ja monilla eri tavoilla. Tapaustutkimuksessa käytetään erilaisia aineistoja ja analyysimenetelmiä. Tapaustutkimuksen keskeinen tavoite on kokonaisvaltainen ja systemaattinen kuvaus ilmiön laadusta. Ilmiötä tutkitaan sen luonnollisessa ympäristössä, ilman keinotekoisia järjestelyjä ja pakotteita. (Eriksson & Koistinen 2005 4; Laine ym. 2007, 9-10, 18; Syrjälä 1995, 10, 13; Yin 2009, 18.) Tutkimusotteen valinnassa päädyimme tapaustutkimukseen siitä syystä, että halusimme saada digitaalisen portfolion käytöstä mahdollisimman kokonaisvaltaisen kuvan.

Tutkittavan tapauksen valinta ja täsmentäminen ovat tutkimuksen kannalta tärkeitä vaiheita (Eriksson & Koistinen 2005, 22). Robert E. Stake (2005, 443) kysyy tapausta valittaessa: Mitä voimme oppia tästä tapauksesta? Omassa tutkimuksessamme tapaukseksi määrittyi digitaalisen portfolion käyttöön liittyvä kokemus Työn Paikka -hankkeen ja sen yhteistyötahojen asiakkailta ja työntekijöiltä. Työn Paikka -hankkeessa pyritään tukemaan asiakkaiden osallisuutta. Valitessamme tapausta emme halunneet tutkia asiakkaiden osallisuuden kokemusta koko hankkeessa, vaan juuri silloin, kun digitaalinen portfolio on käytössä. Tapaus täsmentyi näin portfolion käyttöön. Meidän kiinnostuksen kohteena oli portfolion käyttö työvälineenä asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteessa. Meitä kiinnosti myös teknologiaa hyödyntävä työväline ja sen myötä mahdollisuus tehdä uudella, erilaisella tavalla sosiaalityötä asiakkaiden kanssa. Tavoitteenamme on oppia ymmärtämään digitaalista portfoliota osallisuutta tukevana työvälineenä sosiaalityössä. Tapauksen valinnan tärkeimpänä perusteena pidimme sitä, että tapaus tuottaa riittävästi informaatiota tutkittavan ilmiön kannalta. Hyvillä perusteilla valittu tapaus tuo informaatiota tutkittavasta ilmiöstä muidenkin puolesta. Tällaista tapausta kutsutaan informantti-tapaukseksi. (Aarnos 2007, 178.)

Tapaustutkimusstrategian sanotaan olevan kiitollinen sekä aloittelevalla että kokeneelle tutkijalle sen joustavuuden ja monipuolisuuden vuoksi (Piekkari & Welch 2011, 194). Tapaustutkimukselle on ominaista, että yhdestä tapauksesta tai pienestä, toisiinsa suhteessa olevasta tapausjoukosta, tuotetaan tutkimustietoa. Olennaista on, että käsiteltävä aineisto muodostaa kokonaisuuden eli tutkimuksessamme digitaalista portfolioa käyttävien tapausjoukon. Robert Yinin (2009, 2) mukaan tapaustutkimus on perusteltua silloin, kun etsitään vastausta kysymyksiin ”miten” ja ”miksi” sekä silloin, kun tutkijalla on vähän kontrollia tapahtumiin.

Tapaustutkimuksen määritelmään liitetään yleensä vaatimus useiden tietolähteiden samanaikaisesta käytöstä yhtä tapausta kohti (Piekkari & Welch 2011, 191). Tämä ohjaa meitä, kahta tutkijaa, tarkastelemaan digitaalisen portfolion käyttöä sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta. Lisäksi käytämme digitaalisen portfolion kehittäjien Panu Isotalon ja Miikka Ringmanin kirjoittamia Eteenpäin (2008), Suuntia (2012) ja Oma elämä näkyväksi (2014) -raportteja analyysin tukena.

Tapaustutkimukseen voidaan yhdistää sekä laadullista että määrällistä aineistoa (Laine ym. 2007, 11.) Tällaista erilaisten täydentävien aineistojen, menetelmien, teorioiden ja tutkijoiden käyttöä samassa tutkimuksessa kutsutaan triangulaatioksi. Triangulaatiota käytetään myös tutkimuksen luotettavuuden selittäjänä. (Eskola & Suoranta 1998, 69–75; Laine ym. 2007, 23–24.) Muun muassa Anna Metteri (2012) on väitöskirjassaan käyttänyt luotettavuuden selittäjänä triangulaatiota tutkittavan ilmiön monipuolisen ja huolellisen analyttisen kuvaamisen lisäksi. Hän on tutkinut kohtuuttomien tilanteiden syntymistä. Tässä tapaustutkimuksessa hän käyttää aineistona kyselylomakkeita ja tapauskuvauksia sekä lisäksi tulkintaresurssina toimintatutkimusaineistoa ja tulosten tulkinnassa hän yhdistää useita teoreettisia näkökulmia.

4.2 Tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu

Tutkimuksemme on laadullinen tapaustutkimus, jossa teoreettisena käsitteenä on osallisuus. Teoreettisen viitekehyksen ja sen kanssa sopuoinnussa olevan metodin valitseminen on tärkeää (Alasuutari 2011, 83). Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on

muun muassa kuvata tutkittavaa ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtää tiettyä toimintaa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85). Tutkimusmenetelmänä käytämme laadullista tutkimusta, koska pyrkimyksenä on tavoittaa tutkittavien näkemys digitaalisen portfolion käytöstä (Eskola & Suoranta 1998, 16; Kiviniemi 2001, 68; Alasuutari 2011, 83). Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelut, kyselyt, havainnointi ja erilaiset dokumentit. Teoreettinen viitekehys määrittää sen, millainen aineisto kannattaa kerätä (Alasuutari 2011, 83). Valitsimme haastattelututkimuksen, koska kysymällä on mahdollista saada tietoa siitä, mitä ihminen ajattelee ja miksi hän toimii niin kuin toimii (Eskola 2007, 35; Tuomi & Sarajärvi 2009, 72).

Tutkimuksessamme käytimme laadullisen aineiston keruumenetelmänä teemahaastattelua, jonka avulla pystyimme varmistamaan, että jokaisen haastateltavan kanssa keskustelimme samoista asioista. Tavoitteenamme oli saada käyttökokemusten lisäksi aineistoa osallisuuden näkökulmasta. Teemahaastattelurungon (liite 1) alussa oli taustaan ja käyttökokemukseen liittyviä kysymyksiä ja loppuosa eteni Nigel Thomasin (2002) mallin kuuden osallisuuden ulottuvuuden mukaisesti. Valitut teemat ja niihin liittyvät tarkemmat kysymykset toimivat tukena ja auttoivat haastattelun suorittamisesta. Pidimme teemahaastattelua turvallisempana vaihtoehtona kuin avointa haastattelua, koska ajattelimme sen auttavan meitä kokemattomia tutkijoita pysymään aiheessa, mutta myös mahdollisuuden avoimiin kysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71–75.)

Teemahaastattelun avulla halusimme saada käyttäjien kokemuksia ja sitä kautta löytää mahdollisimman yksilöllisiä ja monipuolisia vastauksia tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Keräsimme aineiston niiltä henkilöiltä, joilla on tietoa tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta asiasta. Digitaalisen portfolion käyttäjät tuottavat omia kokemuksiaan käytöstä sekä käsityksiään osallisuudesta suhteessa omaan toimintaansa. Haastattelutilanne antaa myös mahdollisuuden tunnistaa käyttäjien erilaisia tapoja tulkita osallisuutta (Koskinen 2011, 272).

4.3 Tutkimusaineisto ja sen hankinta

Digitaalinen portfolio on uusi innovatiivinen työväline, jota Panu Isotalo ja Miikka Ringman (2008; 2012; 2015) ovat kehittäneet ja tutkineet portfolion käyttäjien kokemusten ja kehittämisideoiden pohjalta. Tämän tutkimuksen lähtökohtana oli saada digitaalisen portfolion käyttäjien omia kokemuserviointeja ja osallisuuskuvauksia. Tutkimusaineiston hankinnassa tärkeintä on se, että tutkimuskysymykset ja kerätty aineisto vastaavat toisiaan (Moilanen & Rähä 2001, 51). Tutkimuksen kannalta tärkein aineisto tulisi siis saada henkilöiltä, jotka käyttävät digitaalista portfolioa mahdollisimman runsaasti ja monipuolisesti.

Keräsimme tutkimusaineiston haastattelemalla sekä asiakaskäyttäjiä että työntekijäkäyttäjiä, jotta saisimme tutkimukseen mahdollisimman monipuolisen aineiston kokemustiedosta. Teemme itse käytännön sosiaalityötä, joten halusimme tutkia osallisuuden kokemusta myös työntekijöiden kuvaamana. Sosiaalityön tehtävähän on tukea asiakkaan osallisuutta. Haastattelemalla työntekijöitä halusimme saada tietoa siitä, kuinka he kokevat digitaalisen portfolion tukevan asiakkaidensa osallisuutta.

Halusimme tutkia uuden teknologiaa hyödyntävän työvälineen käyttökokemuksia erityisesti asiakaskäyttäjien näkökulmasta, koska nimenomaan heidän äänen kuuleminen on kehittämistyön yksi tärkeimmistä edellytyksistä. Tutkimusaineiston valintaa inspiroi myös se, että teknologisoituneessa yhteiskunnassa digisyrjäytyminen on haaste, joka tulee huomioida niin työvälineen kehittämistyössä kuin käyttämisessäkin. Mikäli asiakaskäyttäjät ohitetaan, on seurauksena osallisuuden kokemuksen vähäisyys ja he etäännyvät ja syrjäytyvät itseään koskevasta päätöksenteosta. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 286; Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 303, 310–311.)

Tutkimuksemme aloitus ajoittui 2013 vuoden loppupuolelle. Tutkimusaineiston hankinta osoittautui haasteellisemmaksi tehtäväksi kuin mitä olimme ennalta arvioineet. Haastateltavien löytymiseksi olimme sähköpostitse yhteydessä digitaalisen portfolion kehittäjiin. Heiltä saimme tiedon hämeenlinnalaisesta Työn Paikka -hankkeesta, jossa digitaalisen portfolion tiedettiin olevan käytössä. Olimme yhteydessä hankkeen projektipäällikköön. Hän ohjeisti meitä olemaan yhteydessä hankkeen työntekijään, joka

näytti vihreää valoa haastateltavien löytymisestä. Myöhemmin pidetyssä puhelinneuvottelussa sovimme, että tämä hankkeen työntekijä toimii jatkossa meidän yhdyshenkilönämme. Teimme tutkimussuunnitelman valmiiksi kontekstina hämeenlinnalainen Työn Paikka -hanke.

Tutkimuslupaa haimme Hämeenlinnan kaupungilta sähköpostin välityksellä, johon liitteeksi liitimme hakemuksen ja tutkimussuunnitelman. Myönteisen lupapäätöksen saimme niin ikään sähköpostin liitteenä. Tutkimusaineiston hankintasuunnitelmaksi varmistui kerätä aineisto haastattelemalla hämeenlinnalaisen Työn Paikka -hankkeen asiakkaita ja työntekijöitä. Tavoitteena oli haastatella puhelimitse viittä asiakasta ja viittä työntekijää. Pyysimme yhdyshenkilön apua digitaalista portfolioa käyttäneiden asiakkaiden ja työntekijöiden valinnassa haastateltaviksi. Lähetimme yhdyshenkilölle info-kirjeen tutkimuksestamme, jonka hän antoi mahdollisille haastateltaville. Korostimme kirjeessä, että haastatteluun osallistumisen tulee olla vapaaehtoista.

Haastattelujen oli tarkoitus alkaa heti tutkimusluvan saamisen jälkeen maaliskuussa 2014. Haastateltavien löytäminen oli hankalaa. Kävimme yhdyshenkilömme kanssa koko ajan kirjeenvaihtoa sähköpostin välityksellä sekä olimme yhteydessä puhelimitse ja odotimme koehaastateltavia. Kerroimme yhdyshenkilölle myös mahdollisuudestamme matkustaa paikan päälle Hämeenlinnaan suorittamaan haastattelut, mikäli se auttaisi haastateltavien löytymisessä. Yhdyshenkilömme näki paikanpäälle matkustamisen kuitenkin tarpeettomaksi ja etenimme aikaisemman suunnitelman pohjalta. Koehaastateltavia odotettiin lopulta huhtikuulle 2014 saakka.

Huhtikuulla koehaastatteluun lupautui kaksi työntekijää. Työntekijät halusivat tulla haastateltavaksi yhtä aikaa. Mietimme sitä, olisiko parempi, että haastateltavat olisivat haastattelutilanteessa yksi kerrallaan, mutta koska haastateltavien saaminen näytti olevan vaikeaa, päätimme suostua toiveeseen. Lähetimme sähköpostilla telemahaastattelurungon, jotta haastateltavat saivat tietää ennakkoon, minkä suuntaisia kysymyksiä tulisimme heille esittämään. Itse valmistauduimme haastatteluun testaamalla älypuhelimien kaiutinominaisuutta ja haastattelun nauhoittamisen mahdollisuutta. Varmuuden vuoksi testasimme myös tabletin nauhoittamisominaisuuden.

Suoritimme koehaastattelun yhdessä, eikä se tuottanut vaikeuksia. Haastattelu eteni sulavasti toisen meistä jatkaessa kysymysten tekemistä siitä, mihin toinen oli jäänyt. Haastattelun nauhoitimme sekä älypuhelimien muistikortille että varmuuden vuoksi tabletille. Haastattelu ja nauhoitukset onnistuivat hyvin ja päädyimme siihen, ettemme tekisi muutoksia haastattelutapaan tai teemahaastattelurunkoon.

Muutaman haastattelun jälkeen huomasimme mieltivämme sitä, tulisiko haastatteluaineistosta erilainen, jos haastattelut suoritettaisiin kasvokkain? Antaisiko kasvokkain haastattelu enemmän aikaa meille haastattelijoille sisäistää vastausta ja siten tuoda mieleen tarkentavia kysymyksiä, jolloin aiheeseen pääsisi syvemmälle? Huomasimme, että puhelimessa hiljaiset hetket tuntuivat pidemmiltä kuin, jos olisimme kasvokkain, lisäksi puhelinhaastattelu eteni nopeasti ilman pidempiä ajatustaukoja. Mietimme siirrymmekö seuraavaan kysymykseen liian nopeasti (Hirsijärvi & Hurme 1993, 100) täytäten hiljaiset hetket. Päätimme, että yritämme kiinnittää huomioita tähän lopuissa haastatteluissa.

Kevään ja kesän 2014 aikana saimme tehtyä neljä työntekijähaastattelua ja yhden asiakashaastattelun. Yhdyshenkilömme yritti saada lisää haastateltavia, mutta jostain syystä digitaalisen portfolion käyttäjät eivät suostuneet haastateltaviksi. Elokuussa edelleen vaikutti siltä, että haastateltavia ei löydy Työn Paikka -hankkeen kautta. Mietimme sitä, että onko portfolio niin vahvasti leimaantunut syrjäytyneiden nuorten työvälineeksi, että aikuiset eivät rohkene tunnustautua sen käyttäjäksi. Portfolio on käytössä enemmän nuorisotyön puolella, joten päätimme laajentaa haastateltavien etsimisen nuorten keskuuteen. Olimme taas uudelleen yhteydessä portfolion kehittäjiin. Pidimme puhelinneuvottelun Miikka Ringmanin kanssa ja sovimme, että hän on yhteydessä Lähiökeskukseen. Keskustelimme myös mahdollisista Luotsisäätiön Nuorten Startissa olevista digitaalisen portfolion käyttäjistä. Tässä vaiheessa luovuimme siitä tavoitteesta, että haastateltavalla olisi portfoliotyöskentelyssä yhteistyötä työntekijän kanssa. Totesimme, että pääasia on saada asiakkaita, joilla on kokemuksia työvälineen käytöstä. Haastateltavien motivoimiseksi päätimme luvata heille elokuvalipun.

Olimme puhelinyhteydessä Lähiökeskukseen ja Luotsisäätiön Nuorten Starttiin ja haimme tutkimusluvat. Lähiökeskukseen saimme tutkimusluvan, mutta Luotsisäätiöstä

tuli ilmoitus, ettei heillä ole tällä hetkellä digitaalisen portfolion käyttäjiä. Tässä vaiheessa meille selvisi, että jokaiselta kuntakokeiluhakkeen kunnalta tulee olla eri tutkimuslupa. Olimme yhteydessä myös kuntaan, josta meillä oli yksi haastateltava. Sieltä saimme luvan mahdollisille uusille haastatteluille sekä jälkikäteisluvan jo tehdylle haastattelulle.

Elokuun loppupuolella saimme kaksi asiakashaastattelua Lähiökeskuksesta. Tutkimuksemme etenemisen ja loppuun saattamisen kannalta teimme syyskuussa ratkaisun, että yhdenkin asiakashaastateltavan jälkeen olemme valmiita luovuttamaan haastateltavien etsimisen. Viimeisen asiakashaastattelun teimme lokakuun alussa niin ikään Lähiökeskuksen asiakkaalle. Näin ollen, tutkimusaineistomme koostuu kahdeksasta haastattelusta, neljästä asiakaskäyttäjähastattelusta ja neljästä työntekijäkäyttäjähastattelusta. Tutkimuskonteksti laajeni Työn Paikka -hankkeen yhteistyökumppaneihin yhteen kokeilukuntaan ja Lähiökeskukseen.

Puhelinhaastatteluissa etenimme löysästi teemahaastattelurungon mukaan ja annoimme haastattelutilanteen ohjata haastattelua siten, että annoimme tilaa haastateltavan vastaukselle. Tarkkaan emme olleet sopineet sitä, kumpi kysyy mitäkin, vaan haastattelutilanne muovautui itsestään kysymysten esittämisellä vuoronperään. Jatkokysymykset esitettiin sen mukaan, mihin asiakas vastauksellaan johdatti tai mikä siinä tilanteessa tuntui luontevalta ja tutkimustehtävän kannalta tarkoituksenmukaiselta. Kaikki haastattelut teimme yhdessä paitsi viimeisen, johon toinen oli estynyt osallistumasta. Tässä haastattelussa tuli konkreettisesti esille se, että yksin haastatellessa miettimisaikaa ei jäänyt, vaan hiljaisia hetkiä syntyi väkisinkin. Totesimme tehneemme oikean valinnan siinä, että suoritimme haastattelut pääsääntöisesti yhdessä.

Haastattelujen kesto vaihteli reilusta 18 minuutista 47 minuuttiin. Asiakashaastattelut kestivät keskimäärin 24 minuuttia ja työntekijähastattelut keskimäärin 42 minuuttia. Kaikkien haastateltavien kanssa pysyimme hyvin aihepiirissä. Haastateltavien vähäinen digitaalisen portfolion käyttökokemus näkyi haastatteluissa. Selitimme portfolion käyttötapoja ja kysyimme, voisiko haastateltava tulevaisuudessa kuvitella toimivan näin ja miltä se mahdollisesti sitten tuntuisi. Litteroitua tekstiä oli Calibri fontin koolla 12 ja rivivälillä 1,5 yhteensä 67 sivua.

Kaikki haastateltavamme olivat naisia. Kolme asiakashaastateltavista oli yli 29-vuotiaita eli Työn Paikka -hankkeen kohderyhmää ja yksi alle 29-vuotias nuori. Haastateltavat olivat pitkäaikaistyöttömiä tai heillä oli pitkittynyt työttömyys. Osalla heistä oli yhteistyötä Työn Paikka -hankkeen kanssa. He olivat haastatteluhetkellä työkokeilussa tai kuntouttavassa työtoiminnassa. Haastattelun ajankohtana vain yhdellä oli tiivistä yhteistyötä työntekijöiden kanssa. Portfoliota he olivat käyttäneet kahdesta kuukaudesta vuoteen. Työntekijähaastateltavista kolme oli sosiaalialan koulutuksen saaneita ja yhdellä oli muu koulutustausta. Kolmella haastateltavista oli pitkä työkokemus ja yhdellä työkokemusta oli vähän. Otos on pieni, joten emme tee tarkempia profiileja haastateltavista.

4.4 Tutkimusaineiston analyysi

Laadullisessa tutkimuksessa keskiössä ovat ihminen, hänen elämänsä sekä siihen liittyvät merkitykset, jotka ilmenevät monella tapaa muun muassa ihmisen toimina, päämäärien asettamisina ja suunnitelmina (Varto 1992, 23–24). Keräämämme tutkimusaineisto koostuu digitaalisen portfolion käyttäjien omista kokemuksista ja käsityksistä sitä käytettäessä. Analyysimetodin valinnassa kiinnitimme huomiota siihen, että se on sellainen, joka keskittyy haastattelujen sisältöön eikä muotoon (Alasuutari 2011, 83).

Laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat tavalla tai toisella sisällönanalyysiin. Laadullisen tutkimuksen käytetyimpiä analyysimenetelmiä ovat aineistolähtöinen analyysi, teoriaohjaava/teoriasidonnainen analyysi ja teorialähtöinen analyysi. Oman aineistomme analyysimenetelmäksi valitsimme teoriaohjaavan analyysin. Siinä teoria toimii apuna analyysin etenemisessä. Teoriaohjaavan analyysin etuna on, että se ei ole niinkään teoriaa testaava, vaan sen merkitys on paremminkin uusia ajatusuria aukova. Sisällönanalyysin tehtävänä on luoda tiivis, sanallinen ja selkeä kuvaus tutkitavasta ilmiöstä. Tutkimustehtävämme rajaa sen, mistä olemme kiinnostuneita. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92–120.) Valitsimme näkökulmaksi osallisuuden ja olemme täsmenneet sitä Nigel Thomasin (2002) osallisuuden mallin mukaisesti osallisuuden ulottuuksiin.

Aloitimme työskentelyn aineiston kanssa siten, että siirsimme puhelimeen ja tablettiin tallennetut puhelinhaastattelut tietokoneelle. Purimme nauhoitukset tekstiksi eli litteroimme ne muutaman päivän sisällä haastatteluista. Litteroinnin teimme tarkasti jättäen vain haastattelun alku- ja loppupuheenvuorot purkamatta, sillä mielestämme niillä ei ollut merkitystä tutkimustehtävän kannalta. Litteroimme myös esittämämme kysymykset. Litterointi oli aikaa vievää ja työlästä. (Hirsijärvi & Hurme 1993, 109.) Haastattelunauhoitukset olivat joistakin kohdin epätarkkoja, joten kuuntelimme ne läpi monta kertaa oikein kirjoitetun litteroinnin varmistamiseksi.

Tutustuessamme aineistoon ensireaktiomme oli, ettei aineisto vastaisi siihen, mitä olimme lähteneet hakemaan. Olimme odottaneet, että haastateltavat olisivat käyttäneet digitaalista portfoliota monipuolisesti asiakkaan ja työntekijän välisessä yhteistyösuhteessa, mutta tällaisia käyttökokemuksia aineistosta ei näyttänyt löytyvän kovinkaan paljoa. Tutustuessamme aineistoon avoimin silmin ja syvemmin, löysimme sieltä kuitenkin käytännöllisiä ja tarpeesta lähteviä, jopa omaperäisiä digitaalisen portfolion käyttötapoja.

Pertti Alasuutarin (2011, 39) mukaan laadullinen analyysi koostuu kahdesta vaiheesta eli havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta, jotka käytännössä nivoutuvat aina toisiinsa (vrt. Ruusuvuori ym. 2010, 12). Aineistosta tehtävät havainnot ovat siis eri asia kuin tutkimustulokset. Analyysissä on tarkoitus päästä havaintojen taakse eli saada tutkimusaineistosta irti jotain sellaista, joka suorissa lainauksissa ei ole sellaisenaan läsnä. (Alasuutari 2011, 78; Ruusuvuori ym. 2010, 19.)

Lähdimme etsimään aineistosta tutkimuskysymyksiin liittyviä ilmauksia, lauseita ja sanoja merkiten niitä erivärisiä fontteja käyttäen. Valitsimme analyysiyksiköksi lausuman. Samalla teimme alustavaa tulkintaa siitä, mistä haastateltavat koko aineistossa puhuivat. Molemmat tutkijat kävivät läpi kaikki haastattelut useampaan kertaan pyrkien löytämään rivien välistäkin keskeisimmät merkitykset. Vaihdoimme merkittyjä aineistoja keskenämme ja kävimme myös keskustelua havainnoistamme. Tämän jälkeen lähdimme pelkistämään aineistoa etsimällä tekstistä olennaisimmat asiat. Aineistositaatit kokosimme järjestelmällisesti tutkimustehtävän ja keskeisten käsitteiden ohjaamalla tavalla eri teemoihin eli käyttökokemuksiin ja osallisuuskuvauksiin. Teemat liittyivät

aineistositaatin tekstin sisältöön eivätkä yksittäisiin sanoihin tai lauseisiin. (Ks. myös Moilanen & Rähkä 2001, 53.)

Aineistokoosteen teemoittelun yhteydessä kiinnitimme huomiomme myös havaintoihin, jotka eivät mahtuneet mihinkään teemaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92–93; Ruusuvoori ym. 2010, 17–25). Kirjoitimme tuossa vaiheessa ylös jo pidemmällekin meneviä analyysejä, mitä sillä hetkellä mieleen oli tullut, ettemme unohtaisi niitä. Keräsimme aineistositaatteja useampaan eri osioon, mikäli ne sisälsivät tietoa useasta teema-alueesta. Merkitsimme ja kokosimme aineistositaatteja myös siksi, että tulisimme käyttämään niitä esimerkkeinä ja yksittäisinä viittauksina aineistoon tulkintojen tekemisessä ja tutkimustulosten raportoinnissa. Ottamalla esimerkiksi puhesitaatteja, voisimme kuvata tarkemmin jotain yksittäistapausta havainnollistamaan tekemäämme tulkintaa. (Alasuutari 2011, 52.) Tutkimustulosten analyysissä olemme merkinneet haastattelulainauksissa poisjätöt kaarisuluilla, jossa on kolme pistettä. Poistettu teksti ei ole ollut oleellisen tärkeä käsiteltävän asian osalta. Haastattelulainauksissa hakasulkujen sisällä on meidän tutkijoiden omia lisäyksiä, jotka selventävät tekstiä. Seuraavaksi esittelemme analyysin etenemistä tutkimuskysymysten mukaisessa järjestyksessä.

Ensimmäistä käyttökokemuksiin liittyvää tutkimuskysymystä silmällä pitäen tarkastelimme aineistoa kokonaisuutena, pyrkien rakentamaan siitä käyttökokemusten kannalta oman sisällöllisen logiikan. Etsimme aineistolähtöisesti käyttökokemukseen liittyviä lausumia, joista haastateltavat puhuivat. Emme olleet ennakolta tehneet kysymysten kautta teemoittelua käyttökokemuksista, joten tehtävämme oli haastateltavien antamien merkitysten löytäminen. (Moilanen & Rähkä 2001, 53.) Kiinnitimme huomiota siihen, miten haastateltavat kuvasivat portfolion käyttöä, miten he sitä käyttävät ja miksi he ovat ottaneet sen käyttöön eli *käytettävyyttä*. Käytettävyyteen liittyvien kokemusten lisäksi löysimme eri tapoja käyttää digitaalista portfolioa *työvälineenä*.

Aineistoa läpikäydessämme huomioimme, että digitaalinen portfolio oli käytössä työvälineenä monessa eri merkityksessä. Lähdimme tarkastelemaan aineistoa *työvälineen* näkökulmasta ja löysimme työvälineen alateemoiksi: työntekijän työväline, asiakkaan työväline, vuorovaikutuksen väline, dokumentoinnin väline, moniammatillisen yhteistyön tekemisen väline. Työvälineen alateemalle löysimme edelleen alateemoja. Esi-

merkiksi dokumentoinnin väline, näyttäytyi aineistossa asiakkaan dokumentoinnin välineenä ja sähköisenä dokumentoinnin välineenä.

Toiseksi alateemaksi nimetyllä *käytettävyydellä* tarkoitamme tässä tutkimuksessa käyttöönoton kannalta keskeisiä ominaisuuksia. Etsimme kirjallisuudesta tietoa käytettävyydestä sekä uuden innovaation käyttöönottamisesta. Löysimme innovaation diffuusiteorian (Rogers 2003). Digitaalinen portfolio on uudenlainen teknologiaa hyödyntävä työväline, joten tarkastelimme käytettävyyttä Everett M. Rogersin (2003) uuden innovaation käyttöönottoon liittyvien tekijöiden mukaisesti. Käyttöönoton kannalta keskeisiä uuden innovaation ominaisuuksia ovat sen tarjoama suhteellinen hyöty, yhteensopivuus, monimutkaisuus, kokeiltavuus ja näkyvyys. Monimutkaisuus hidastaa käyttöönoton etenemistä, muiden ominaisuuksien merkitys on päinvastainen. (Rogers 2003, 15–17, 222–223.) Kategorisoimme digitaalisen portfolion käytön pääteemaksi ja sen alle löytämämme alateemat: työväline ja käytettävyys (kuvio 4).

**DIGITAALISEN PORTFOLION KÄYTTÖKOKEMUS
I PÄÄTEEMA**

TYÖVÄLINE	KÄYTETTÄVYYS
Työntekijän työväline	Suhteellinen hyöty
Asiakkaan työväline	Yhteensopivuus
Vuorovaikutuksen väline	Monimutkaisuus
Dokumentoinnin väline	Kokeiltavuus
Moniammatillisen yhteistyön työväline	Näkyvyys

II ALATEEMA

Työntekijän työväline	Asiakkaan työväline	Vuorovaikutuksen väline	Dokumentoinnin väline	Moniammatillisen yhteistyön työväline
"jos sen ottaa vakavasti työvälineeksi, niin siihen pitää myös työntekijänä sitoutua paremmin" (T3)	"Ne jotka tulee kuntouttavaan tai palkkatukitoihin, niin heille toivotaan, että he ottaa niinku tän portfolion tunnukset ja rupee sinne kokomaan CV:tä." (T3)	"se on varmaan tämmönen keinomillä pystyy nostaa, ett joko työntekijän kanssa yhteiseen keskusteluun tai omaan pohdintaan nii ehkä semmosia asioita" (T2)	"jotakin olen sinne tallentanut" (A1)	"me koulutettiin myös kaikki meidän välityömarkkina toimijat, niinku toimijat nettiportfolion käyttöön" (T3)
"oon käyttänyt sitä itsekkäästi omana työvälineenä" (T4)	"ei aina tarvi kanniskella kaikkia niitä papereita mukana, ett on mahdollisuus saada nää kaikki tiedot sitten vaikkei oo papereitakaan mukana" (A1)	"hienoimpia on se puoli, ett on se erilainen asioiden ylösottamisen reitti tarjottavana" (T2)	"kirjaan sen tonne ja täytän sen ja sitten luen (...) ooks mä kirjoittanut oikein" (T4)	"meidän tuottajia ny motioivitu siihen, et he sanoo, että nimenomaan sinne nettipal (...) näyttönpaikkaan niin vois pitää siellä sitä liikuntapäiväkirja" (T3)
"kun on paperiversiona, on käyttäny, ni tiettyjä juttuja, niin se oli ehkä helppo ottaa käyttöön" (T4)	"no mulle itselle se on ollu ihan helppoaki kirjoittaa sinne asioista" (A2)	"ehkä tässä on se, että siinä on sitä tekemistä, se voi sitten rentouttaa sen tilanteen" (T4)	"on hyvä, ett on tavallaan joku paikka mihin laittaa ne ylös" (A4)	"helpottava väline, koska ku ne menee sinne, niin ne kysyy jotain ja saa selittää, ne kysyy samat asiat ja saa selittää" (T2)

Asiakkaan dokumentoinnin väline	Sähköinen dokumentoinnin väline
--	--

Kuvio 4. Digitaalisen portfolion käyttöön liittyvä luokittelu

Toiseen asiakkaan osallisuuden toteutumiseen liittyvään tutkimuskysymykseen etsimme aineistosta asiakkaiden kokemusten kautta *osallisuuden kuvauksia* (kuvio 4), jotka pelkistimme ja luokittelimme eri osallisuusulottuvuuksiin. Osallistumisen ja osallisuuden kokemuksen poimiminen haastateltavien puheesta oli mielenkiintoista, mutta haasteellista. Etsimme aineistosta ilmauksia, jotka kuvasivat toimintaa, mukanaoloa, yhdessä tekemistä, liikettä, muutosta, tietoa, tunnetta ja itsemääräämisoikeutta.

Haastattelukysymyksiä laatiessamme rakensimme kysymysrunгон osittain teoriaosuudessa esiin nostamamme Nigel Thomasin (2002) mallin osallisuuden ulottuvuuksien mukaisesti. Tästä johtuen oli loogista, että löytämämme osallisuuskuvaukset luokittelimme samaa käsitejärjestelmää apuna käyttäen: mahdollisuus valita, saada tietoa, vaikuttaa prosessiin, ilmaista itseään, saada apua ja tukea itsensä ilmaisemiseen sekä mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin (kuvio 5).

ASIAKKAAN OSALLISUUSKUVAUKSIA					
Mahdollisuus valita	Mahdollisuus saada tietoa	Mahdollisuus vaikuttaa prosessiin	Mahdollisuus ilmaista itseään	Mahdollisuus saada apua ja tukea itsensä ilmaisemiseen	Mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin
"Ainahan se on vaikee, itseänsä kehuu toiselle kasvotusten, ett helpompihan se on itseänsä kehuskella sitt sä ku kirjotat." (A3)	"mun pitää koko ajan mieltä ja pohtia, että minkalainen mun tilanne on (...) on hyvä, ett on tavallaan joku paikka mihin laittaa ne ylös." (A4)	Laajemmin (...) käydään taloudellista tilannetta, terveystilannetta käydään kaikkia, koska sehän on, ne käy käsikädessä tässä ihmisen työllistymisessä. (A4)	Mull on niin aika paljon niiku tietoo ja taitoo (...), että saan niitä näkyville sinne. (A3)	"välillä tuntuu että kyllä pitä olla enemmän ohjausta mutta (...) itellä niin se tällä hetkellä sujuu hyvin, mutta joillekin siihen kyllä tarvii sitä ohjausta enemmän." (A2)	"oon niiku saanu enemmän ymmärrystä omaan tilanteeseeni ja pystyn luottamaan siihen (...) että enemmän huomataan ja kuullaan ja mun tilanteeni ymmärretään paremmin" (A4)
"Netin kautta, koska mä koen, että se helpottaa hyvin paljon mun tota asiointia." (A4)	"mun mielestä on kivaa, että tällä pystytään näyttää mun tietoja" (A3)	"on sellanen hyvä, että mä pääsen sillä yhdellä viestillä periaatteessa tavotan sillä samalla viestillä monta henkilöä" (A4)	"kyllä se on hyvä, kyllä minä olen sinne jo laittanukki omin sanoin" (A1)	"vaikeempi mulla ois jos mulla ois joku vieressä siinä koko ajan neuvomassa, että se helpous siinä on nii ku se" (A3)	"tota se toiminta on ollu semmosta enemmän henkilökohtasta" (A4)

Kuvio 5. Asiakkaan osallisuus kuvauksiin liittyvä luokittelu

Kolmannen tutkimuskysymyksen kohdalla pysähdyimme miettimään, mitä kysymyksiä aineistolle tekisimme, jotta saisimme vastauksen siihen, miten asiakkaan osallisuutta voidaan digitaalisen portfolion avulla tukea. Ajattelimme, että löytäisimme siihen vastauksen työntekijöiden kuvausten kautta, koska osallisuuden tukemisessa on keskeistä se, miten työntekijä kokee ja näkee osallisuuden mahdollistuvan. Työntekijä ja asiakas määrittävät asiakkaan osallisuutta erilaisesta näkökulmasta, joten osallisuuden kokemus merkitsee eri asioita asiakkaalle ja työntekijälle (Niiranen 2002, 71, 74).

Työntekijöiden osallisuuskokemuksia analysoimme eri tavalla kuin asiakkaiden osallisuuskuvauksia. Lähdimme tarkastelemaan osallisuuskuvauksia työvälineen kautta, koska aikaisemmassa aineiston tarkastelussa olimme todenneet, että osallisuuskuvauksista löytyy yhteys työvälineisiin. Etsimme työntekijöiden haastatteluaineistosta lausumia, joista löysimme osallisuuskuvauksen. Pelkistimme lausuman ja etsimme osallisuuden ja työvälineen yhteyttä teemoittelun avulla (kuvio 6). Mielestämme löysimme kaikille osallisuuskuvauksille teeman, joka liittyi johonkin aiemmin nimeämäämme työvälineeseen. Osallisuuskuvaukset saivat merkityssisällön sekä itsenäisesti että suhteessa työvälineen teemaan. Näin liittämällä teemat toisiinsa, saatoimme syventää teemojen merkitystulkintaa (Moilanen & Rähä 2001, 54). Ajattelimme, että osallisuuskuvaukset työvälineeseen liitettynä helpottavat meitä tutkimustulosten raportoinnissa. Raportoinnin rungon ja järjestyksen säilymisen hyödyntämisen ohella olimme mielestämme löytäneet aineistosta jotain sellaista, mitä emme olleet ennen analyysia tulleet ajatelleeksi.

TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSET ASIAKKaidEN OSALLISUUDESTA			
AINEISTOSITAATTI	PELKISTETTY-ILMAUS	TEEMA	TYÖVÄLINE
"Tosiaan se on musta hyvä puoli, että se jää asiakkaalle sinne omaan käyttöön. Et se ei oo niinku paperiversio mitä täytetään ja sit se jää mun kansioon. Et tuota asiakashan voi ite käydä kotona tekemässä tai vaikka vuodenkin päästä käydä katsomassa tai puolen vuoden päästä, että mitä, mitähän me silloin tehtiin. Must se on ihan, se on se hyvä puoli niin, että siitä jää niinku nimenomaan asiakkaalle se dokumentti" (T4)	asiakkaan käyttöön työväline, johon asiakas voi kirjata, ei paperiversio, asiakas voi palata omiin tietoihinsa myöhemmin	sähköinen dokumentoinnin työväline asiakkaan käyttöön	dokumentoinnin väline asiakkaan työväline
"että ku ne menee sinne, niin ne kysyy jotain ja saa selittää, ne kysyy samat asiat ja saa selittää, ett se on turhauttavaa" (T2)	turhauttavaa selittää asioita aina uudestaan eri viranomaisille	moniammatillinen verkostotyöskentely	moniammatillisen työn työväline
"Minäkin, kun olin siinä asiakkaan kanssa, niin mehän istuttiin rinnakkain ja katottiin samaan suuntaan, ett se näyttö oli meillä siinä, yhdessä siitä pääsi keskustelea." (T3)	vuorovaikutustilanteessa istuttiin rinnakkain, katsottiin samaan suuntaan, keskusteltiin	vuorovaikutustilanteessa yhdessä tekeminen	vuorovaikutuksen väline
"jos sen ottaa vakavasti työvälineeksi, niin siihen pitää myös työntekijänä sitoutua paremmin" (T3)	työntekijän täytyy sitoutua työvälineen käyttöön	työntekijän vastuu	työntekijän työväline

Kuvio 6. Työntekijöiden kokemukset asiakkaiden osallisuudesta

Mielestämme löysimme aineistosta sekä käyttöön että osallisuuteen liittyvää informaatiota ensireaktioon nähden yllättävänkin runsaasti. Digitaalisen portfolion käyttökokemukset ja osallisuus alkoivat myös linkittyä toisiinsa, kun luokittelimme alakäsitteitä. Esimerkiksi sille, että työväline on sähköisessä muodossa, löytyi merkityksiä sekä sen käyttöön yleensä, että myös merkityksiä osallisuuden toteutumiseksi. Tällä tavalla luokittelimme ja analysoimme aineistomme sekä kävimme vuoropuhelua sekä teorian

että toistemme kanssa. Sen jälkeen kävimme pohdinnan tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisyydestä. Tämän jälkeen lähdemme purkamaan oivalluksiamme tutkimustuloksiksi.

4.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusetiikka on koko tutkimuksen läpäisevä periaate, joka on läsnä tutkijan jokaisessa valinnassa. Tutkijan tulee punnita tietoisesti tutkimusprosessinsa eri vaiheiden ratkaisujen kestävyys ja pohtia niiden merkitykset sille todellisuuskuvalle ja seurauksille, joita hänen tutkimuksensa on luomassa. Yhteiskuntatieteissä, jossa ollaan tekemisissä ihmisten kanssa, on erityisen tärkeää huolehtia mukana olevien henkilöiden oikeuksista, loukkaamattomuudesta ja heidän kunnioittamisestaan arvokkaina ihmisinä. (Pohjola 2007, 12,18, 29.)

Eryteisesti ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen tekeminen vaatii tutkijalta hyvän tutkimuskäytännön noudattamista, jolloin ensisijaisina periaatteina ovat tutkittavan ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Jokaisella on valta päättää osallistumisesta tieteelliseen tutkimukseen. (Pelkonen & Louhiala 2002, 129.) Tutkimus syntyy tutkijan valintojen kautta. Tutkija on eettisesti vastuussa tieteen periaatteille sekä tutkimushenkilöille. Tieteen harjoittamisen ihanteita ovat rehellisyys, avoimuus, kriittisyys ja luotettavuus. Tutkimuksessamme tekemistä valinnoista ja koko raportista olemme vastuussa molemmat, yhdessä ja erikseen. (Pohjola 2003, 58–60.)

Tutkijalta edellytetään kiinnostusta tutkimukseen ja uuden tiedon hankkimiseen (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 53–60). Olemme itse kokeilleet digitaalista portfoliota käytännön työssä sosiaalitoimistossa. Opiskellessamme olemme tehneet lukuisia oppimistehtäviä digitaaliseen portfolioon liittyen. Se on kiinnostanut ja kiehtonut meitä. Eryteisesti meitä on kiinnostanut asiakkaiden oma osallisuus portfoliota käytettäessä, jonka olemme valinneet näkökulmaksi tutkimukseemme (Pohjola 2003, 59–60; Pohjola 2007, 18). Näkemyksemme mukaan asiakas toimijana on eettisesti perusteltu näkökulma (Laitinen & Niskala 2013, 12). Tutkimuksemme lähtökohta ei ole ongelmasävytteinen, niin kuin se usein on sosiaalityön tutkimuksissa (Pohjola 2003, 60; Pohjola 2007, 18–

19). Tutkimuksessamme arvoina toteutuu ihmisarvon kunnioittaminen, välittäminen ja sosiaalinen vastuu (Pohjola 2003, 58). Mielestämme tutkimuksestamme on mahdollista saada hyöty sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta, koska siinä pyritään edistämään asiakkaiden osallisuutta (Pohjola, 2007, 28).

Laadullista tutkimusta arvioidaan luotettavuuden perusteella. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointi konkretisoituu siinä, kuinka hyvin tutkija aukikirjoittaa omat pohdinnat ratkaisuistaan tutkimuksen eri vaiheissa ja kuinka kattavasti ja johdonmukaisesti hän kuljettaa tutkimuksen analyysiä johtopäätöksiin. Luotettavuus kiitetty kysymykseen: Kuinka hyvin saat tutkimuksen lukijan uskomaan tekemiisi ratkaisuihin? (Eskola & Suoranta 1998, 209–213.)

Tutkimuksemme suurin haaste oli haastateltavien löytäminen. Vaikeuksien jälkeen jouduimme tyytymään neljään asiakas- ja neljään työntekijähaastatteluun. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koko ei ole kuitenkaan ratkaiseva kysymys vaan laatu (mt., 62). Asiakasaineistossa olisimme halunneet nähdä enemmän yhteistyön toteutumista työntekijän kanssa. Tutkimuksen analyysimenetelmää valitessamme olemme huomioineet tämän. Olemme valinneet asiakkaiden osallisuuskokemusten analyysitavaksi teemoittelun, mikä onnistuu myös pienemmällä aineistolla (Eskola 2007, 41).

Luottamus aineiston käsittelyssä tarkoittaa sitä, että aineistoa käytetään, käsitellään ja säilytetään siten kuin tutkimuseettisesti on oikein. Tutkimuksessamme arkaluontoista tutkimusaineistoa ovat nauhoitetut haastattelut, joista haastateltavat voidaan tunnistaa. Aineiston suojaamisen väärin käsiin joutumiselta olemme varmistaneet suojaamalla tiedostot salasanalla. (Kuula 2006, 108–116; Kuula & Tiitinen 2010, 450.) Sosiaalisen tutkimuksen tutkimus on hyvin sensitiivistä tutkimusta (Pohjola 2003), mutta meidän tutkimus ei paikannu erityisen arkaluonteisiin asioihin. Tutkimme enemmänkin työvälineen käyttöä kuin asiakkaan henkilökohtaisia asioita. Aineistokatkelmista ja koko tutkimusraportista olemme poistaneet sellaisen tiedon, jonka perusteella jonkin henkilön identiteetti olisi tunnistettavissa (Mäkinen 2006, 146).

Tapaustutkimuksessa yleistettävyyys on kriittinen kysymys. Tapaustutkijoilla on erilaisia käsityksiä yleistettävyydestä, se nähdään mahdottomaksi tai tietyin ehdoin mahdolli-

seksi. Tapaustutkimuksen tehtävänä on tehdä tapauksesta ymmärrettävä. Se pyrkii kuvaavaan ja selittämään ilmiötä. (Laine ym. 2007, 28–31.) Tapaustutkimuksessa yleistettävyyden osalta voidaan sanoa, että vaikka ilmiö eli tapaus on kontekstissaan erityinen ja ainutlaatuinen, taustalla on ajatus ymmärtää tapausta yleisemmin, taustalla on ajatus yleistettävyydestä jossain merkityksessä (Saarela-Kinnunen & Eskola 2007, 189). Robert E. Staken (2005, 443) mukaan tapaustutkimuksessa oleellisempaa on ymmärtäminen ja oppiminen kuin yleistäminen. Myös meidän pyrkimyksemme tässä tutkimuksessamme on ymmärtää ja kuvata sekä asiakkaan kokemuksia osallisuudesta digitaalista portfolioa käytettäessä että työväliseen käyttökelpoisuutta sosiaalityössä. Digitaalisen portfolion käyttökokemusten kuvaamisen taustalla meillä on toive myös ymmärtää tutkittavaan tapaukseen liittyvää toimintaa yleisemminkin (Saarela-Kinnunen & Eskola 2007, 185–189). Tutkimuksessamme tekemiemme yleistysten osuutta ja luotettavuutta olemme testanneet luetuttamalla käsikirjoituksen digitaalisen portfolion kehittäjillä Panu Isotalolla ja Miikka Ringmanilla. Tutkimuksen lukijoiden on myös mahdollista yleistää ja soveltaa tuloksia omaan käyttöönsä vertaamalla omaa tilannetta tapaukseemme (Syrjälä ym. 1995, 17).

Tutkimuksemme luotettavuuden kannalta on tärkeää, että luemme ja analysoimme aineiston varauksetta ja avoimin mielin, etteivät omat asenteemme ja mielipiteemme vaikuta siihen, millä tavalla digitaalisen portfolion käyttäjien kokemuksia tulkitsemme (Rolin 2002, 102–103). Teimme tutkimusta kahdestaan ja tekemämme työmäärän olemme pyrkineet jakamaan mahdollisimman tasapuolisesti (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 112). Kaikki käsitelty aineisto ja raportointi ovat kulkeneet meidän molempien käsien kautta, joten mikään osa-alue ei ole jäänyt toiselle tutkijalle vieraaksi. Tutkimuksessamme yhtenä luotettavuuden selittäjänä voidaan nähdä triangulaation osalta kahden tutkijan yhteistyö (Laine ym. 2007, 25–26; Eskola & Suoranta 1998, 69–75). Tutkijoiden dialogi antoi lisäarvoa tutkimukselle. Parityöskentelyn koimme sujuvaksi ja yhteistyön hyväksi ja molempia opettavaksi koko prosessin ajan. Yhdessä työskentely helpotti etenkin puhelinhaastattelujen tekemistä, jolloin toisella jäi aikaa ajatuksille, kun toinen esitti kysymyksiä. Parityöskentely antoi meille myös varmuutta aineiston analyysissä ja tulkinnoissa, kun saatoimme tarkastella kriittisesti toistemme tulkintojen pätevyyttä. Keskustelimme tulkintojen paikkansapitävyydestä ja esitimme toinen toisillemme jatkotulkintoja toisen aloittamaan oivallukseen. (Moilanen & Räihä 2001, 55.)

5 Uusi innovatiivinen työväline

5.1 Digitaalinen portfolio työvälineenä

Sosiaalityössä käytetään erilaisia työvälineitä. Eeva Liukko (2009, 34, 40) on määritellyt sosiaalityön työvälineen kolmella eri tavalla: se on konkreettinen apuväline (kuten haastattelulomake), tekninen taito (kuten haastattelutekniikka) tai palvelujärjestelmän toiminto tai erityispalvelu, johon asiakas voidaan ohjata. Digitaalista portfolioita voidaan käyttää osana sosiaalityön toteutumista ja se täyttää kaikki nämä määritelmät. Se on konkreettinen apuväline ja sitä voidaan käyttää muun muassa vuorovaikutuksen välineenä haastattelutilanteessa. Lisäksi se on toiminto, jota asiakas voidaan ohjata käyttämään itsenäisesti ja sen avulla voidaan ohjata eteenpäin tukiverkostossa.

Digitaalinen portfolio eli NäytönPaikka-nettipalvelu on työväline, johon on koottu sähköiseen muotoon kuvakemuotoinen työkalupakki, joka sisältää kahdeksan työkalua. Työkalupakin työkaluissa on samoja ominaisuuksia kuin aikaisemmissa paperimuotoisissa työvälineissä, joita työntekijät ovat hallinneet. Osa työkaluista, esimerkiksi verkostokartta, ovat siis entuudestaan tuttuja monelle sosiaalialan työntekijälle. Digitaalista portfolioita kehitetään ja juurrutetaan eri toimijoiden työvälineeksi edelleen (Isotalo & Ringman 2008; 2012; 2015). Viimeisin sivuston uudistus on tapahtunut keväällä 2013 (Järvinen 2014). Digitaalinen portfolio eli NäytönPaikka-nettipalvelu on rakennettu periaatteella, että se on mahdollisimman selkeä, looginen ja jonka väri- ja muodot ovat harmonisia. Tavoitteena on ollut esteetön, helppokäyttöinen ja houkutteleva palvelu, joka sopii mahdollisimman monimuotoiselle käyttäjäkunnalle. (Mt., 2014.)

Olimme yllättyneitä kuinka monipuolisesti digitaalista portfolioita voidaan käyttää työvälineenä. Se voi olla *työntekijän työväline*, *asiakkaan työväline*, *vuorovaikutuksen työväline*, *dokumentoinnin työväline* ja *moniammatillisen yhteistyön työväline*. Digitaalista portfolioita voidaan hyödyntää asiakastyön ytimessä eli asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa sekä myös asiakkaan omana työskentelyvälineenä. Portfolion tarkoituksena on tukea sosiaalityön tavoitteellista toimintaa (Isotalo & Ringman 2008; 2012; 2015).

Portfolio voi olla *työntekijän työväline*, joka tarjoaa työntekijälle valmiita välineitä ja struktuuria asiakastyöhön. Ennen kaikkea se on kuitenkin *asiakkaan työväline*, koska sinne kirjaudutaan asiakkaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla. Se on asiakkaan hallinnoima työväline ja on suunniteltu siten, että asiakas itse konkreettisesti täyttää eli kirjaa omia asioita portfolioon. Haastateltavista työntekijöistä yksi oli toiminut kirjurina asiakkaan puolesta.

Me jutellaan tässä ja sitten mä kyselen ja sitten mä kirjaan sen tonne ja täytän sen ja sitten luen sen vielä lopuksi asiakkaalle, hei tällaisia kohtii me saatiin, et menikö tää sun mielestä, et ooks mä kirjoittanut oikein. (T4)

Valtaosa asiakkaista käyttää ja hallinnoi työvälinettä itse, mutta tässä tapauksessa työntekijä käyttäytyi hyvin perinteisesti toimiessaan itse kirjaajana (Kääriäinen 2005). Asiakkaan osallisuus dokumentin tekemisessä oli kyllä huomioitu, mutta työntekijä dokumentoijana voi käyttää valtaa siinä, mitä ja miten hän kirjaa asiakastietoja (Liukko 2009, 87). Digitaalisen portfolion ideana on, että asiakas tuottaa omannäköistä tietoa. Toisaalta työntekijät pohtivat sitä, että joillekin asiakkaille itse kirjaaminen voi tuottaa hankaluuksia ja näin ollen se estää portfolion käyttöönoton. Mielestämme se, että asiakas toimii itse kirjaajana, vastuuttasi paremmin asiakasta aktiivisena toimijana ja subjektina (ks. Pohjola & Laitinen 2010, 318–319). Jos työntekijä yksinomaan hallinnoi asiakkaan käyttäjätunnuksia, aiheuttaa se myös pohdintoja eettisistä näkökulmista.

Asiakkaan ja työntekijän yhteisenä työvälineenä digitaalinen portfolio on yhteinen kohtaamisen paikka ja *vuorovaikutuksen välikappale* (Isotalo & Ringman 2015, 136). Sekä työntekijät että asiakkaat pitivät portfolioa erityisen hyvänä ja monipuolisena vuorovaikutuksen välineenä. Portfolioa käytettäessä vuorovaikutus oli rennompaa ja se helpotti asioiden esille ottamista sekä ohjasi keskustelun suuntaa. Perinteisesti sosiaalityötä pidetään kasvokkaiseen vuorovaikutukseen perustuvana työnä. Digitaalista portfolioa käytettäessä työntekijöiden ja asiakkaiden roolit ovat erilaiset kuin perinteisessä sosiaalityön asiakkuusprosessissa. Portfoliossa tiedon tuottaja ja kirjaaja on työntekijän sijaan asiakas itse. Teknologiaa hyödyntävä työväline on asiakassuhteen yhtenä elementtinä ja vuorovaikutuksen osapuolena. Asiakastyön näkökulmasta se on uudenlainen elementti ja tämän työvälineen myötä asiakassuhteen vuorovaikutus on erilaista. (Kuronen & Isomäki 2010, 186.)

*(...) ja sit kun näitä CV:täkin niin varsinkin ku innostuttiin niitten niistä työkoke-
muksista ja sielt paljastu niiku ihan käsittämättömiä ni positiivisiaki asioita. (T3)*

Tässä työntekijä kuvaa hyvin sitä, kuinka asiakkaan tilanteesta paljastui positiivisia asi-
oita, joka saattaa usein ongelmakeskeisen työskentelyn korostuessa jäädä huoma-
matta. Asiakkaille portfolio konkretisoitui ennen kaikkea *dokumentoinnin välineenä*.
Sinne tehtiin CV ja tallennettiin opiskelu- ja työtodistukset sekä muut tärkeät doku-
mentit. Asiakkaat arvostivat sitä, että dokumentit olivat sähköisessä muodossa ja siten
aina saatavilla. Portfolio oli omassa hallinnassa, joten omia tietoja täydennettiin tai
jaettiin tarvittaessa. Aiemmin dokumentointi on ollut työntekijän vastuulla ja asiakas ei
välttämättä ole tiennyt mitä sinne on kirjattu (Kääriäinen 2005, 167). Asiakkaat myös
arvostivat portfolioa tietojen säilytyspaikkana, koska paperiversiona olevat asiapaperit
helposti häviävät.

Siellähän ne sitten pysyy [kirjatut, tallennetut tiedot]. (A1)

Asiakas voi parhaimmillaan hyödyntää digitaalista portfolioa koko yhteistyöverkoston-
sa kanssa, *moniammatillisen yhteistyön työvälineenä*. Yksi asiakashaastateltava osasi
hyödyntää hyvin portfolioa yhteistyöverkossa.

*On käyny katsoo nää henkilöt joitten kanssa oon ollu tekemässä sitä mun CV:tä ja
myös osittain sitä mun terveyskansioki. (A4)*

Moniammatillista yhteistyötä voidaan sosiaalialalla kuvata asiakaslähtöiseksi työsken-
telyksi, jossa pyritään huomioimaan kokonaisuutena sekä asiakkaan elämä että hänen
tarvitsemansa palvelut. Eri asiantuntijoiden tiedot ja taidot kootaan yhteen yhteistyös-
sä asiakkaan kanssa. Tavoitteena on ammatillisen työn vahvistaminen erilaista asian-
tuntemusta yhdistämällä. Sosiaalityön tehtävänä on tuoda erityistä osaamista asiak-
kaan tilannearviointiin. Asiakkaan sosiaalinen tilanne sekä lähiyhteisöjen, yhteiskun-
nan, palvelujärjestelmän ja lainsäädännön reunaehdot luovat pohjan yhdessä rakenne-
tulle tavoitteelle. Moniammatillinen työ on suunnitelmallista ja tavoitteellista sekä
asiakkaan että eri viranomaisten asiantuntemusta hyödyntävää yhteistyötä. (Isoherran-
nen 2008, 34; Pohjola 1999, 110–112; Tuusa 2005, 41, 52.)

Tämän tutkimuksen mukaan digitaalista portfolioa käytettiin moniammatillisen yhteistyön välineenä vähän, mikä tulee myös esille uusimmassa Oma elämä näkyväksi -raportissa (Isotalo & Ringman 2015, 144). Raportin mukaan portfolioa käyttää vain 15 % usean työntekijän kanssa ja 17 % käyttää yhden työntekijän kanssa, kun taas aivan yksin käyttäjiä on 47 % eli suurin osa käyttäjistä. Mielestämme digitaalinen portfolio moniammatillisen yhteistyön välineenä olisi sen yksi parhaimmista ominaisuuksista. Työn Paikka -hankkeessa yhteistyötahoja on koulutettu digitaalisen portfolioon käyttöön ja toiveena olisi, että myös eri viranomaiset ottaisivat portfolio käyttöön, jotta asiakas voisi hyödyntää portfolioa yhteistyötahojen kanssa. Digitaalisen portfolioon markkinointi ei ole kuitenkaan helppoa työtä. Paras ja pysyvin tulos saadaan vasta myönteisten kokemusten kautta. Vasta silloin, kun asiakkaat ja työntekijät kokevat saavansa käytöstä hyödyn itselleen, he ovat valmiita ottamaan sen käyttöön pidemmäksi aikaa ja myös markkinoimaan sitä muille. (Isotalo & Ringman 2015, 146.)

5.2 Digitaalisen portfolioon käyttökokeuksia

Digitaalinen portfolio on uusi työväline ja haastateltavillamme se oli ollut käytössä vasta vähän aikaa. Havaintojemme mukaan he olivat vasta omaksumassa portfolioa työvälineeksi. Tämän vuoksi tarkastelimme käyttökokeuksia Everett M. Rogers (2003) uuden innovaation käyttöönottoon liittyvien tekijöiden mukaisesti: *suhteellinen hyöty, yhteensopivuus, monimutkaisuus, kokeiltavuus ja näkyvyys*. Samankaltaisia tietojärjestelmien käyttöönottoon liittyviä tekijöitä on luokitellut myös Terry E. Carrilio (2008, 135). Hänen mukaansa käyttöönottoon vaikuttavia tekijöitä ovat käyttäjän taidot ja kokemus teknologian käyttämisestä, käyttäjien käsitykset tietojärjestelmän käytettävyydestä, tiedon hyödyntäminen ja asenteet kerättyä tietoa kohtaan. (Ks. myös Kuronen & Isomäki 2010, 193.)

Uuden innovaation omaksuminen on monimutkainen tapahtuma, johon vaikuttavat innovaatio, omaksujan ominaisuudet sekä erilaiset alueelliset, sosiaaliset ja taloudelliset tekijät. Perusymmärryksen aikaansaamiseksi innovaatiosta tulee tietää, mikä se on, miten se toimii ja miten sitä käytetään. Lisäksi tulee saada yhteinen ymmärrys innovaation eduista, haitoista ja merkityksestä eri tilanteissa. (Konttinen 2008, 53.)

Suhteellinen hyöty määrittää sen, missä määrin parempana innovaatio koetaan verrattuna aikaisempaan. Suhteellinen hyöty voi olla jotain sellaista, josta käyttäjä kokee hyötывänsä verrattuna aiemmin käyttämiinsä tuotteisiin tai palveluihin. Olennaista on myös se, että käyttäjä kokee innovaation hyödyllisenä, jolloin hän on valmis omaksumaan sen. (Carrilio 2008, 135; Rogers 2003, 229–240.)

Tässä tutkimuksessa sekä asiakkaat että työntekijät nostivat digitaalisen portfolion hyödyllisimmäksi ja käytetyimmäksi ominaisuudeksi mahdollisuuden tehdä ansioluettelo eli CV portfolioon. Tämä on luonnollista jo siitäkin syystä, että Työn Paikka -hankkeen keskeisenä tavoitteena on pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden työllistyminen työ- ja työkokeilupaikkoihin sekä kuntouttavan työtoiminnan paikkoihin. Hankkeen työntekijöiden tehtävänä on selvittää asiakkaan koulutus- ja työtausta, terveydentila sekä sosiaalinen tilanne. Selvityksen pohjalta lähdetään etsimään ratkaisua asiakkaan työllistymiseen valmentamisen ja kuntouttamisen kautta. CV:n teko oli hankkeessa ohjeistettu tekemään portfolioon ja sitä käytettiin ikään kuin ”porkkanana”, kun digitaalista portfolioa lähdettiin esittelemään asiakkaille. Työntekijänäkökulmasta CV piti olla tehtynä jollakin tapaa, jos asiakas halusi saada työhönvalmentajien aktiivista palvelua. Nuorten kanssa työskennellessä ajantasainen, siisti CV koettiin tärkeäksi. Nuorelle ensimmäisen ansioluettelon laatiminen voi olla hankalaa, joten sitä työstettiin yhdessä työntekijän kanssa. Nykyisin työpaikkaa haetaan sähköisesti, joten sähköisessä muodossa ja muokattavissa oleva CV koettiin tärkeäksi. CV on yleisestikin etenkin nuorten keskuudessa kaikista suosituin digitaalisen portfolion työkalu, sillä sitä käyttää 22 % asiakaskäyttäjistä (Isotalo & Ringman 2015, 156).

Asiakkaat pitivät tärkeänä, että CV on ajantasainen, sähköisessä muodossa ja aina mukana, jolloin ei tarvitse kanniskella papereita mukana. Asiakkaat olivat myös skannanneet portfolion liitteeksi opiskelu- ja työtodistuksia. Työntekijät eivät sen sijaan olleet vielä käyttäneet hyväksi skannausmahdollisuutta omien asiakkaidensa kanssa.

Onhan se hyvä [CV portfolioissa] kun mulla on tota, niinku mä tuppaan hukkaan noita lappuja, niin ne on sitte siellä tallessa. (A2)

Digitaalisen portfolion hyöty näyttäytyi tutkimusaineistossa niissä tilanteissa, joissa asiakkaan palveluntarvetta kartoitettiin ja suunnitelmia laadittiin. Portfolio mahdollis-

taa asiakkaan uudenlaisen kohtaamisen, jossa asiakas on osallisena omassa asiassaan (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 303). Portfolio on rakennettu tavalla, jossa asiakkaalla on mahdollisuus pysähtyä tarkastelemaan elettyä elämää, pohtimaan tulevaisuutta ja sitä kautta asettamaan tavoitteita. Esimerkiksi elämäntilanneosiossa käydään monipuolisesti läpi elämän eri osa-alueita muun muassa ihmissuhteita, koulutusta, työkokemusta, terveydentilaa, taloutta ja voimavaroja. Työntekijöiden mielestä portfolion avulla asiakkaan tilanteesta sai monipuolisesti tietoa ja myös asiakashaastattelut olivat samaa mieltä. Asiakkaan kokonaistilanne tuli eri tavalla näkyväksi silloin, kun se ei jää pelkän keskustelun varaan, vaan sen voi nähdä esimerkiksi asiakkaan kertomuksena. Lisäksi työntekijät toivat esille sitä, että portfolio helpottaa keskustelua ja asioiden esille ottamista. Työntekijät kuvasivat portfoliota positiiviseksi ja eteenpäin suuntaavaksi työvälineeksi.

Koska on tämmönen apuväline ja se on niinkun tavallaan myöskin näkee sen tosa ja sitten sitten niinku joku aikajana, joka on ihan niinku konkreettinen. Kyllähän se niinku jotenkin helpottaa sitä sitä keskustelua. (T4)

Digitaalisen portfolion avulla asiakasta rohkaistaan ongelmien realistiseen kohtaamiseen. Sen kautta havainnollistuu, minkälainen tilanne on nyt ja mihin suuntaan ollaan menossa. Portfolion tehtävänä on saada asiakas itse huomaamaan mahdollinen muutoksen tarve elämässään, jotta sen pohjalta voidaan tehdä suunnitelma työskentelyn etenemisestä. (Isotalo & Ringman 2012, 39.)

Asiat konkretisoituu, kun sen näkee silmillä ja kuulee äänellä ja joutuu jopa miettiä. (T1)

Asiakkaiden mielestä portfoliota käytettäessä he saivat omat tiedot ja taidot näkyville omannäköisellä ja henkilökohtaisella tavalla. Yhdelle asiakkaalle portfolio oli ollut pelastus siinä mielessä, että hän koki palvelun nyt olevan henkilökohtaisempaa kuin aikaisemmin. Portfolio oli auttanut tilanteen selkiyttämisessä ja vähentänyt tulkintavaikeuksia, kun sai ilmaista asiat kirjallisesti. Asiakkaalla oli tunne, että häntä ymmärrettiin nyt paremmin.

Yhteensopivuus kuvaa sitä, missä määrin innovaatio on yhteensopiva olemassa olevan sosiaalisen järjestelmän sekä kulttuurin arvojen ja uskomusten kanssa. Innovaation

omaksumisnopeuteen vaikuttaa myös se, miten yhteensopivina käyttäjä kokee tarpeet suhteessa aikaisempiin kokemuksiinsa. (Rogers 2003, 240–241.)

Työntekijän mukaan Työn Paikka -hankkeessa asiakaskunnan kirjo oli suuri. Työntekijöille oli ollut yllätys, että oli *“(...) järkyttävän huonossa kunnossa väkee, jotka on työnhakijoina niinku tuolla työkkärin listoilla” (T3)*. Toisaalta taas oli onnistumisiakin ja asiakkaat olivat sijoittuneet työkokeiluihin ja palkkatukitöihin tai jopa saaneet vakituisia työsuhteita.

Digitaalinen portfolio on kehitetty syrjäytymisvaarassa olevien nuorten tarpeisiin. Työn Paikka -hankkeen asiakkaat ovat yli 29-vuotiaita. Meillä oli vaikeuksia löytää haastateltaviksi sellaisia aikuisia asiakkaita, jotka olisivat käyttäneet portfolioa. Mietimme aluksi sitä, että soveltuuko digitaalinen portfolio laisinkaan tälle ikäryhmälle. Asiakashaastateltavat olivat kuitenkin toista mieltä ja kokivat, että se on tosi hyvä keksintö ja käy kaikille iästä riippumatta. Keski-ikäinen portfolion käyttäjä totesi, että *”Ei se oo pelkäättään nuorille suunnattu, vaan kyllä se on ihan kaiken ikäisille” (A3)*. Toinen saman ikäinen käyttäjä oli tottunut netinkäyttäjäksi, joten portfolion käyttö ei tuottanut vaikeuksia. *”Mä ihan lämpimästi aina näitä tämmösiä, mitä pystyy netin kautta hoitaa” (A4)*. Hän olikin aktiivinen portfolion käyttäjä, erityisesti hän käytti portfolion viestintäpalvelua tiedottaessaan omasta tilanteesta työntekijöille.

Uuden teknologiaa hyödyntävän työvälineen käyttöönotossa yksi keskeinen tekijä on, että on huolehdittu teknologian käyttöönoton edellytyksistä (Carrilio 2008, 144). Osalla työntekijöistä ja myös yhdellä asiakkaalla oli ollut alussa teknisiä ongelmia portfolioa käytettäessä. Käyttäjien tietokoneen käyttöjärjestelmät eivät olleet yhteensopivia sivuston kanssa. Näitä ongelmia oli ollut hankkeen alussa, mutta ne oli pystytty yhdessä digitaalisen portfolion kehittäjien kanssa korjaamaan.

Koneet on, on tota ei oo kauheen hyvin keskustellu sen kanssa. Sinne on ollut tosi vaikeee päästä välillä. Ett näitä. Nää on sellasia asioita, jotka pitäis saada oikeesti kuntoon, että niiku siitä tulis miellyttävä kokemus. (T1)

Portfolioa pidettiin monipuolisena, selkeänä ja selkokielisenä. Palautetta tuli värien vaaleudesta. Värisokeudesta kärsiville ja eri vammaisryhmille vaaleat värit voivat tuot-

taa hankaluuksia kuvakkeiden ja tekstin hahmottamisessa. Tämä epäkohta on portfolion kehittäjien tiedossa ja siihen tehdään muutoksia seuraavan päivityksen yhteydessä. Portfoliossa navigoidaan symbolien ja tekstin avulla, joten käyttäjät eivät joudu valitsemaan kuvaketta pelkän värin perusteella. (Järvinen 2014, 29.)

Teknologian käyttöönoton edellytykset ovat organisaatiolähtöisiä (Carrilio 2008, 144). Ensimmäiseksi tulee luoda ilmapiiri, joka tukee ja kannustaa teknologian käyttöä. Teknologian käyttöönotto tuo muutosta työtapoihin ja koko palvelujärjestelmään (Kilpeläinen & Sankala 2010, 277). Työntekijät toivat esille sen, että portfolion käyttöönottoon liittyi työajan riittävydestä johtuvia seikkoja. Asiakkaita, joille portfoliota esiteltiin, jouduttiin priorisoimaan. Työntekijät kuvasivat työnkuvaansa myös liikkuvaksi, jolloin ”netti-jutusta” oli luovuttu. Asiakkaat sen sijaan olivat informaatioyhteiskunnassa tiiviisti mukana ja olivat ottaneet portfolion käyttöön juuri sen vuoksi, että se on sähköisessä muodossa.

Tää digiaika on niin laajaa jo, että joka paikassa on, ett on mahdollisuus saada nää kaikki tiedot sitten, vaikkei oo papereitakaan mukana. (A3)

Monimutkaisuudella tarkoitetaan sitä, kuinka helppoa tai vaikeaa innovaatio on ymmärtää ja ottaa käyttöön. Monimutkaisuudella on kielteinen vaikutus innovaation omaksumisnopeuteen ja siksi sen arvioiminen on tärkeää erityisesti teknisten innovaatioiden kohdalla. Omaksuminen tapahtuu hitaammin, jos innovaation omaksujan on opittava uusia taitoja ja ymmärrystä. (Rogers 2003, 257–258.) Omaksumiseen luonnollisesti vaikuttavat myös käyttäjän taidot ja aikaisempi kokemus teknologian käyttämisestä (Carrilio 2008, 135).

Digitaalinen portfolio on Internet-pohjainen työväline, joten sen käyttäjien tulee omata vähintään atk:n perustaidot. Digitaalisesta portfolioista eli NäytönPaikkaneettipalvelusta on tietoisesti haluttu kehittää helppokäyttöinen, jotta samalla voidaan tarjota matalankynnyksinen tapa harjoitella tietoteknistä osaamista sekä sähköisten palveluiden käyttöä (Isotalo & Ringman 2008; 2012; 2015; Järvinen 2014).

Työntekijöiden mukaan Työn Paikka -hankkeen asiakkaiden atk-aidot vaihtelivat suuresti. Osa oli täysin kokemattomia tietokoneenkäyttäjiä: ”(...) ei osannu käyttää hiirtä

(...)” (T3) tai ”(...) ei ymmärrä mitä netissä teki (...)” (T3). Osalla asiakkaista, etenkin nuorilla, oli riittävät tai jopa paremmat atk-aidot kuin työntekijöillä. Kaikki haastatellut asiakkaat kertoivat omaavansa atk:n perustaidot ja pärjäävänsä niillä hyvin digitaalista portfolioa käyttäessä. Asiakkaiden mielestä portfolio oli selkeä ja yksinkertainen ja sitä oli helppo käyttää: *”Ei se oo mikään vaikee, eikä vaikeeta, mutta kun joudun niitä papereita pläräämään tiettyyn aikajaksoon” (A1)*. Itseopiskelukin oli onnistunut: *”Olen itse oppinut ja helppo oppia myös itseksensä” (A3)*. Huomioitavaa on kuitenkin se, että haastateltaviksi valikoituivat juuri ne asiakkaat, joilla oli hyvät valmiudet ja motivaatio ottaa portfolio käyttöön.

Kokeiltavuus tarkoittaa mahdollisuutta tutustua ja kokeilla innovaatiota ennen sen varsinaista omaksumista. Käyttäjä haluaa yleensä kokeilla tuotetta tai palvelua ennen lopullista päätöksentekoa sen käyttöönotosta. Sellaisten innovaatioiden käyttöönotto omaksutaan yleensä nopeammin, joita on mahdollista kokeilla etukäteen. (Rogers 2003, 258.)

Hämeenlinnassa portfolion kehittäjät olivat käyneet kertomassa portfolioista eli NäytönPaikka-nettipalvelusta. Työn Paikka -hankkeella oli matalan kynnyksen atk-opastusta, jossa tilattiin asiakkaille tunnukset ja opetettiin käyttämään digitaalista portfolioa. Kesästä 2014 lähtien myös Lähiökeskuksessa oli aloitettu säännöllinen atk-opastus kerran viikossa, jossa opetettiin portfolion käyttöä. Silloin oli myös mahdollisuus täyttää omaa portfolioa. Tällä hetkellä opastus on ulkoistettu ja sitä tarjotaan systemaattisemmin, mutta työntekijät eivät ole niin paljon mukana kuin hankkeen alussa.

Digitaalisen portfolion käyttöönotossa myös työntekijä voi testata käyttöä tilaamalla itselleen asiakastunnukset. Työntekijä voi konkreettisesti testata, miten asiakas voi portfolioa käyttää. Haastatellut työntekijät kertoivat käyttäneensä portfolioita harjoittelumielessä, jotta voisivat sitten ohjata asiakkaita sen käytössä.

Mää harjoittelin. Siel on mulla omassa osiossa omat tiedot. (T2)

Panu Isotalon (2014) mukaan käyttäjätunnuksia Työn Paikka -hankkeelle on tilattu noin 35, joista työntekijätunnuksia kuusi. Näyttäisi siltä, että portfolion käyttöä on kyllä ahkerasti kokeiltu, mutta epäselvää on, kuinka se kokeiluvaiheen jälkeen on jäänyt oikeasti käyttöön. Haastateltavien vaikea löytäminen sai meidät epäilemään, ettei monipuolista ja pitkäaikaista käyttöä suhteessa käyttäjätunnusten määrään sittenkään ole kovin runsaasti. Käyttäjien suuri määrä voi johtua siitä, että digitaaliseen portfolioon ei voi tutustua muutoin kuin tilaamalla käyttäjätunnukset. Tulevaisuudessa nettipalvelua kehitetään siten, että demoversioon voi tutustua ilman omia käyttäjätunnuksia (Isotalo & Ringman 2015, 142).

Sekä työntekijöiden että asiakkaiden haastatteluista ilmeni, että digitaalisen portfolion eri työkalujen käyttö oli yksipuolista verrattuna siihen, kuinka paljon erilaisia työkaluja se sisältää. Tutkimuksen kontekstilla Työn Paikka -hankkeella oli varmasti vaikutusta tällaiseen tulokseen. Työllistämiseen tähtäävän hankkeen sijaan asiakkaan kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen tähtäävä sosiaalitoimisto kontekstina, voisi tuottaa erinäköisen tuloksen. Siitä antoi viitteitä haastateltava, joka työskenteli sosiaalitoimistossa. Hän oli käyttänyt portfolion työkaluja muihin verrattuna monipuolisesti.

Näkyvyys tarkoittaa sitä, kuinka hyvin innovaation hyödyt ja tulokset näkyvät muille. Potentiaalisen omaksujan on helpompi tutustua ja omaksua innovaatio, kun hän näkee innovaation konkreettiset vaikutukset omin silmin. (Rogers 2003, 258–259.)

Sosiaalityö on verkostotyötä. Yhtenä sosiaalityön tehtävänä on saada näkyviin asiakkaan keskeisimmät toiminta-areenat ja toimintatavat. Digitaalisen portfolion verkostokartan avulla voidaan nähdä, millaisia toiminta-areenoita asiakkaan elämäntilanne sisältää, joka puolestaan kertoo jotain myös toimintatavoista. (Särkelä 1993, 37.) Digitaalisen portfolion avulla asiakas saa omat tietonsa näkyviin kaikille yhteistyökumppaneille, joille hän antaa katseluoikeuden omiin tietoihinsa. Mielestämme se on tärkeä ominaisuus. Asiakkaat olivat antaneet katseluoikeuksia työntekijöille ja yleisesti suhtautuivat myönteisesti omien tietojen jakamiseen portfolion kautta.

Noi on käyny katsoo nää henkilöt, joitten kanssa oon ollu tekemässä sitä mun CV:tä ja myös osittain sitä mun terveyskansiooki. (A4)

Yleisesti ottaen asiakkaat eivät kuitenkaan tiedneet kuka oli, tai oliko kukaan, käynyt katsomassa heidän tietojaan, vaikka he olivat antaneet katseluoikeudet työntekijälle. Myös työntekijöiden haastatteluissa näkyi, etteivät he tiedneet, olivatko asiakkaat jakaneet katseluoikeuksia. Työntekijät jopa korostivat sitä, ettei se heille oikeastaan kuulu. Tämä mielestämme osoitti sen, ettei digitaalista portfolioa mielletty yhteistyön työvälineeksi siinä määrin kuin olisi mahdollista. Käyttöönoton opastuksessa ja markkinoinnissa olisi hedelmällistä kiinnittää huomiota tähän seikkaan. Mitä laajemmalle yhteistyöjoukolle yksi asiakas jakaa katseluoikeudet, sitä suuremmalle joukolle saavutetaan portfolion näkyvyys. Yhteistyötahojen kiinnostusta portfolion käyttöön lisääisi se, jos asiakkaan kokema hyöty ja merkitys saataisiin näkyville. Tällä tavalla myönteisten kokemusten kautta saavutettu hyötynäkökulma markkinoisi itse itseään ja lisääisi valmiuksia ottaa portfolio käyttöön (Isotalo & Ringman 2015, 146).

6 Osallisuuden toteutuminen digitaalista portfolioa käyttämällä

6.1 Asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta

Osallisuutta voidaan tarkastella monesta näkökulmasta ja monelta eri tasolta. Tässä tutkimuksessa osallisuutta ei tarkastella osallistumisena yhteiskunnalliseen tai yhteisön toimintaan ja vaikuttamista siihen tai sitä kautta. Tarkastelun painopiste on asiakkuusprosessissa, asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa. Asiakasnäkökulmasta katsottuna osallisuus merkitsee sitä, että asiakas saa asiansa järjestykseen, löytää apua ongelmaansa ja saa päättää omista asioistaan (Niiranen 2002, 71, 74). Mielestämme merkityksellistä osallisuudessa on mahdollisuuksien olemassaolo. Tässä tapauksessa vaihtoehtona on mahdollisuus käyttää toisenlaista tapaa eli työvälinettä asiakkuusprosessissa. Merkityksellistä on myös kokemus osallisuuden toteutumisesta. (Kivistö 2014, 57.)

Osallisuus on toteutunut silloin, kun asiakas osallistumisen lisäksi kokee toiminnan onnistuneeksi, itselleen tarpeelliseksi ja tarkoituksenmukaiseksi sekä hyödylliseksi suhteessa omaan elämäänsä (Luhtasela 2009, 39). Asiakas määrittää kuitenkin itse, minkälaisen osallisuuden tavoitteen hän haluaa elämälleen (Niiranen 2002, 77). Asiakkaan osallisuus muotoutuu vuorovaikutuksen tuloksena. Asiakkuusprosessi on asiakkaaseen kohdistuva, vuorovaikutuksellinen kohtaaminen, jossa syntyy asiakkaan kokemus palvelun vastaavuudesta hänen tarpeeseen. Nigel Thomasin (2002, 174–176) mallin osallisuuden ulottuvuudet mahdollistavat osallisuuden tarkastelun vuorovaikutussuhteessa asiakkaan ja työntekijän välillä. Seuraavaksi tarkastelemme tutkimustuloksia asiakkaiden kokeman osallisuuden näkökulmasta Thomasin (2002) mallin ulottuvuuksien mukaan.

Mahdollisuus valita

Ensimmäisessä Thomasin (2002) mallin ulottuvuudessa tarkastellaan sitä, minkälaiset mahdollisuudet asiakkaalla on valita, osallistuuko hän prosessiin vai ei. Osallistumisesta kieltäytyminen katsotaan myös yhdeksi osallisuuden muodoksi. Digitaalista portfolioa käyttäessään asiakas on tehnyt valinnan prosessiin osallistumisestaan. Sen käyttö

perustuu täysin sekä organisaation, työntekijän että nimenomaan asiakkaan vapaaehtoisuuteen. Silloin asiakkaasta on tullut toimiva ja osallistuva subjekti, kun hän on mukana toiminnassa eikä ole vain passiivinen toimenpiteiden objekti (Pohjola 2010, 57).

Ennen kuin asiakas voi valita ottaako hän digitaalisen portfolion käyttöönsä, niin hänellä täytyy olla tietoa siitä. Haastateltavat asiakkaat kokivat saaneensa tarvittavan perehdyttämisen tai he olivat itse opiskelleet työvälineen käytön. Haastateltavilla oli halussa CV:n teko ja opiskelu- ja työtodistusten tallentaminen portfolioon, mutta muut osiot olivat paljolti vielä tuntemattomia. Kun kysyimme yhdeltä haastateltavalta verkostokartan käytöstä, hän esitti vastakysymyksen: *”Onko se siellä samassa paikassa?”(A1)*

Digitaalista portfolioa käyttäessä asiakkaalla on mahdollisuus valita omassa asiakkuusprosessissa erilainen työväline, joka mahdollistaa tuoda itseään ja omia asioita esille uudella tavalla. Asiakkaalla on mahdollisuus valita kahdeksasta digitaalisen portfolion työkalusta ne, joita hän haluaa käyttää. Lisäksi hänellä on mahdollisuus valita työkalukohtaisesti ne työntekijät, joille hän antaa luvan päästä katsomaan omia tietojiaan. On myös mahdollisuus olla jakamatta kenellekään mitään tietoja. Digitaalisen portfolion avulla asiakkaan on mahdollista valita erilainen tapa olla vuorovaikutuksessa.

Omien vahvuuksien ja voimavarojen esiin nostaminen voi joskus olla asiakkaalle vaikeaa. Joillekin kirjallinen ilmaisu on helpompi tapa tuoda ajatuksiaan ja toiveitaan esille kuin puhuminen. Hanna Elorannan (2006, 73) mukaan yhtenä konkreettisenä asiakkaan osallistumisen esteenä voivat olla kommunikaatioon liittyvät ongelmat asiakkaan ja viranomaisten välillä. Ammattilaisten käyttämä kieli, niin puheessa kuin kirjoitettuna, voi tuottaa asiakkaalle ymmärtämisongelmia. (Ks. myös Pohjola 2010, 43–45.) On tärkeää huomioida, että asiakkaat tarvitsevat erilaisia tapoja itsensä ilmaisuun puheen keinon lisäksi. Asiakas kuvaa kirjoittamisen olevan tietyissä asioissa helpompaa kuin puhumisen vuorovaikutustilanteessa kasvotusten.

Ainahan se on vaikee, itseänsä kehuu toiselle kasvotusten, ett helpompihan se on itseänsä kehuskella, sitt sä ku kirjojat. (A3)

Asiakkaalla on mahdollisuus valita, haluaako hän hoitaa asioitaan perinteisesti vai sähköisesti netin kautta. Tutkimuksessa vastaajien kokemus oli, että asioiden hoitaminen netin kautta helpotti heidän arkeaan ja asiointiaan. Heidän ei tarvinnut kuljettaa pape-riversioita mukana ja he voivat tulostaa omat tietonsa missä ja milloin vain, kun net-tiyhteys on käytettävissä.

*Netin kautta, koska mä koen, että se helpottaa hyvin paljon mun tota asiointia.
(A4)*

Teknologia tuo uuden vaihtoehdoisen kanavan osallisuuden toteuttamiseen perinteis-ten vaikutuskanavien rinnalle. Teknologialla voidaan helpottaa ja tukea asiakasosal-lisuutta, mutta se voi myös olla osallisuuden esteenä silloin, jos asiakkaalla ei ole riittä-viä teknologisia valmiuksia tai käytössä tarvittavia laitteistoja. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 286; Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 303, 310–311.) Asiakas voi myös kieltäytyä käyttämästä teknologiaa hyödyntäviä sovelluksia. Haastateltavilla asiakkailla oli hyvät valmiudet ottaa teknologiaa hyödyntävä työväline käyttöön. Yksi haastateltavamme pohtii tuttavapiiriään ja heidän mahdollisuuksia ottaa portfolio käyttöön.

(...) ett mä voin kuvitella, että mä oon jo viiskymppinen, niin mua hiukan van-hemmat voi olla jo silleen, että emmä, ei ne, hyvä ku ne osaa pankkiin mennä asioimaan, niin saati sitten tämmösiä, että pitää liitteitä osata lisätä ja semmos-ta, niin kyl se tuottaa hankaluuksia. (A4)

Työntekijät taas kuvasivat osan asiakkaista olevan täysin kokemattomia netin käyttäjiä, jolloin heidän kohdallaan voidaan puhua digikuilusta. He eivät pysty hyödyntämään informaatioteknologiaa hyödyntäviä ratkaisuja. Tilastokeskuksen mukaan netin käyttö kuitenkin yleistyy edelleen: alle 55-vuotiaista suomalaisista 90 % käyttää nettiä päivit-täin, 55–65 -vuotiaiden osuus on yli 80 % (Tilastokeskus).

Mahdollisuus saada tietoa

Toinen ulottuvuus on saada riittävästi tietoa itseään koskevasta tilanteesta, omista oikeuksistaan ja koko prosessista (Thomas 2002). Tiedon tulee olla myös ymmärrettä-vässä muodossa (Laitila 2010, 184). Tietoa pidetään keskeisenä elementtinä osallisuus-den kokemukselle. Jos asiakkaalla ei ole tietoa, niin hän on enemmän ohjailtavissa ha-

luttuun suuntaan (Luhtasela 2009). Tieto on myös valtaa – itsemääräämisoikeus ei voi toteutua ilman tietoa (Saarenpää 2010, 97).

Ilman tietoa asiakas ei voi osallistua tasavertaisesti. Digitaalinen portfolio on vaihtoehtoinen tapa saada tietoa, silloin asiakas on itse tiedontuottajana ja tiedon yhteenkokoajana, kun yleensä tieto on pirstaloituna eri palveluihin ja työntekijöiden haltuun. Portfolio on rakennettu niin, että asiakas itse tuottaa tietoa itsestään sen mukaan, minkä hän kokee tärkeäksi itselleen. Asiakkaan itse tuottama tieto ei ole sektoroitunutta, vaan elämän eri osa-alueita koskevaa. Haastateltava kirjasi ja seurasi omaa työssä jakamistaan portfolioissa. Hän tuotti itse tietoa portfolioon ja käytti tätä tietoa oman tilanteensa arviointiin eli itsereflektoi toimintaansa. Hänen päämääränsä oli oman tilanteen pitkäjänteinen seuranta ja omasta kokemustiedosta oppiminen. (Karvinen-Niinikoski 2010, 258–259; Isotalo & Ringman 2015.)

No se on mulle itselle semmonen hyvä, ku mä saan mä kuntoutujana joudun pitää tässä terveydentilastani päiväkirjaa tässä päänuipissa, niin se on hyvä ku on ja jossai muuallakin ylhäällä se tieto, ett se ei tässä kuitenkin on sillalailla, että ku mä oon tässä kuntouttavassa työtoiminnassa, niin mun pitää koko ajan miettiä ja pohtia, että minkalainen mun tilanne on vaikka elokuussa ja miten mä oon jaksanut tehdä tätä mulle annettua työtä, niin on hyvä, ett on tavallaan joku paikka mihin laittaa ne ylös. (A4)

Digitaalisessa portfolioissa asiakkaalla ja työntekijällä on mahdollista tuottaa tietoa yhdessä. Silloin, kun portfolioa käytetään systemaattisesti työvälineenä ja sen rakentaminen tapahtuu vuorovaikutussuhteessa yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa, tiedontuotantokin voi olla yhteistä. Haastateltavat asiakkaat olivat haastatteluajankohtana töissä eikä heillä ollut kiinteää yhteistyösuhdetta työntekijään. He toivat kuitenkin esille, että portfolioa voisi työstää yhdessä työntekijän kanssa, jos heille tarjoutuisi siihen tilaisuus. He toivat myös esille sitä, että muutostilanteissa portfolioon käyttö taas aktivoituu.

Mull on tapaaminen tuolla mun työvoimaihmissen kanssa ja sitten sosiaali, meill on pieni palaveri tässä jatkohommissa, niin se voi olla taas sitten niinku sanoin, että voi olla enemmän käytössä. (A4)

Verkostokartan avulla asiakas kuvaa saaneensa näkyväksi omat ympärillään olevat toimijat, joihin hän oli portfolion välityksellä yhteydessä. Osallisuus voi tarkoittaa myös sitä, että asiakas ottaa vastuuta omista asioistaan (Laitila 2010, 138). Pelkästään oman tiedon hallinnointi aktivoi asiakasta. Asiakas voi halutessaan tehdä näkyväksi oman tilanteensa haluamillaan osin antamalla katseluoikeuden ympärillään oleville yhteistyötahoille. Haastateltava sanoi ottaneensa portfolion juuri tästä syystä käyttöön:

Nimenomaan sen takia se otettiin mulla käyttöön, että nää mun yhteyshenkilöt pääsi sinne kattoo mun CV:t ja tämmöst. (A4)

Portfoliossa on mahdollisuus viesti-osion välityksellä tiedottaa asioitaan henkilöille, joilla on portfolioon työntekijätunnukset ja joille asiakas on antanut katseluoikeuden tietoihinsa. Viesti-osion välityksellä asiakkaat eivät voi kommunikoida keskenään, eivätkä myöskään työntekijät toistensa kanssa. Viesti-osio on yksinkertainen sähköpostijärjestelmä. (Isotalo & Ringman 2015.) Tiedonkulku helpottui, kun tiedonsiirto tapahtui sähköisesti portfolion välityksellä. Haastateltava kertoi tiedon siirron olevan vaivatonta, kun tiedon sai yhdellä viestillä useammalle henkilölle. Hänen mukaansa tieto saavutti vastaanottajan nopeasti, koska viestit luettiin päivittäin. Yhteydenotto soittamalla sen sijaan voi tuntua toivottomalta, kun joutuu odottamaan soittoaikaa ja jonottamaan. Haastateltava oli antanut muun muassa omia terveydenhoitoon liittyviä tietoja yhteistyötahoille katsottavaksi.

On sellanen hyvä, että mä pääsen sillä yhdellä viestillä periaatteessa tavotan monta, sillä samalla viestillä tavotan monta henkilöä ja justiin eri ku mäkin oon tekemisissä koko aika. Mulle kuuluu nuo terveystieteenhenkilöt terveystiimi ja on sitten sosiaalipuolen tiimit ja sitten on taas työvoimapuolen, niin se vähentää sitä semmosta, että oonkohan mä muistanu ilmottaa ja oonko sinne muistanu. Nää on hyviä, semmoset ku saa sitt kertaheitolla tavallaan ne. (A4)

Asiakkaalla oli kokemus siitä, että hän oli saanut välitettyä hänelle tärkeän asian työntekijälle. Asiakas, näin toimiessaan, ikään kuin siirtää vastuun työntekijälle. Asiakas on näin tullut kuulluksi omassa asiassaan, vaikka hän ei voisi tietääkään onko, se vaikuttanut asian käsittelyyn. Asiakas tuntee osallisuutta kokemuksellisella ja tunnetasolla. (Oranen 2007, 7.)

Mahdollisuus vaikuttaa prosessiin

Kolmas ulottuvuus, Thomasin (2002) mallin mukaan, on mahdollisuus vaikuttaa prosessiin. Digitaalista portfoliota käytettäessä on kyse osallistumisesta toiminnan kautta. Käyttäessään digitaalista portfoliota asiakas on mukana prosessissa eli hän on toimija. Toiminta, tarpeellisen tiedon ja tiedonkulun ohella, lisää edellytyksiä asiakkaan prosessiin osallistumiselle. Toimiessaan asiakkaalla on mahdollista vaikuttaa prosessiin. Osallistuminen toimintaan lisää asiakkaan osallisuutta omaan elämään ja sen hallintaan (Luhtasela 2009, 42, 129).

Osallisuuden kokemukseen tarvitaan tietoisuutta ja ymmärrystä omasta tilanteesta ja valtaa vaikuttaa siihen (mt., 87). Digitaalinen portfolio on rakennettu niin, että sen avulla voidaan tarkastella omaa elämää kokonaisvaltaisesti eri työkaluja käyttäen (Isotalo & Ringman 2008; 2012; 2015). Osallisuutta tukevana pidettiin sitä, että digitaalisen portfolion avulla elämäntilanne käytiin läpi laajemmin ja syvällisemmin, kuin perinteisesti tilannearviota tehdessä. Haastateltava koki, että hänen kokonaistilanteensa ymmärrettiin paremmin. Hän kuvasi omaan työllistymiseensä vaikuttavia tekijöitä eri näkökulmista.

Laajemmin sitten niin saa käydään läpitte, että käydään taloudellista tilannetta, terveystilannetta käydään kaikkia, koska sehän on, ne käy käsikädessä tässä ihmisen työllistymisessä. (A4)

Käsitys palvelunlaadusta muodostuu asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa. Digitaalinen portfolio tai mikään mukaan tekninen apuväline tai menetelmä ei ole kohtaamisessa pääasia vaan inhimillinen, henkilökohtainen ja kokonaisvaltainen sosiaalinen kohtaaminen. Asiakas odottaa kiireetöntä, hänen asiaansa paneutuvaa työntekijää ja kohtaamista, jossa häntä arvostetaan. (Pohjola 2010, 52–53.) Digitaalisen portfolion käyttäminen vaatii aikaa. Asiakkaan kohtaaminen ja työskentelyn eteneminen oli haastateltavan mielestä enemmän henkilökohtaista.

Saa enemmän tämmöstä henkilökohtaisempaa, että siinä mennään, ku hän asioi TE-keskuksessa niin siellä voi olla kiire sillä henkilöllä ja siel on varattu tietty aika vaan siihen käyntiin, niin siin ei kerkee kovin syvälle menee. (A4)

Silloin, kun työntekijällä on aikaa pysähtyä asiakkaan asian äärelle, asiakkaalla on mahdollisuus tuntea itsensä merkitykselliseksi ja osalliseksi omassa asiassaan. Edellytys toiminnalle on, että asiakas on osallisena omassa asiakkuusprosessissaan eli on toimija (Metteri 2003, 92–95; Niiranen 2002, 73). Toimija on itsestään tietoinen ja suhtautuu maailmaan subjektina. Toimintakykyiselle on välttämätöntä hallita todellisuutta ja saavuttaa tavoitteitaan. Vailla autonomista toimintakykyä ihminen ei ohjaa elämänsä tapahtumia, vaan asiat tapahtuvat hänelle. Tuolloin hänen on vaikea ymmärtää asioiden välisiä yhteyksiä. Kyky kontrolloida ympäristöään saa ihmisen ymmärtämään ja toimimaan asianmukaisesti. (Sipilä 1989, 159–161.)

Mahdollisuus ilmaista itseään

Neljäntenä ulottuvuutena on mahdollisuus itsensä ilmaisuun sekä omien ajatusten ja mielipiteiden esittämiseen. Asiakkaiden yksilöllisyyden ja erilaisuuden huomioiminen mielipiteen ilmaisussa edistävät osallisuuden kokemusta. Vaihtoehtoiset tavat luovat edellytyksiä onnistuneelle vuorovaikutukselle, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus ilmaista itseään ja tuottaa tietoa itselleen luontaisella tavalla. (Thomas 2002; Laitila 2010, 184.) Silloin, kun asiakas tuottaa tietoa itse itsestään eli on asiantuntija omassa asiassaan, hän myös hallinnoi tietojaan eli käyttää valtaa (Luhtasela 2009, 79–126).

Digitaalisen portfolion avulla asiakkaalla on mahdollisuus saada äänensä kuuluviin eritavalla kuin perinteisessä vuorovaikutuksessa. Kahdenkeskinen keskustelu ei ole kaikille helpoin tai edes paras mahdollinen työskentelytapa. Eeva Liukon (2009, 98) mukaan osa asiakkaista jättäytyy pois tapaamisista ja voi jäädä avun ulkopuolelle, jos vaihtoehtoisia työtapoja ei ole valittavissa. Digitaalista portfolioa käyttämällä asiakkaalla on mahdollisuus ilmaista itseään kirjallisesti ja visuaalisesti. Tekstin lisäksi se sisältää paljon grafiikkaa ja toiminnallisia tehtäviä. Perinteisen kirjoittamisen lisäksi siellä voi tehdä itsestään esimerkiksi verkostokartan. Haastateltavat asiakkaat pitivät itseään enemmän puhujatyypinä, mutta kirjoittaminenkin onnistui. Haastateltavat asiakkaat pitivät tärkeänä, että saivat dokumentoida itse, koska ”(...) *se on niiku minun näkönen tieto*” (A3).

Asiakkaat pitivät digitaalista portfolioa käteväenä työvälineenä, koska sinne voi tallentaa omia tietoja ja ne ovat sieltä näytettävissä, muutettavissa, tulostettavissa ja sähköisesti lähetettävissä. Haastateltava pohtii omaa osaamistaan ja sen näkyväksi tekemistä:

Mull on nii aika paljon niiku tietoo ja taitoo (...) ett mä saan niitä näkyville sinne. (A3)

Asiakkaan asiat ja oma tilanne olivat selkeytyneet, kun asiakkaan tiedot ja taidot olivat yhdessä ja samassa paikassa. Myöhemmin asiakkaan ajatukset olivat jo suuntautuneet eteenpäin, ja hänen suunnitelmansa olivat jatko-opinnoissa:

Nytten mull on ajatuksena se, että jos sitä lähtis joko sitten vaikka esimiesopintoihin tai jotain, että mutta kuitenkin ku on tota tietoo, taito ja kokemusta. (A3)

Omien voimavarojen näkyväksi tekeminen vahvistivat asiakkaan uskoa suunnata elämässä eteenpäin. Osallisuuden vahvistaminen tuki asiakasta ottamaan vastuuta omasta elämästään, ratkaisuistaan ja teoistaan (Laitinen & Kempainen 2010, 162). Tärkeää digitaalisessa portfolioissa on nimenomaan se, että se auttaa ihmistä ilmaisemaan itseään ja pohtimaan omaa elämäänsä. Oman elämän näkyväksi tekeminen ensisijaisesti itselleen sekä halutessaan myös ympärillä oleville työntekijöille on uutta, koska perinteisesti on totuttu siihen, että työntekijä hahmottaa asiakkaan tilanteen kyetäkseen auttamaan. Asiakasta tuetaan auttamaan itseään ja portfolioon käyttö tapahtuu työntekijän avustuksella. Jo sen ajatuksen ja tunteen välittäminen asiakkaille on tärkeä saavutus, että asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija eikä työntekijä.

Mahdollisuus saada apua ja tukea itsensä ilmaisemiseen

Viidentenä osallisuuden ulottuvuutena on mahdollisuus saada apua ja tukea itsensä ilmaisemiseen (Thomas 2002, 174–176). Haastateltavat asiakkaat olivat tottuneet käyttämään portfolioa itsenäisesti, eivätkä he kokeneet tarvitsevansa siinä apua. Hankkeessa oli järjestetty matalan kynnyksen atk-opetusta, mutta käyttäjien lähtötasosta riippuen ohjauksen tarvetta oli edelleen.

Kyllähän se välillä tuntuu että kyllä pitäis olla enemmän ohjausta, mutta sitte, että itellä niin se tällä hetkellä sujuu hyvin, mutta joillekin siihen kyllä tarvii sitä ohjausta enemmän. (A2)

Digitaalinen portfolio on hyvä apuväline itsensä ilmaisemiseen, omien tietojen säilyttämiseen ja muokkaamiseen vaihtelevien tilanteiden mukaan. Omassa hallinnassa oleva sähköinen työväline antoi mahdollisuuden prosessimaiseen työskentelyyn ajasta ja paikasta riippumatta: *”Se on niin hyvä ku sä teet sen, nii sä pystyt sen tallentaa ja jatkaa sitten taas ku sull on aikaa, ett se on siinä mielessä, ettei sitä tarvii tehä kerralla”* (A3). Kirjallisen dokumentoinnin välineenä portfolion avulla tiedon sai täsmällisesti niin kuin sen halusi olevan: *”Mä pystyn kirjottamaan sen sillalaila ku se tavallaan ni ku se on sanonu ja toinen pystyy lukemaan, niin sillon siin ei tuu sitten väärinymmärryksiä ja semmosia niin helpolla”* (A4). Joillekin kirjallinen ilmaisu on luontevampi tapa kuin puhuminen. Kirjoittaminen on prosessi, jossa on mahdollista saada omat ajatukset järjestykseen. Omien asioiden kirjoittaminen, näkyväksi tekeminen, auttaa ymmärtämään omaa tilannettaan ja silloin voi myös kokea olevansa osallisena omien asioiden hoidossa.

Mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin

Kuudentena ulottuvuutena on mahdollisuus itsenäiseen päätöksentekoon (Thomas 2002). Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) eli asiakaslaki korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista oman asiansa käsittelyyn. Lain mukaan asiakkaan ääntä on kuultava. Osallisuuden näkökulmasta autonomia toteutuu silloin, kun asiakkaan ääntä kuullaan ja hänellä on mahdollista olla mukana asiansa käsittelyssä. Silloin hänen on mahdollista muuttua passiivisesta työn kohteesta aktiiviseksi toimijaksi. Osallisuuden kokemukseen vaikuttaa se, kuinka oikeudenmukaiseksi asiakas kokee itseään koskevat päätökset (Luhtasela 2009, 103–104, 118). Oikeudenmukaisuuden kokemisessa painottuu asiakkaan oma tuntemus tilanteesta sekä se, kohdellaanko häntä ihmisarvoisesti ja kunnioittavasti.

Osallisuuden kokemisen yksi perusta on asiakkaan oma näkemys hänen kohtaamansa kohtelun oikeudenmukaisuudesta (mt., 111). Osallisuus toteutuu ihmisen saadessa ja ottaessa itselleen omaa elämäänsä koskevaa valtaa, jolloin hän saa ja hänen täytyy

tehdä itse omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä (Kivistö 2014, 57). Asiakkaat käyttävät kokemusperäistä tietoaan rakentaessaan omaa elämänsuunnitelmansa (Luh-tasela 2009, 83–86). Haastateltavalla asiakkaalla oli omaa kokemustietoa omasta työ- ja toimintakyvystään. Asiakas koki hankalana tilanteen, jossa viranomainen oli jättänyt huomioimatta hänen tietonsa. Silloin, kun asiakkaan kokemustieto jätetään huomioimatta eikä sitä hyödynnetä työskentelyssä, asiakkaalla ei ole myöskään valtaa vaikuttaa niihin päätöksiin, joita viranomaiset tekevät (mt., 82). Haastateltavalla oli kokemus, että vaikka tieto kulki viranomaisten välillä, siihen ei oikeasti kiinnitetty huomiota. Hän oli kokenut toiminnassa epäoikeudenmukaisuutta ja ajatteli digitaalisen portfolion tuovan näkyville sellaista tietoa, joka muutoin jäisi vain yhdeksi dokumentiksi muiden joukkoon. Asiakkaalle oli tärkeää nähdä tulomisen kokemus.

(...) saanu enemmän ymmärrystä omaan tilanteeseeni ja pystyn luottamaan siihen, että mä oon kuitenkin monta vuotta taistelin tässä samassa tilanteessa ja mua ei oikeesti oikein niinku kuunneltu nyt tuntuu, että nyt se ainakin on, että enemmän huomataan ja kuullaan ja mun tilanteeni ymmärretään ymmärretään paremmin, että niihin oikeesti kiinnitetään huomiota, että mitkä ne on ne rajoitteet, että mitä on oikeesti. (A4)

Asiakkaan kokemustiedon huomioiminen lisää osallisuuden kokemista, koska työskentelyn valtarakenne muuttuu tasavertaisemmaksi. Jos asiakas kokee, että hänen ja työntekijän tai yhteistyötahojen välillä on tulkintaongelmaa, asiakkaan ääntä ei kuunnella ja hänet ohitetaan, niin silloin asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioiminen ei toteudu (mt., 108, 127). Silloin asiakkaalla ei ole ollut mahdollisuutta vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin.

6.2 Työntekijä tukemassa asiakkaan osallisuutta

Työntekijöiden kokemukset osallisuuden mahdollisuudesta liitämme kolmannen tutkimuskysymykseen: Miten asiakkaiden osallisuutta voidaan tukea? Tarkastelomme digitaalista portfoliota käytettäessä ilmenevää osallisuutta suhteessa aiemmin luokiteltuihin työvälineisiin. Esimerkiksi, miten mahdollisuudet osallisuuden tukemiseen näyttäytyivät käytettäessä portfoliota vuorovaikutuksen tai dokumentoinnin työ-

välineenä. Lisäksi tarkastelemme, mitä muita osallisuuden tukemiseen liittyviä kuvauksia työntekijät liittivät digitaalisen portfolion käyttöön.

Osallisuuden kokemus ja vaikuttamisen mahdollisuudet punnitaan silloin, kun työntekijä ja asiakas kohtaavat ja pohtivat toiminnan eri vaihtoehtoja (Thomas 2002; Niiranen 2002, 72). Työntekijälle osallisuuden tukeminen ja mahdollistaminen on osa ammatillisesti hyvin tehtyä työtä, ihmisen elämänhallinnan lisäämistä ja syrjäytymisen ehkäisemistä (Laitila 2010, 57; Niiranen 2002, 71, 74). Toisaalta asiakkaalta myös edellytetään aktiivista kansalaisuutta ja osallisuutta (Laitinen & Niskala 2013, 10).

Työn Paikka -hankkeen yhtenä tavoitteena on osallistuva asiakas. Asiakkaan osallisuutta tukevana työvälineenä hankkeessa on otettu käyttöön digitaalinen portfolio. Portfolion kehittäjät ovat käyneet esittelemässä portfolioa hankkeen asiakkaille ja työntekijöille. Teknologiaa hyödyntävän Internet-pohjaisen työvälineen käyttöönotto on ollut hankkeessa alusta alkaen haasteellista, johon yhtenä syynä ovat olleet asiakkaiden heikot atk-taidot. Osalla asiakkaista ei ole ollut minkäänlaista kokemusta netin käytöstä. Kokemattomuus netin käytöstä oli tuonut asiakkaille epävarmuutta ja stressiä, jopa ahdistusta, kun netissä ei ole ”ihminen tavattavissa”. Digitaalisen portfolion käyttöön tarvitaankin atk:n perustaidot. Digitaalista portfolioa oli käytetty myös tietoteknisten taitojen opiskeluun, jolloin samalla on tullut käytyä läpi myös omaa elämää. Hankkeessa oli heti alkuun lähdetty tarjoamaan matalankynnyksen atk-opetusta ja poistamaan asiakkaiden osallisuuden esteitä käyttäen portfolioa. Myöhemmin viikko-ohjelmaan kuului atk-opastusta, jolloin oli mahdollisuus myös portfolion tekemiseen.

Työn Paikka -hankkeen toiveena oli, että asiakkaat kokoaisivat CV:n digitaaliseen portfolioon. Haastatteluista kävi selville, että asiakkailta kysyttiin lupa tunnusten tilaamiseen, mutta tuli myös ilmi, että asiakkaita oli jopa veloitettu tilamaan tunnukset ja tekemään CV portfolioon. Jos joku asiakkaista ei halunnut tai kyennyt käyttämään portfolioa, sai hän tehdä sen paperiversioksi. CV:n suhteen oltiin tiukkoja: *”CV pitää olla tehty, jos meinaa työvalmentajien oikeesti aktiivista palvelua saada” (T3)*. Hankkeen asiakkaat olivat pitkäaikaistyöttömiä, joten työllistämistä edistävänä toimenpiteenä CV oli tarpeellinen, sillä sen avulla asiakas markkinoi omaa osaamistaan.

Digitaalisen portfolion käyttäminen tuo asiakkuussuhteeseen konkreettisen mahdollisuuden tehdä yhdessä. Anneli Pohjola (2010, 58) pitää asiakkaan ja työntekijän kumppanuutta osallisuuden edistyneenä muotona. Työntekijät olivat aluksi olleet itse mukana opastamassa portfolion käyttämisessä ja kuvasivat yhdessä tekemistä rinnakkain istumiseksi, samaan suuntaan katsomiseksi ja yhteiseksi keskusteluksi. Kumpaakin osapuolta koskevat kuvaukset olivat hyvin osallistavia: *”Minäkin, kun olin siinä asiakkaan kanssa, niin meidän istuttiin rinnakkain ja katottiin samaan suuntaan, että se näyttö oli meillä siinä, yhdessä siitä pääsi keskustelemaan” (T3)*. Tällainen tasavertainen ja vahva suhde työntekijään vahvistaa asiakkaan osallisuutta (mt., 58).

Digitaalinen portfolio oli uusi työväline sekä työntekijälle että asiakkaalle ja sen käyttäminen tarkoittaa yhdessä tekemistä ja toinen toisiltaan oppimista.

On helppo, sillä kyllähän nykyajan nuoret. Ne on parempia tuon tietokoneen kans, kun minä. Meillä oli esimerkiksi semmonen esimerkki, että yhden, yhden asiakkaan tehtiin tuossa keväällä (...) ja sitte kun me yhdessä tehtiin niitä tässä ja liittää liitetiedostona se heidän tekemä CV siihen, niin kyllä se nuori oli paljon näppärämpi kuin minä. (T4)

Työntekijä kuvasi, kuinka asiakas osasi käyttää teknistä työvälinettä paremmin kuin hän itse. Tällaisissa tilanteissa asiantuntijuutta jaetaan, kun asiakas opastaa työntekijää työvälineen käytössä. Tasavertaisen asiantuntijuuden jakautuminen on kumppanuussuhteen edellytys. Työskentely perustuu kummankin osapuolen samanlaiseen oikeuteen saada äänensä kuuluviin ja oikeuteen tulla kuulluiksi eli suhde ei ole sen enempää työntekijä- kuin asiakaslähtöinenkään. Molemmat osapuolet tuovat kohtaamiseen omat tietonsa ja kokemuksensa. Näistä tiedoista ja kokemuksista neuvotellaan yhteinen tulkinta asiakkaan tilanteesta ja tilanteen mahdollisesti vaatimista muutoksista. (Juhila 2006, 147–148.)

Työn Paikka -hankkeessa atk:n opastus oli myöhemmin ulkoistettu ja työntekijät eivät olleet niin tiiviisti mukana opetuksessa. Työntekijät eivät enää tienneet kenellä asiakasta portfolio on käytössä ja miten he ovat sitä käyttäneet. Silloin, kun portfolioa käytetään systemaattisesti työvälineenä ja sen rakentaminen tapahtuu vuorovaikutussuhteessa yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa, se muotoutuu heidän yhteiseksi vuorovaikutuksen työvälineeksi ja osallisuus mahdollistuu (Pohjola 2010, 58; ks. Isotalo

& Ringman 2012, 85). Tämä oli havaittavissa yhden haastateltavan tavassa käyttää portfolioa nuorten kanssa: *”Me ollaan asiakkaan kanssa katottu ja hän on sit valinnu, että tehäänkö toi. (...) Minä olen tavannut asiakasta kolme neljä kertaa ja ollaan niinku menty yks osio, yks tai kaks osioo kerrallaan sieltä”* (T4). Työntekijän toiminta kuvastaa yhteistyötä asiakkaan kanssa. Asiakasosallisuutta tukee erityisesti neuvottelu työvälineen sisällöstä sekä asiakkaan mukaan ottaminen työskentelyyn ja portfolioon käytön opetteluun.

Digitaalinen portfolio on konkreettinen *dokumentoinnin työväline*, joka auttaa asiakasta tuottamaan tietoa itsestään sekä itseään että hänen kanssaan työskenteleviä työntekijöitä varten. Yleisesti työntekijöiden mielestä asiakkaan asiat tulivat aidommin esiin, kun asiakas kirjoitti itse, jolloin hän myös pystyi tiedostamaan asiat paremmin. Asiakas ymmärretään ja hyväksytään oman elämänsä asiantuntijana (Pohjola 2010, 58). Työntekijät tunnistivat omassa toiminnassaan myös tulkinnan ja johdattelun mahdollisuuden. Työntekijät toivat esille, että asiakkaan itsensä tuottamassa tiedossa asiat olivat ikään kuin aidommin ilmaistu, jolloin työntekijän mahdolliselle tulkinnalle ja johdattelulle ei jäänyt sijaa.

No, ainakin sitä, ehkä se asia aidommin, kun siinä ei jää sitä työntekijän tulkintaa ja tavallaan niiku mahdollinen semmonen niiku johdattelu vara niin ku, vaan mitä toinen tarkoittaa, vaan se tulee aidommin se asia, kun hän kirjottaa sen ihan itse.
(T2)

Yksi työntekijä toimi itse kirjaajana asiakkaan portfolioon, joka ei asiakkaan osallisuuden kannalta ollut paras mahdollinen ratkaisu. Työntekijän rooli asiantuntijana voi helposti ja huomaamatta johtaa tilanteeseen, jossa työntekijä ikään kuin säätelee tiedon määrää. Tai työntekijä säätelee tai tulkitsee asiakkaalta saatua tietoa oletuksiensa perusteella. Työntekijällä on tuolloin mahdollisuus vallan käyttöön tietoa säätelemällä. Asiakas tulee johdatelluksi, kun kaikki tarvittava tieto ei ole käytettävissä ja se vaikuttaa asiakkaan osallisuuden kokemiseen. (Luhtasela 2009, 81.) Digitaalinen portfolio on asiakkaan hallinnoima työväline, joten hän voi kirjata sinne omannäköistä tietoa halutessaan. Asiakkaan omat ajatukset tulevat työntekijälle näkyväksi, jolloin he voivat keskustella samoista asioista.

Asiakkaan osallisuus tiedon tuottamisessa ja oman tilanteen arvioinnissa onnistuu portfolion eri työkaluja käytettäessä. Digitaalisen portfolion käyttäjien mukaan oman elämänhistorian tekeminen näkyväksi kirjoitettuna ja visualisoituna helpottaa oman elämän pohtimista. Työntekijät kuvasivat työskentelyä keskustelevalaksi, ajatuksia herättäväksi ja yhdessä pohtivaksi. Yhteinen keskustelu ja pohdinta kannustivat asiakasta ja työntekijää työskentelemään yhteisten tavoitteiden aikaansaamiseksi. Asiakkaan omasta tilanteestaan tuottaman tiedon hyödyntäminen työskentelyssä ja suunnitelmassa aktivoi asiakasta ja lisää tunnetta omasta osallisuudesta ja omista vaikuttamismahdollisuuksista (Pohjola 2010, 53).

(...) että kyl mä niinku uskon siihen, että asiakas kokee, että hänen elämänsä tulee niinku ja tavoitteet ja ajatukset siitä, minkälainen ihminen hän on, ni hän tulee kuulluksi ja nähdyksi ehkä sit tän kartotuksen kautta, mun mielestä hyvin. (T4)

Sosiaalityön prosesseissa keskeisenä on tieto, tiedontuottaminen ja tiedon käyttö. Ydinkysymys liittyy ihmisiin tiedon subjekteina, sillä tiedonmuodostus on olennainen osa sosiaalityötä. (Pohjola ym. 2010, 9-10.) *Dokumentoinnin välineenä* digitaalisen portfolion avulla asiakkaalla on mahdollisuus saada äänensä kuuluviin eritavalla, jopa paremmin kuin perinteisessä vuorovaikutuksessa. Yksipuolisesti tehty dokumentointi voi sulkea pois asiakkaan oman näkemyksen ja siten estää osallisuutta. Digitaalisen portfolion avulla asiakas osallistuu dokumentointiin, joka on yksi keino lisätä osallisuutta tiedonmuodostuksen prosessissa (Kääriäinen 2005, 167). Sosiaalityössä dokumentointitapoja muuttamalla asiakaslähtöisemmäksi voidaan vaikuttaa siihen, että tilanteen selvittelyssä ja arvioinnissa saatu tieto on asiakasta osallistava.

Portfoliotyöskentelyssä oli positiivinen ja tulevaisuuteen orientoitunut ilmapiiri. Työtä tehtiin asiakasta eikä viranomaisia varten: ” (...) sellaista tunnetta, että että tää tehdään häntä varten” (T4). Osallisuuden kokemisen yksi tärkeimmistä elementeistä on se, että asiakkaalla on tunne, että hänet huomioidaan ja kohdataan ihmisenä (Pohjola 2010, 52–53; ks. myös Flöjt 2000, 20). Työntekijöiden mielestä silloin oli tekemisen meininki, kun asiakas itse kertoi ja kirjoitti. Toiminnan kautta asiakkaan osallisuus toteutuu ja toisaalta osallisuus luo edellytykset toiminnalle (Metteri 2003, 92–95; Niiranen 2002, 73). Asiakkaan toimijuus merkitsee enemmän kuin pelkästään asiakkaan huomioimista ja kuulemista. Osallisuus toiminnassa tarkoittaa asiakkaan sitoutumista

omien asioiden hoitamiseen, joka lisää vastuuta ja tuolloin toiminnassa voi nähdä jopa asiakasohjautuvuutta. (Hokkanen 2013, 56.)

Portfolio työvälineenä tarjosi asiakkaalle mahdollisuuden ilmaista itseään kirjallisesti, auttoi keskustelun etenemisessä ja toi työntekijälle uuden näkökulman keskusteluun:

Se tuo myös siihen keskusteluun semmosen niinku, niinku oivaltavaa, että sehän vaatii työntekijältä hirveen paljon, niiku sellasta kuunnella, mitä se asiakas puhuu ja onkia sieltä se ja ne kysymykset tulee siltä niiku asiakkaalta, eikä niiku työntekijältä. (T3)

Työntekijä koki, että keskusteluun nousseet kysymykset eivät olleetkaan työntekijän esittämiä, vaan ne nousivat keskusteluun asiakkaan tuottaman tiedon kautta. Avoimuus haastaa työntekijää ottamaan asiakkaan kanssa puheeksi asiakkaalle tärkeitä asioita. Eettisesti toimiessaan työntekijä antaa oman asiantuntemuksensa asiakkaan käyttöön ja kohtelee häntä tasavertaisena vuorovaikutuksen osapuolena. Asiantuntijuus ei ole tällöin työntekijällä, vaan se luodaan vuorovaikutuksessa yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. (Raunio 2009, 166–168.)

Tiedon ja vallan käsitteet nähdään olevan kytköksissä toisiinsa. Kumppanuussuhteen pyrkimällä vastustetaan myös vallankäyttöä, jossa työntekijä sanelee ongelmat ja ratkaisut yksipuolisesti (Niemi 2013, 53). Silloin, kun asiakkaiden kokemustieto jätetään huomioimatta eikä sitä hyödynnetä työskentelyssä, asiakkaalla ei ole myöskään valtaa. Luhtaselan (2009, 82–86) mukaan asiakkaat käyttävät kokemusperäistä tietoaan rakentaessaan omaa elämänsuunnitelmansa. Haastateltavien työntekijöiden mukaan digitaalisen portfolion avulla asiakkaan todellinen tilanne tuli näkyväksi sekä asiakas tuli kuulluksi ja nähdyksi. Oman historian näkyväksi tekeminen voi vahvistaa asiakkaan itsetuntoa ja arvostus omaa elämää kohtaan lisääntyy. Kun asiakas tunnistaa ja tunnustaa oman osaamisensa, hän suunnistaa jo eteenpäin omassa elämässä. Näkyväksi tuleminen voi olla myös pelottava asia. Asiakkaalla voi esimerkiksi lukivaikeuden vuoksi olla este ottaa portfolio käyttöön, koska portfoliossa tehdään kirjallisia töitä. Tällaisessa tilanteessa työntekijällä tulee olla herkkyyttä huomioida asiakkaan avun ja tuen tarve sekä tarvittaessa valita joku toinen työskentelytapa.

Asiakkaiden kirjalliset taidot olivat yksilöllisiä. Joidenkin asiakkaiden kohdalla itse kirjoittaminen voi olla todellinen este portfolion käytölle. Työntekijät kuvasivat, kuinka he olivat auttaneet asiakasta sanottamisessa: *"Sanat puuttuu ja sanottamiseen tarvii työntekijän apua. Eli ihan jo tämmöseen niiku osaamisestaki ku puhutaan, niin ei oo sanoja"* (T3). Ujoimpien asiakkaiden kohdalla portfoliossa näkyvillä olevat kysymykset jäsensivät tilannetta ja auttoivat asiakkaita kertomaan omista asioistaan. Haastateltava mietti myös vastuukysymystä, kun asiakas itse kirjoittaa: *" (...) mä mietin sitä, että totta kai siinä tavallaan antais vastuuta sille asiakkaalle"* (T4).

Oman näkemyksen esiintuominen ja sen kirjaaminen näkyväksi haastaa asiakasta ottamaan vastuuta itsestään ja tekemisistään. Silloin, kun asiakas ottaa vastuuta hän osallistuu ja on toimija. Vastuun jakaminen luo asiakkaalle tunteen olla myös vallan käyttäjä omassa asiassa. Tuija Kotirannan (2008, 70–72) mukaan toiminnan kannalta olennaista on tahto ja tahdonvoima. Hän pohtii tahdon ja halun käsitettä ja toteaa: *"Haluan jotain, mutta niin kauan kun en tahdo, on saaminen aika epävarmaa."* Tavoitteiden asettelussa on tärkeää antaa tilaa asiakkaan tahtotilalle sekä luoda uskoa hänen omiin mahdollisuuksiinsa toimia tavoitteiden suuntaan. Tahtominen tuo liikettä tavoitteen suuntaan, kun taas pelkästään jonkin asian haluaminen viittaa enemmän odottamiseen, että tavoite tulee minun luokseni.

Portfolio sisältää ansioluettelon lisäksi muitakin työkaluja kuten verkostokartan, aikajanan ja monenlaisia päiväkirjoja. Haastateltavilla työntekijöillä ei ollut selkeää kuvaa siitä, mitä digitaalisen portfolion työkaluja asiakkaat käyttivät. Arvioimme sen johtuvan siitä, että työntekijän näkökulmasta portfolion eri työkaluille ei nähty erityistä tarvetta yhteisessä asiakkuusprosessissa. Toisaalta haastatteluissa tuli kyllä esille esimerkiksi verkostokartan hyöty. Työntekijöiden mielestä verkostokartta tuotti hyvin tietoa asiakkaan sosiaalisesta tilanteesta työntekijälle sekä asiakkaalle itselleen.

Tota kyll mä silleen niiku uskon, ett se helpottaa niiden asioiden esille ottamista ja esille tulemista, ett tehdään yhdessä varsinkin tämmösiä niiku näitä niiku elämään muuten liittyviä verkostokarttoja ja tämmösiä. (T2)

Graafiset ja visuaaliset työkalut portfoliossa auttavat hahmottamaan asiakkaan tilannetta paremmin kuin pelkkä keskustelu asiasta. Työntekijät kokivat asiakkaan tilan-

teesta tehdyn aikajanan helpottavan keskustelun avaamista työskentelyn lähtökohdista, mahdollisuuksista ja tavoitteista. Jonkun asiakkaan kohdalla aikajana oli tuonut konkreettisesti näkyviin esimerkiksi sen, kuinka monta vuotta peruskoulun loppumisesta oli kulunut, eikä edistymistä ollut tapahtunut työllistymisen tai kouluttautumisen suhteen.

(...) että ehkä siinä kohtaa oho sit kun peruskoulusta hei on 3, 4 tai 5 vuotta, että ja minä vielä vaan... (naurahdus) mikä musta tulis isona? Kyllä se antaa semmosta, koska sä näät silmillä, että hei noin monta vuotta siitä on menny, ja mitä nytten? (T4)

Työntekijä kuvaa, kuinka asiakkaan tilanteen näkyväksi tekeminen auttaa sekä asiakasta että työntekijää löytämään yhteisen tavoitteen työskentelylle. Digitaaliseen portfolioon voi myös linkittää muita toimintoja. Työn Paikka -hanke jakaa asiakkailleen askelmittareita, joiden tarkoituksena on motivoida työttömiä asiakkaita liikunnan avulla kohottamaan kuntoaan ja sitä kautta työkykyään. Liikuntapäiväkirjan avulla asiakkailla oli mahdollisuus seurata oman kunnon kehittymistä.

(...)tota ni sitä liikuntapäiväkirjaahan me ollaan suositeltu käytettäväksi, koska me annetaan hankkeessa ni noita mitä nää on askelmittareita. Et sit ku siellä on niitä päiväkirjoja, on liikuntapäiväkirja, niin me olleen niinku kannustettu, että voit pitää sitä niin ku yllä ja sinne merkata niitä askelmääriä niinku päivittäin. Sit ollaan niinku tämmösiä linkityksiä tehty ja pyritty niinku innostamaan, kun nyt kuntosalia ja kaikkea tällaisia toimintoja, että mihin he voisi omaa kuntoonsa seurata. (T3)

Osallisuuden tunnetta voidaan lisätä sillä, että asiakas kokee toiminnan onnistuneeksi, tarpeelliseksi, tarkoituksenmukaiseksi ja hyödylliseksi suhteessa omaan elämäänsä (Luhtasela 2009, 39). Silloin, kun asiakas on kiinnostunut omasta kunnon kohenemisestaan, edistymisen seuraaminen on hyödyllistä ja tarkoituksenmukaista motivaation säilyttämisen kannalta.

Digitaalinen portfolio tarjoaa moniammatilliseen yhteistyöhön kannustavan työvälineen. Portfolion avulla asiakkaan elämäntilanne ja tukiverkostot tulevat nähtäviksi kaikille niille asiakkaan kanssa työskenteleville tahoille, joille asiakas antaa katseluoikeuden omaan portfolioonsa. Portfolio on työväline, joka kulkee asiakkaan mukana kaikkialle. Asiakkaan ei tarvitse aina uudestaan kertoa omia asioitaan, vaan yhteistyötahot

voivat nähdä asiakkaan itse tallentamat tiedot tietokoneeltaan. Eri yhteistyötahojen ympäröimänä asiakas hallinnoi digitaalisessa portfolioissa omia tietojaan, joten se lisää tunnetta itsemääräämisoikeudesta ja siten tunnetta osallisuudesta. (Isotalo & Ringman 2008, 54; 2012, 43–44, 116.)

(...) ja sit ne aina selittää ja sit ne kirjaa ne työntekijät jotain, asiakas ei välttämättä, ett tietää, ett työntekijä kirjaa sinne ja pääse koskaan sillä tavalla eteenpäin, menee aina se sama asia uudelleen, selität, että kyllä se sillee aattelee, ett motivoivampaa ku ollaan jo kartalla ja päästään tavallaan niiku eteenpäin sen, ettei uuden työntekijän kanssa ni ei tarvii aina ihan alusta asti. (T2)

Asiakkaat olivat antaneet työntekijöille oikeuksia lähinnä CV:n katseluun. Oman tiedon avoin jakaminen on tärkeä tapa pyrittäessä motivoimaan asiakkaita kantamaan vastuuta omasta elämästään. Se luo edellytykset asiakkaan aktivoitumiselle, jota ilman asiakasta voi olla vaikea saada osallistumaan yhteistyöhön (mm. Laitila 2010, 152). Haastattelujen perusteella työntekijät eivät olleet huomioineet tai edes ajatelleet portfolioon käyttämisen mahdollisuutta moniammatillisessa verkostotyössä.

Haastatteluista näkyi se, että digitaalisen portfolioon käyttöönotto voi olla haasteellista sekä työntekijälle että asiakkaalle, sillä se vaatii käyttäjältään motivaatiota, sitoutumista, pitkäjänteisyyttä ja itseohjautuvuutta. Jotta asiakasta voidaan tukea käyttöönotossa, se vaatii myös työntekijältä sitoutumista ja omistautumista asialle. Sen lisäksi työntekijältä vaaditaan tarvittaessa kykyä ohjata asiakasta portfolioon käytössä. Asiakkaan innostaminen digitaalisen portfolioon käyttöön lähtee siitä, että digitaalisen portfolioon käyttö on tuttua työntekijöille.

Jos sen ottaa vakavasti työvälineeksi, niin siihen pitää myös työntekijänä sitoutua paremmin, ku mitä välttämättä mekään ollaan tehty. (T3)

Ett nyt kun puhun tästä, niin tajuan miten paljon tärkeämpi asia se on, kun käyttää systemaattisesti välineenä. (T3)

Työntekijän sitoutuminen ei ollut digitaalisen portfolioon käyttöönoton ainut este. Tekemiselle tarvitaan oma aika, paikka ja rauhallinen tilanne. Työntekijöiden kokemus oli, että portfolioon käyttö liittyi pitkälti hankkeen toimintaan ja oli siten yleisempää hankkeen työntekijöillä kuin kunnan vakituisilla työntekijöillä. Yksi työntekijä kertoi prio-

risoivansa asiakkaita, joiden kanssa ottaa käyttöön digitaalisen portfolion. Ennen kaikkea priorisoinnin syyksi nähtiin se, ettei työaika riitä käyttöönotolle kaikkien asiakkaiden kanssa. Organisaatioiden mahdollistamalla resursseilla oli siis merkityksensä siihen, miten asiakkaiden osallisuusmahdollisuuksiin voidaan vaikuttaa (Thomas 2002; Niiranen 2002, 76).

7 Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkimustehtävämme oli tutkia hämeenlinnalaisen Työn Paikka -hankkeen ja sen yhteistyötahojen asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia digitaalisen portfolion käytöstä. Tutkimuksemme oli tapaustutkimus, jossa tapaukseksi määrittelimme portfolion käyttökokemuksen. Mielestämme tapaustutkimus soveltui tutkimukseen, jossa tarkastelimme ja analysoimme uudenlaista työvälinettä. Työvälineen käyttö muuttaa perinteistä työskentelytapaa, koska kyseessä on asiakkaan hallinnoima työväline. Sen lisäksi uutta on se, että portfolio on teknologiaa hyödyntävä, Internet-pohjainen, voimavara-keskeinen ja osallisuutta tukeva työväline. Työväline mahdollistaa erilaisen vuorovaikutuksen ja asiakkaan toimijuuden. Näiden ominaisuuksien pohjalta tarkastelimme tutkimuksessamme asiakkaan osallisuuden toteutumista portfoliota käytettäessä.

Tutkimuksemme teoreettinen viitekehys liittyy osallisuus -käsitteeseen, erityisesti Nigel Thomasin (2002) mallin osallisuuden eri ulottuvuuksiin. Aineistonkeruumenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Teemahaastattelurungon rakensimme osittain näiden osallisuusulottuvuuksien mukaisesti. Nämä teemat ohjasivat myös aineiston analyysiä, jonka toteutimme teoriasidonnaisen sisällönanalyysin menetelmällä. Teemahaastattelut suoritimme puhelinhaastatteluina, mikä oli meille uusi kokemus. Oletamme, että olisimme saaneet monipuolisempaa tietoa haastattelemalla etenkin asiakashaastateltavia kasvotusten. Osalla heistä oli vähän kokemusta portfolion käytöstä, joten kasvotusten haastattelemalla olisimme voineet havainnollistaa käyttöä. Haastateltavat olisivat voineet palauttaa mieleen portfolion sisällön, jos olisimme haastattelun aikana käyneet sitä konkreettisesti yhdessä läpi.

Thomasin (2002) mallin osallisuusulottuvuudet sopivat osallisuuden tarkasteluun portfoliota käytettäessä, koska jo portfolion käyttö itsessään tuottaa osallisuuden kokemuksia. Thomasin mallissa asiakkaiden osallisuutta tarkastellaan moniulotteisesti. Tutkimustulosten mukaan asiakkaiden osallisuuskokemukset vaihtelevat eri osallisuusulottuvuuksiin painottuen, jokaisen yksilöllisen tilanteen mukaan. Asiakkaiden osallisuuskuvausten tarkastelussa eri osallisuusulottuvuuksien kautta oli myös haasteita. Eri ulottuvuudet ovat osittain niin lähellä toisiaan, että sama osallisuuskuvaus aineiston analyysissä olisi ollut mahdollista sijoittaa useampaan eri ulottuvuusalueeseen.

Aineistomme koostui neljästä pitkäaikaistyöttömän sekä neljästä työntekijän haastattelusta. Aineistosta näkyi tutkimuskontekstin eli työllistämishankkeen vaikutus, jossa tavoitteena on pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden työllistymisen tukeminen. Tutkimustulosten mukaan portfolio otettiin käyttöön ensisijassa sen vuoksi, että sinne saatiin tehtyä ajantasainen sähköisessä muodossa oleva ansioluettelo eli CV. Portfolio on alun perin kehitetty nuorten tarpeisiin, mutta se soveltuu asiakashaastateltavien mielestä myös iäkkäämmille käyttäjille (ks. myös Isotalo & Ringman 2012).

Kaikki asiakashaastateltavat kokivat osaavansa käyttää portfolioita. Huomioitavaa on, että tutkimukseemme valikoituivatkin juuri ne henkilöt, joilla oli kokemusta portfolion käytöstä. Sen sijaan työntekijät toivat esille, että osalla Työn Paikka -hankkeen asiakkailla portfolion käyttö oli haasteellista heikkojen atk-taitojen vuoksi. Oliko tutkimuksen kontekstilla vaikutusta asiakkaiden heikkoihin atk-taitoihin? Yhtenä osallisuuden esteenä näemme tutkimuksen valossa sen, etteivät kaikki halua tai kykene käyttämään atk-pohjaisia työvälineitä. Osalla hankkeen asiakkaista oli niin heikot atk-taidot, että heidän kohdallaan voimme puhua digisyrjäytymisestä. Teknologiaa hyödyntävät työvälineet ja palvelut tuovat mukanaan kysymykset siitä, kuinka taidoiltaan ja kyvyiltään erilaiset asiakkaat voidaan saada osallisiksi. On selvää, että asiakkaille tulee opettaa atk:n perustaidot ennen kuin he voivat ottaa teknologiaa hyödyntäviä työvälineitä käyttöön. Työn Paikka -hanke oli huomionnut tämän ja oli heti hankkeen alussa lähtenyt poistamaan osallisuuden esteitä tarjoamalla atk-opetusta.

Tutkimustulosten mukaan digitaalista portfolioita voidaan käyttää työvälineenä monipuolisesti. Se voi olla asiakkaan, työntekijän sekä moniammatillisen yhteistyön työväline, mutta tutkimuksemme mukaan sen merkitys korostui erityisesti vuorovaikutuksen ja dokumentoinnin välineenä. Asiakas dokumentoijana on uutta ja se muuttaa asiakkuusprosessia sekä asiakkaan että työntekijän kannalta. Perinteisesti dokumentoijana toimii yksin työntekijä, eikä asiakas välttämättä edes tiedä mitä dokumentoidaan. Nykyisin korostetaan yhä enemmän sitä, että asiakkaan osallisuuden kannalta olisi tärkeää ottaa asiakas mukaan laatimaan dokumentteja (Kääriäinen 2005). Portfolioita käytettäessä mennään vielä pidemmälle, koska asiakas voi itsenäisesti kirjata ja tallentaa tietojaan sekä jakaa tietoa haluamilleen yhteistyötahoille. Tutkimustulosten mukaan

portfoliota ei juuri hyödynnetty moniammatillisen yhteistyön välineenä, vaikka se meidän mielestä on yksi sen parhaimmista ominaisuuksista.

Digitaalinen portfolio koettiin asiakkaan elämäntilannetta selkeyttäväksi ja asiakkaan osallisuutta vahvistavaksi työvälineeksi. Samansuuntaisia tuloksia ovat saaneet Panu Isotalo ja Miikka Ringman (2008; 2012; 2015) omissa tutkimuksissaan. Työväline koettiin nopeasti omaksuttavaksi ja helpoksi käyttää. Tutkimuksemme kuitenkin osoitti, että portfolion eri työkaluja käytettiin vähän. Työntekijät olivat olleet hankkeen alussa itse opastamassa asiakkaita portfolion käyttöön, jolloin eri työkalujen käyttö oli monipuolista. Myöhemmin, kun opetus oli ulkoistettu, työntekijät eivät enää tienneet, mitä työkaluja ja miten asiakkaat niitä käyttivät. Tutkimustulosten mukaan asiakkaat eivät juuri käyttäneet muita työkaluja kuin CV:tä ja tallensivat portfolioon opiskelu- ja työtodistuksia. Portfolion työkaluista esimerkiksi verkostokartta ja aikajana vaativat käyttäjiltään perehtyneisyyttä niiden merkitykseen ja tarkoitukseen. Tutkimuksemme mukaan portfolion monipuolinen käyttö onnistui silloin, kun sitä rakennettiin vuorovaikutussuhteessa asiakkaan ja työntekijän kanssa yhdessä. Tämän valossa näyttää siltä, että portfolion käyttöönotto tulisi tapahtua yhteistyössä asiakkaan ja työntekijän kanssa (ks. myös Isotalo & Ringman 2015, 113–114).

Asiakkaat tarvitsevat erilaisia tapoja itsensä ilmaisuun. Portfolion avulla asiakkailla oli mahdollisuus tuottaa omannäköistä tietoa, jolloin asiakkailla oli mahdollisuus ilmaista itseään ja saada äänensä kuuluviin eritavalla kuin perinteisessä vuorovaikutuksessa. Oman tilanteen ja tietojen näkyväksi tekeminen portfolion avulla edesauttoi asiakkaita saamaan äänensä kuuluviin ja tilanteensa näkyviin paremmin aikaisempaan verrattuna. Portfolion käyttö oli muuttanut työskentelyä henkilökohtaisemmaksi ja asiakkaat olivat saaneet enemmän ymmärrystä omasta tilanteestaan. Tutkimuksemme tuki sitä näkemystä, että työväline auttaa hahmottamaan omaa elämäntilannetta ja lisää tulevaisuuteen suuntaavaa voimavarakeskeistä työskentelyä (Isotalo & Ringman 2012, 65). Haastateltavat kokivat työvälineen tarpeelliseksi ja hyödylliseksi suhteessa omaan elämäänsä. Omassa hallinnassa oleva sähköinen työväline helpotti ja mahdollisti heidän osallistumistaan omien asioidensa hoitoon.

Työntekijät kuvasivat portfoliotyöskentelyä asiakas- ja voimavarakeskeiseksi työskentelytavaksi. Tutkimustulosten mukaan portfolio työvälineenä antoi mahdollisuuden työntekijän ja asiakkaan yhdessä tekemiseen, jolloin asiakkaan osallisuus mahdollistui. Kumppanuussuhteessa asiantuntijuus on molemmilla osapuolilla ja se luodaan vuorovaikutuksessa yhdessä työntekijän ja asiakkaan kanssa. Portfoliotyöskentelyssä asiakas on itse tiedontuottajana työntekijän ollessa tukena ja apuna antaen oman asiantuntijuutensa asiakkaan käyttöön. Työntekijät pitivät asiakkaan itse tekemiä kirjauksia aidoimpina ja heidän mielestä tuolloin asiakas pystyi myös tiedostamaan asiat paremmin. Asiakas itse oli osallisena tiedontuotannossa ja dokumentoijana, mikä teki hänestä toimijan. Toimijana asiakkaan osallisuus toteutui ja hän pystyi ottamaan vastuuta omien asioiden hoitamisessa. Asiakkaan omat kokemukset ja tieto työskentelyn keskiössä lisäävät asiakkaan tunnetta omasta osallisuudesta ja vaikutusmahdollisuuksista.

Tutkimuksessamme valitsimme painopisteeksi osallisuuden tarkastelun asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa. Sen rinnalle toimme teknologian hyödyntämisen näkökulman työvälineen muodossa. Tutkimustulosten mukaan digitaalisen portfolion käyttökokemukset ja osallisuus linkittyivät toisiinsa siten, että löytämiimme erilaisiin työvälineen käyttömahdollisuuksiin liittyi myös erilaisia osallisuuden mahdollisuuksia. Esimerkiksi sille, että työväline on sähköisessä muodossa, löytyi merkityksiä sekä sen käyttöön yleensä että myös merkityksiä osallisuuden toteutumiseksi. Digitaalisen portfolion käyttäjät kokivat sähköisen työvälineen hyödylliseksi ja asioiden hoitoa helpottavaksi. Tutkimuksemme osoitti, että työvälineen monet eri käyttötavat lisäävät myös erilaisia osallisuuden mahdollisuuksia. Käyttöänoton yhteydessä järjestetty atk-opetus lisäsi myös osallisuutta sähköisten palveluiden käyttöön.

Digitaalinen portfolio työvälineenä ei ole pääasia, vaan kaikki se, mitä sen käyttöönoton pohjalta asiakasprosessissa tapahtuu. Osallistavan vuorovaikutuksen taustalla on ajatus asiakkaan ja työntekijän roolien täydentävyydestä, mikä korostaa kummankin osapuolen yhtäläistä merkitystä onnistuneen kokemuksen aikaansaamisessa. Onnistuneessa vuorovaikutusprosessissa tarvitaan yhtä lailla ammatillista osaamista, näkemystä ja taitoa kuin asiakkaan oman elämänsä tuntemusta ja voimavaroja.

Tapauksen tapahtumaympäristöksi olisimme mielellämme halunneet valita sosiaalityötoimiston, jotta olisimme voineet tutkia digitaalista portfolioa nimenomaan sosiaalityön työvälineenä. Oletamme, että digitaalisen portfolion monipuolisuus olisi paremmin päässyt oikeuksiinsa sosiaalityön toimintaympäristössä, jossa asiakkaan tilannetta tarkastellaan kokonaisvaltaisemmin. Yksi haastateltavamme työskenteli sosiaalitoimistossa ja hän käytti portfolion työkaluja monipuolisesti. Työn Paikka -hanke kontekstina ei sen sijaan tuonut parhaalla mahdollisella tavalla esille työvälineen kaikkia mahdollisuuksia. Asiakkailta ei välttämättä ole ”omaa työntekijää”, jonka kanssa työvälinettä käytettäisiin säännöllisesti ja pitkäjänteisesti.

Sosiaalihuollossa puhutaan paljon pirstaloituneesta ja sektoroituneesta palvelukentästä sekä tietojärjestelmien keskinäisen keskustelun puutteesta. Asiakkaan tietosuojaa on tärkeä asia, mutta sen nimissä voidaan myös estää asiakkaiden tiedon kulku, jolloin se ei edistä asiakkaan osallisuutta. Tutkimuksessamme asiakkaat suhtautuivat myönteisesti tietojensa jakamiseen. Tietojärjestelmien keskinäisen keskustelun ongelmasta ei ole tarvetta puhua portfolioa käytettäessä, koska siinä asiakas hallinnoi itse tietojensa.

Tutkimuksemme antaa viitteitä siitä, että palvelujärjestelmien rakenteet, työntekijöiden sitoutuminen ja osaaminen sekä organisaatioiden resurssit vaikuttavat asiakkaan osallistumismahdollisuuksiin (Thomas 2002; Niiranen 2002, 76). Sekä asiakkaiden että työntekijöiden mukaan erilaiset hankkeet tuovat väliaikaisesti resursseja digitaalisen portfolion käyttöönotolle, mutta se ei turvaa tarvittavaa sitoutumista pidempiaikaiselle käytölle. Uusi työväline vaatii asiakkaan lisäksi myös työntekijältä sitoutumista asiaan. Tutkimustulosten mukaan työvälineen käytöstä helposti luovuttiin alkunnostuksen jälkeen, vaikka sitä pidettiin hyvänä ja hyödyllisenä työvälineenä. Systemaattinen ja pitkäaikainen käyttö osoittautui haasteelliseksi työkiireiden ja aikapulan vuoksi.

Tutkimuksen mukaan teknologiaa hyödyntävän työvälineen avulla on mahdollista vahvistaa asiakkaan osallisuutta, mutta tätä vaihtoehtoa ei osattu hyödyntää tai huomioda tarpeeksi. Osittain teknologiaa käytettiin asiakasta ei-osallistavasti siten, että työntekijä hallinnoi työskentelyn aikana työvälinettä eli toimi itse kirjaajana. Tutkimuksessa tuli esille myös se, että työntekijät eivät tieneet, miten ja mitä portfolion työkaluja asiakkaat käyttivät tai miten jakoivat omia tietojensa. Mielestämme se kertoo siitä, että

työvälineen avulla olisi ollut mahdollisuus tukea asiakkaan osallisuutta enemmän. Teknologisen työvälineen käyttäminen tällä tavalla tarkoittaa, että puhutaan teknologialähtöisestä näennäisosallistumisesta, jolloin teknologiaa kyllä on käytettävissä, mutta sen avulla osallisuus ei toteudu parhaalla mahdollisella tavalla. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012.) Tutkimuksen asiakkaat olivat muuttaneet toimintatapojaan ja kokivat teknologian mahdollistamaa osallisuutta käyttämällä portfolioa. Yhden asiakashaastateltavan kohdalla voimme sanoa hänen yltäneen teknologian mahdollistaman aktiivisen osallisuuden nelikenttään (mt.), koska hän käytti työvälinettä monipuolisesti muun muassa jakamalla omia tietojaan. Asiakkaan monipuolinen työvälineen käyttö ja toimintatavan muutos pakottaa myös työntekijän muuttamaan toimintatapojaan.

Sosiaalityössä asiakas tulisi saada toimijaksi, pois passivoivista työotteista. Tutkimusta tehdessämme pohdimme, onko osallisuus asiakkaan oikeus vai velvollisuus? Kenen pitäisi asiakkaan asioita oikein hoitaa, asiakkaan itse vai työntekijän eli järjestelmän? Asiakasosallisuudesta puhutaan paljon, mutta osallistuuko asiakas työskentelyyn vain näennäisesti? Asiakas otetaan mukaan asiakkuusprosessiin, mutta onko hän oikeasti osallisena työskentelyssä? Osallisuus muodostuu sekä osallisuuden kokemisen tunteesta sekä toiminnassa mukanaolosta ja mahdollisuudesta vaikuttaa omaan tilanteeseensa. Osallisuuden lisääminen ei synny itsestään. Työntekijöiden tehtävä on mahdollistaa asiakkaan osallistuminen omien asioiden hoitoon, suunnitteluun ja arviointiin. Mielestämme tarvitaan muutosta järjestelmäkeskeiseen orientaatioon ja siksi tulisi pohtia keinoja, miten sosiaalityötä kehitetään asiakasta osallistavaksi. Teknologiaa hyödyntävät työvälineet ovat yksi keino saada asiakas mukaan osalliseksi toimintaan. Siksi olisi hyvä, jos sosiaalityössä otettaisiin ennakkoluulottomasti vastaan teknologian tuomat mahdollisuudet.

Asiakkaan kohtaaminen, joka on osa sosiaalityön ydintä, tarvitsee kasvokkaisen kohtaamisen rinnalle erilaisia vuorovaikutuksen välineitä. Nykypäivänä varsinkin nuoret käyttävät tottuneesti erilaisia teknologisia laitteita, Internet-palveluja ja vuorovaikutuskanavia. Sosiaalityön on pysyttävä tämän kehityksen mukana. Jotta myönteinen asenne teknologiaa kohtaan olisi mahdollinen, on sekä asiakkaiden että työntekijöiden omaksuttava teknologian käytön edellyttämät tiedot ja taidot. Myönteinen asenne voidaan saavuttaa vain kokeilujen ja kokemusten kautta, siksi ennakkoluulotonta

asennetta ja rohkeutta uusia teknologisia työvälineitä kohtaan voidaan pitää yhtenä tärkeänä lähtökohtana niiden käyttöönololle. Mitä enemmän asiakkaat hyötyvät teknologian työvälineistä, sitä monipuolisemmin he niitä käyttävät. Samalla kiinnostus ylipäänsä teknologian hyödyntämiseen erilaisissa sosiaalipalveluissa kasvaa. Siksi olisi tärkeää tarjota asiakkaille mahdollisuuksia erilaisten sovellusten kokeiluun ja käyttöön.

Elämme tietoyhteiskunnassa ja se edellyttää sosiaalityön ammattilaisilta uudenlaista osaamista ja ennakkoluulotonta asennetta. Debra Parker-Oliver ja George Demiris (2006, 131) nostavat käytännönsosiaalityöntekijän e-osaamisen keskeiseksi ammattitaidon vaateeksi. Tulevaisuudessa sosiaalityöntekijän täytyy olla entistä kätevämpi teknologian suhteen sekä omata teknistä ammattitaitoa innovoida palveluita ja informaatiotekniikan sovelluksia asiakaslähtöisesti. (Ks. myös Ohtonen 2011.) Sosiaalityötä tulee tarkastella myös yhteiskunnan teknisen kehittymisen näkökulmasta. Teknologian lisääntyminen merkitsee myös tähän tarvittavien laitteiden ja välineiden hyväksymistä sosiaalityön piiriin (Niskala 2008, 90).

Teknologiaa hyödyntävien työvälineiden aikaisempaa tutkimusta ei ole sosiaalityön kentällä, joten pidämme tutkimustamme tarpeellisena asian esille tuomisessa. Vaikka tutkimuksemme on pieni, tuo se näkyväksi asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia sekä tarpeen tutkia ja kehittää lisää asiakasosallisuutta tukevia työvälineitä. Sosiaalityön tutkimiseen ja kehittämiseen tulee ottaa asiakkaat mukaan. Asiakkaiden kokemusten tutkiminen on mielestämme tärkeää, koska sekä teknologian käyttö että sen hyödyntäminen edelleen lisääntyy sosiaalialan joka sektorilla.

Digitaalinen portfolio on yksi tapa tehdä asiakastyöstä erilaista ja näkyvää. Sen erilaiset käyttötavat antavat mahdollisuuden monipuoliseen asiakastyöhön, jossa asiakas on todellisesti osallisena työskentelyssä. Digitaalisen portfolion ottaminen työvälineeksi on helposti toteutettavissa kaikissa sosiaalialan toimipaikoissa. Sen käyttö ei vaadi taloudellista panostusta tai muutoksia työyhteisöissä tai rakenteissa. Ehkäpä työtavan käyttöönoton suurimpia esteitä ovat vain ennakkoluulot. Ennakkoluuloista on mahdollista päästä irti vain kokeilemalla työvälinettä. Tämän tutkimuksen kautta rohkaisemme kaikkia sosiaalialan työntekijöitä vähintäänkin kokeilemaan digitaalista portfolioa työssään. Digitaalinen portfolio löytyy tästä linkistä www.naytonpaikka.fi/.

Lähteet

- Aaltonen, Marjo & Ojanen, Tuija & Vihunen, Riitta & Vile'n Marika 2003: Nuoren aika. WS-Bookwell Oy. Porvoo.
- Aarnos, Eila 2007: Kouluun lapsia tutkimaan: Havainnointi, haastattelu ja dokumentit. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus. Juva, 170–183.
- Alasuutari, Pertti 2011: Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. 1. painos 1993. Vastapaino. Tampere.
- Arnstein, Sherry R. 1969: A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners* (35): 4. p. 215–224.
- Carrilio, Terry E. 2008: Accountability, Evidence, and the Use of Information Systems in Social Service Programs. *Journal of Social Work* 8(z), 135–148.
- Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007: Tutkijan arkipäivän etiikka. Vastapaino. Tampere.
- Eloranta, Hanna 2006: Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Pro gradu - tutkielma. Terveystieteidenlaitos. Tampereen yliopisto.
http://www.sosiaaliportti.fi/File/f8d0663a-6a7a-49ed-8ef3-13531a25483c/Eloranta_gradu.pdf. Viitattu 1.11.2014.
- Eriksson, Katri & Koistinen, Katri 2005: Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskus, julkaisuja 4: 2005. Savion Kirjapaino Oy. Kerava.
http://www.academia.edu/419348/Monenlainen_Tapaustutkimus. Viitattu 8.1.2014.
- Eskola, Jari 2007: 6–8? (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.): Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Tammi. Helsinki, 32–46.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.
- Flöjt, Anu 2000: Tunnetko olevasi osallinen eli mitä osallisuus on?
http://www.nuorisotutkimusseura.fi/sites/default/files/verkkojulkaisut/Flöjt_Anu.pdf. Viitattu 15.11.2014.
- Helne, Tuula 2002: Sisällä, reunalla, ulkona? Kohti relationaalista syrjäytymisen tarkastelua. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.): Marginaalit ja sosiaalityö. SoPhi 65. Jyväskylä, 20–43.
- Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena 1993: Teemahaastattelu. Yliopistopaino. Helsinki.
- Hokkanen, Liisa 2013: Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 55–86.
- Häikiö, Liisa & Niemenmaa, Viivi 2007: Valinnan paikat. Teoksessa Laine, Markus & Bamberg, Markus & Jokinen, Pekka (toim.): Tapaustutkimuksen taito. Gaudeamus. Helsinki, 41–56.
- Isoherranen, Kaarina 2008: Yhteistyön uusi haaste – moniammatillinen yhteistyö. Teoksessa Isoherranen, Kaarina & Rekola, Leena & Nurminen, Raija (toim.): Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. WSOY Oppimateriaalit Oy. Helsinki, 26–48.
- Isotalo, Panu 2014: Sähköpostiviesti: 16.7.2014.

- Isotalo, Panu & Ringman, Miikka 2008: Eteenpäin. Syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien nuorten tukeminen Hämeenlinnan seudulla poikkisektorisen yhteistyön ja digitaalisen portfolion avulla. Tampereen yliopistopaino. Tampere.
- Isotalo, Panu & Ringman, Miikka 2012: Suuntia. Digitaalinen portfolio syrjäytymisvaarassa olevien ja syrjäytyneiden nuorten voimaantumisen välineenä. Painosalama Oy. Turku.
- Isotalo, Panu & Ringman, Miikka 2015: Oma elämä näkyväksi. NäytönPaikkaneettipalvelu syrjäytymisvaarassa olevien ja syrjäytyneiden nuorten voimaantumisen välineenä (tulossa).
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Järvinen, Karoliina Teresia 2014: Kuvakepohjainen käyttöliittymä. Värit ja symbolit käyttäjän apuna. Opinnäytetyö, Savonia ammattikorkeakoulu Kuopio. https://www.theseus.fi/bitstream/.../Jarvinen_Karoliina_Teresia.pdf. Viitattu 17.10.2014.
- Kangas, Sonja & Kuure, Tapio 2003: Johdanto. Teoksessa: Kangas, Sonja & Kuure Tapio (toim.): Teknologisoituva nuoruus. Nuorten elinolot - vuosikirja. Yliopistopaino Oy. Helsinki, 6–9.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve 2010: Ongelmaratkaisuperinne ja kriittinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Yliopistokustannus. Helsinki, 247–276.
- Kela, Tuula & Pääkkönen, Tarja 2012: Digitaalinen portfolio asiakkaan osallisuuden vahvistajana. Kandidaatintyö. Lapin yliopisto.
- Kilpeläinen, Arja & Salo-Laaka, Marja 2012: Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Pohjola, Anja, Kemppainen, Tarja & Väyrynen Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi, 303–322.
- Kilpeläinen, Arja & Sankala, Jukka 2010: e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Ps-kustannus. Juva, 271–290.
- Kiviniemi, Kari 2001: Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä, 68–84.
- Kivistö, Mari 2014: Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/98804/Kivist%C3%B6_Mari_ActaE150_pdfA.pdf?sequence=2. Viitattu 15.9.2014.
- Konttinen, Lea 2008: Laatu paikallisessa ruoan tuotannossa – Laatuajattelun spatiaalinen diffuusio ja innovaatioverkosto maidontuotannossa Pohjois-Karjalassa. Yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja nro 88. Joensuun yliopisto, Joensuu. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-219-157-1/urn_isbn_978-952-219-157-1.pdf. Viitattu 5.10.2014.
- Koskinen, Marketta 2011: Fenomenografia tutkimuslähestymistapana. Teoksessa Puusa, Anneli & Juuti, Pauli (toim.): Menetelmäviidakon raivaajat - perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Hansaprint Oy. Vantaa, 267–280.
- Kotiranta, Tuija 2008: Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 335. Jyväskylä.

- <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/18004/9789513932503.pdf?sequence>. Viitattu 15.9.2014.
- Kuronen, Marjo & Isomäki, Hannakaisa 2010: Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? — ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-Kustannus. Juva, 185–209.
- Kuula, Arja 2006: Tutkimuksen etiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino. Jyväskylä.
- Kuula, Arja & Tiitinen, Sanni 2010: Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa Ruusuvaara, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.): Haastattelun analyysi. Osuuskunta Vastapaino. Tampere, 446–459.
- Kääriäinen, Aino 2005: Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.): Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia kustannus. Helsinki, 159–171.
- Laine, Markus & Bamberg, Markus & Jokinen, Pekka 2007: Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa Laine, Markus & Bamberg, Markus & Jokinen, Pekka (toim.): Tapaustutkimuksen taito. Gaudeamus. Helsinki, 9–38.
- Laitila, Minna 2010: Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Kopijyvä Oy. Kuopio.
http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf. Viitattu 6.1.2014.
- Laitinen, Merja & Kempainen, Tarja 2010: Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Juva, 138–177.
- Laitinen, Merja & Niskala, Asta 2013: Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 9–16.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812).
- Liukko, Eeva 2006: Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. Helsinki: SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 9.
http://www.socca.fi/files/78/Kuntouttavaa_sosiaalityota_paikantamassa.pdf. Viitattu 6.10.2014.
- Luhtasela, Leena 2009: Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Helsingin yliopisto. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala.
<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e7fa5820-ad67-4a88-9e11-1ee31427325c>. Viitattu 10.12.2013.
- Mattila-Aalto, Minna 2010: Kuntoutusosallisuuden diagnoosi. Tutkimus entisten rapioikäyttäjien kuntoutumisen muodoista, mekanismeista ja mahdollisuuksista. Kuntoutussäätiö tutkimuksia 81/2009. Kuntoutussäätiö. Yliopistopaino. Helsinki.
http://www.kuntoutussaatio.fi/files/159/Kuntoutusosallisuuden_diagnoosi.pdf. Viitattu 10.12.2013.
- Metteri, Anna 2003: Kohtaamiset kansalaisen ja palvelujärjestelmän suhteissa. Luottamuksen rakentumisen näkökulma. Teoksessa Metteri Anna (toim.): Syntykö luottamusta? Sairastaminen, kansalainen ja palvelujärjestelmä. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys. YTY r. y. Edita Prima Oy. Helsinki, 92–112.
- Metteri, Anna 2012: Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampere.
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66973/978-951-44-8956-3.pdf>. Viitattu 6.1.2014.

- Moilanen, Pentti & Räihä, Pekka 2001: Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Aalto-la, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. Jyväskylä, 44–67.
- Mäkinen, Olli 2006: Tutkimusetiikan ABC. Tammi. Helsinki.
- Niemi, Petteri 2013: Hyvä, paha valta. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 31–54.
- Niikko, Anneli 2000: Portfolio oppimisen avartajana. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Niiranen Vuokko 2002: Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.): Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto. Kopijyvä Oy. Jyväskylä, 63–80.
- Niskala, Asta 2008: Salatusta suhteesta kahden kimppaan. Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 41. Lapin Yliopistokustannus. Rovaniemi.
<http://www.ulapland.fi/includes/loader.aspx?id=60115716-5c44-4c83-bce2-e462b495e291>. Viitattu 2.12.2014.
- Ohtonen, Vuokko 2011: e-Asiantuntijuus sosiaalipalveluiden verkkoneuvonnassa. Pro gradu -työ. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta.
<http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/tyopaperit-ja-muut-julkaisut/gradu/gradu2011-ohtonenvuokko.pdf>. Viitattu 10.12.2014.
- Oranen, Mikko 2007: Lastensuojelun kehittämisohjelman osahankkeen raportti. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.
- Parker-Oliver, Debra & Demiris, George 2006: Social Work Informatics: A New Specialty. *Social Work*. 51 (2), 127–134.
- Pelkonen, Risto & Louhiala, Pekka 2002: Ihminen lääketieteellisen tutkimuksen kohteena. Teoksessa Karjalainen, Sakari & Launis, Veikko & Pelkonen, Risto & Pietarinen, Juhani (toim.): Tutkijan eettiset valinnat. Tammer-Paino. Tampere, 126–136.
- Perron, Brian E. & Taylor, Harry O. & Glass, Joseph E. & Margerum-Leys, John 2010: Information and Communication Technologies in Social Work. *Advances in Social work*.
- Piekkari, Rebecca & Welch, Catherine 2011: Tapaustutkimuksen erilaiset tyypit. Teoksessa Puusa, Anneli & Juuti, Pauli (toim.): Menetelmäviidakon raivaajat - perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Hansaprint Oy. Vantaa, 183–195.
- Pohjola, Anneli 1999: Moniammatillinen asiantuntijuus. Teoksessa Virtanen, Päivi (toim.): Verkostoituva asiakastyö. Kirjayhtymä Oy. Helsinki, 110–126.
- Pohjola Anneli 2003: Tutkijan eettiset sitoumukset. Teoksessa Pohjola Anneli (toim.): Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. C. Työpapereita 47. Lapin yliopisto. Rovaniemi, 53–65.
- Pohjola, Anneli 2007: Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa: Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.): Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Tammi. Helsinki, 11–31.
- Pohjola, Anneli 2010: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Yliopistokustannus. Helsinki, 19–74.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa 2010: Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Juva, 9-20.

- Pohjola, Anneli & Laitinen Merja 2010: Pohdintaa asiakkuuden punoksista. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Yliopistokustannus. Helsinki, 309–320.
- Rantala, Heikki 2013: Työn Paikka. Työllisyyden kuntakokeiluhanke Hämeenlinnan seudulla. <http://www.elykeskus.fi/documents/10191/56390/Ty%C3%B6n+paikka+Heikki+Rantala/3eb66e48-087e-477b-9110-ce4a17c66a83>. Viitattu 9.12.2014.
- Raunio, Kyösti 2006: Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Raunio, Kyösti 2009: Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki.
- Rogers, Everett M. 2003: Diffusion of Innovations. 5.painos. Free Press, A Division of Simon & Schuster, Inc. New York.
- Rolin, Kristina 2002: Tieteen etiikan metodologinen näkökulma. Teoksessa Karjalainen, Sakari & Launis, Veikko & Pelkonen, Risto & Pietarinen, Juhani (toim.): Tutkijan eettiset valinnat. Tammer-Paino. Tampere, 92–104.
- Ronkainen, Suvi & Pehkonen, Leila & Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen, Eija 2013: Tutkimuksen voimasanat. Sanoma Pro Oy. Helsinki.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen Matti 2010: Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.): Haastattelun analyysi. Osuuskunta Vastapaino. Tampere, 9–36.
- Saarela-Kinnunen, Maria & Eskola, Jari 2007: Tapaus ja tutkimus = tapaustutkimus? Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus. Juva, 184–195.
- Saarenpää, Ahti 2010: Kansalainen, yksilö oikeudellisesti kaiken keskipisteenä. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Juva, 75–137.
- Salmikangas, Anna-Katriina 2002: Näkökulmia osallisuuteen. Teoksessa Kohonen, Kirsi & Tiala, Toni (toim.): Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Osallisuushanke. Sisäasiainministeriö. Suomen kuntaliitto. Helsinki, 13–18.
- Salo-Laaka, Marja & Sankala, Jukka 2007: Informaatioteknologia: Sosiaalityön tulevaisuuden mahdollisuus? Teoksessa Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (toim.): Tutkiva sosiaalityö. Näkökulmia tulevaisuuteen ja innovaatioihin. Talentia- Lehti/ Sosiaalityön tutkimuksen seura. Painotalo Auranen Oy. Forssa, 42–47. <http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/Tutkiva%20sosiaalityo/Tutkiva%20sosiaalityo%202007.pdf>. Viitattu 12.1.14.
- Sipilä, Jorma 1989: Sosiaalityön jäljillä. Painokaari Oy. Helsinki.
- Stake, Robert E. 2005: Qualitative case studies. Teoksessa Norman, K. Denzin & Lincoln, Yvonna S.: The sage handbook of qualitative research. Third edition. Sage Publications, Inc. Thousand Oaks, 443–466.
- Syrjälä, Leena 1995: Tapaustutkimus opettajan ja tutkijan työväliseenä. Teoksessa Syrjälä, Leena & Ahonen, Sirkka & Syrjäläinen, Eija & Saari, Seppo: Laadullisen tutkimuksen työtapoja, 1–2. painos. Kirjayhtymä. Helsinki, 9–66.
- Särkelä, Antti 1993: Sosiaalityön asiakas subjektina ja ei-subjektina. Täydennyskoulutusjulkaisuja 7. Hakapaino Oy. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Helsinki.

- Thomas, Nigel 2002: *Children, Family and the State. Decision-making and Child Participation*. Policy Press. Bristol.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 5. uudistettu laitos. Tammi. Helsinki.
- Tilastokeskus: <http://www.stat.fi/>. Viitattu 14.10.2014.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 5. uudistettu laitos. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Tuusa, Matti 2005: *Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa*. Helsinki. Kuntoutussäätiö.
- Valokivi, Heli 2008: *Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista*. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Tampere. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67800/978-951-44-7181-0.pdf?sequence=1>. Viitattu 6.1.2014.
- Varto, Juha 1992: *Laadullisen tutkimuksen metodologia*. Kirjayhtymä. Helsinki.
- www.naytonpaikka.fi: NäytönPaikka-nettipalvelu. Oma elämä näkyväksi.
- Yin, Robert K. 2009: *Case Study Research. Design and Methods*. Fourth Edition. Sage Publications, Inc.

Liite

Liite 1. Teemahaastattelurunko

Asiakkaan teemahaastattelurunko

Taustatietoja:

ikä / sukupuoli /perhetilanne / koulutus / työkokemus

1) Miten päädyit Työn Paikka -hankkeeseen?

- minkälaisia tavoitteita sinulla on?

2) Miten digitaalisen portfolion käyttöönotto tapahtui ja miten koet saamasi ohjauksen ja tuen?

- tuen ja kannustuksen saaminen
- tiedon saaminen
- motivointi
- mitä haasteita/ongelmia
- atk-aidot

3) Millainen merkitys portfolion käytöllä on sinun ja työntekijän väliseen asiakkuuteen?

- Miten se on vaikuttanut tai mitä uutta se on tuonut asiakkuussuhteeseen?
 - o vertaile portfolion kanssa työskentelyä aikaisempiin työskentelykokemuksiin: mikä parempaa, mikä huonompaa
 - o vaikutus luottamuksen syntymiseen

4) Millainen merkitys digitaalisella portfoliolla ja sen käytöllä on itsellesi?

- Mitä mielestäsi digitaalisen portfolion käytöllä tavoitellaan?
- Mikä on käsityksesi digitaalisesta portfoliosta ja mitkä ovat sen tärkeimmät työkalut?
- Mikä sen käytössä on mielekästä, mikä haasteellista?
- Miten koet saavasi oman äänesi kuuluviin portfoliota käytettäessä: tavoitteiden asettamisessa ja suunnitelmien tekemisessä?

- Minkälaisia päätöksiä olet tehnyt asiakkuuden aikana ja minkälainen vaikutus portfolion käytöllä on ollut päätöksiin?
- Minkälainen vaikutus portfolion käytöllä on mielestäsi ollut saamiisi palveluihin?

5) Miten kuvaillet omia osallisuuden mahdollisuuksia portfoliota käytettäessä?

- Mahdollisuus valita
- Mahdollisuus saada tietoa
 - o onko portfoliolla vaikutusta saamaasi tietoon ja tiedon määrään? tieto omasta tilasta, itse tuotettu tieto, työntekijältä saatu tieto, yhdessä tuotettu tieto
 - o olet itse tiedontuottajana, miltä se tuntuu?
- Mahdollisuus vaikuttaa prosessiin
 - o miten koet omat vaikutusmahdollisuudet portfoliota käytettäessä?
 - o portfolion käyttöprosessi
 - o asiakkuusprosessi
- Mahdollisuus ilmaista itseään
 - o oman tilanteen määrittelyssä
 - o miten koet sen, että ilmaiset itseäsi kirjoittamalla
- Mahdollisuus saada apua ja tukea itsensä ilmaisemiseen
 - o neuvojen ja ohjeiden saaminen työntekijältä esim. verkostokartan tekemisessä
 - o NäytönPaikka –nettipalvelun kautta
- Mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin
 - o oman elämän suunnittelussa
 - o palvelujen suunnittelussa ja käytännön toteutuksessa
 - o mahdollisuudesta arvioida omia palveluja

6) Kerro miten kehittäisit digitaalista portfoliota?

7) Mitä muuta palautetta haluaisit antaa?

Työntekijän teemahaastattelurunko

Taustatietoja:

- koulutus
- työkokemus

1) Miten asiakkaat valikoituvat Työn Paikka -hankkeeseen?

- minkälaisia tavoitteita työntekijän näkökulmasta on?

2) Miten asiakkaat ovat valikoituneet portfolion käyttäjiksi?

- mitä olet kertonut asiakkaalle portfoliosta?
- miten aloittamisesta on sovittu?

3) Minkälaista tukea ja ohjausta asiakkaat ovat mielestäsi käyttöönotossa saaneet?

- mitä ongelmia on ollut ja miten niistä on selvitty?

4) Miten digitaalisen portfolion käyttö on muokannut asiakkuutta?

- mitä uutta se on tuonut? haasteita?
- työskentelyyn sitoutuminen?
- luottamuksen syntyminen?
- asiakkuusprosessiin vaikutus?

5) Miten digitaalisen portfolion käyttö on muokannut omaa työnkuvaasi?

- asiakkaan oma dokumentointi?
- yhdessä tuotettu tieto
- yhteistyö muihin tahoihin?

6) Mitä hyötyä koet olevan asiakkaalle digitaalisen portfolion käytöstä?

- mitä portfolion käytöllä tavoitellaan?
- itsensä ilmaisussa?
- motivaatiossa omien asioiden hoitamiseen?

7) Mikä on kokemuksesi asiakkaan osallisuudesta portfoliota käytettäessä?

- Mahdollisuus valita
- Mahdollisuus saada tietoa
- Mahdollisuus vaikuttaa prosessiin
 - o portfolion käyttöprosessi
 - o asiakasprosessi
- Mahdollisuus ilmaista itseään
 - o oman tilanteensa määrittelyssä
- Mahdollisuus saada apua ja tukea itsensä ilmaisemiseen
 - o neuvojen ja ohjeiden antaminen työntekijältä esim. verkostokartan tekemisessä
 - o NäytönPaikka –nettipalvelun kautta
- Mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin
 - o vaikutusmahdollisuudet portfoliota käytettäessä?

7) Kerro miten kehittäisit digitaalista portfoliota

8) Onko sinulla vielä jotain, mitä haluaisit kokemuksistasi kertoa?