

Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen
(Toim.)



Sosiaalityö digitalisaatiossa

Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58

Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen
(Toim.)

Sosiaalityö digitalisaatiossa

Lapin yliopisto
Rovaniemi 2017



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Taitto: Taittopalvelu Yliveto Oy

Lapin yliopistopaino, Rovaniemi 2017

Painettu:

ISSN 1237-2676

ISBN 978-952-337-034-0

Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58

Pdf:

ISBN 978-952-337-035-7

Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58

Sisällysluettelo

<i>Maarit Kairala: Alkusanat</i>	7
<i>Mari Kivistö & Kirsi Päykkönen: Johdatus Sosiaalityö digitalisaatiossa -teokseen</i>	13

Osa I Suuntaviivoja

1. <i>Mari Kivistö: Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade</i>	21
2. <i>Leena Tikkala: Sosiaalityön asiantuntijuus digitalisaatiossa</i>	43
3. <i>Susanna Salovaara: Tietojärjestelmät osana sosiaalityön tiedonmuodostusta</i>	59
4. <i>Jonna Ritvanen: Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? – Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä</i>	73

Osa II Käytännön kurkistuksia

5. <i>Mia Niemi: Ikääntyminen ja teknologia – Gerontologisen sosiaalityön näkökulmia</i>	97
6. <i>Jonna Brandt: Digitaalinen vaino eron jälkeisen vainon muotona – Merkityksiä arjessa ja turvallisuuden kokemuksissa</i>	113
7. <i>Kirsi Päykkönen: Sosiaalinen media ikääntyneiden kotona asumisen tukemisessa</i>	125

Osa III Kehittämiskokeiluja ja kokemuksia

8. <i>Arja Kilpeläinen & Tanja Sälevä: Etäältä lähelle – Lähipalveluja lappilaisille teknologiavälitteisesti</i>	139
--	-----

9. <i>Katariina Kohonen & Miina Arajärvi</i> : Sosiaalityö näkyväksi verkossa – Ideasta valtakunnalliseksi projektiksi.....	153
10. <i>Mirva Salmela & Leena Mämmi-Laukka</i> : Kuinka voin auttaa? – Kokemuksia sosiaalityössä hyödynnettävistä digipalveluista.....	161
11. <i>Minna Helynen</i> : Verhojen takaa someen – 7 some-myyttiä murrettavaksi	169
Loppusanat	
<i>Anneli Pohjola</i> : Sosiaalityöohjautuva digitalisaation kehittäminen.....	181
Kirjoittajat.....	191

Alkusanat

Nopeat ja jatkuvat toimintaympäristön muutokset, teknologian nopea kehittyminen yksisuuntaisesta tiedonsiirrosta vuorovaikutteiseksi, ihmisten arjen teknologisoituminen sekä ihmisten lisääntyvä sosiaalisen median käyttö ovat vaikuttaneet siihen, että sosiaalityössä teknologiaa käytetään yhä enemmän sosiaalityön eri tehtävissä. Kun aikaisemmin teknologiaa käytettiin pääasiassa tiedontuotantoon ja -hallintaan liittyen, 2010-luvulla teknologiaa on käytetty enemmän sosiaalityön interventioissa sekä yksilö-, yhteisö-, että yhteiskunnallisella tasolla. Suomessa on useita hankkeita, jotka liittyvät teknologian kehittämiseen ja joissa sosiaalityöntekijät ovat mukana kehittämässä monialaisissa ja yhteistoinnillisissa verkostoissa.

Ajankohtaiseksi teknologian käytön tekee Juha Sipilän hallitusohjelman (Ratkaisujen Suomi 2015, 24) haaste julkisten palveluiden digitalisaatiosta sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistuksen ja maakuntaudistuksen yhteydessä. Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 3 §:ssä ”sosiaalipalveluilla tarkoitetaan kunnallisia sosiaalipalveluja ja niihin sisältyviä tukipalveluja sekä muita toimia, joilla sosiaalihuollon ammattihenkilöt ja muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö edistävät ja ylläpitävät yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta”. Sosiaalityön näkökulmasta digitaalisten sosiaalipalveluiden tuottaminen ja käyttö ovat osa profession tavoitteellista ja ammatillista toimintaa, jonka tavoitteena on tuottaa sosiaalisia vaikutuksia, jotka tukevat ihmisten sosiaalista hyvinvointia ja arjessa selviytymistä. Digitaalisesti tuotetuissa sosiaalityön palveluissa toteutuvat samat sosiaalityön periaatteet ja lähtökohdat kuin kasvokkaisuissa palveluissa sekä noudatetaan sosiaalityön etiikkaa ja sosiaalityötä koskevaa lainsäädäntöä. Oman haasteensa sosiaalityölle asettaa kasvokkaiden ja digitaalisten palveluiden muodostaman kokonaisuuden koordinointi ja vaikuttavuuden arviointi.

Digitaaliset sosiaalipalvelut mahdollistavat uudenlaisen toimintaympäristön ja uudenlaisia työvälineitä ja -menetelmiä, joiden avulla sosiaalityössä voidaan saavuttaa suurempi osa väestöstä, tuottaa palve-

luita asiakasryhmille, jotka eivät saa riittävästi palveluita nykyisestä palvelujärjestelmästä sekä tukea ihmisten valtautumista, yhteisöllisyyttä, osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. Toisaalta digitalisaatio edellyttää kriittisyyttä sen suhteen, miten teknologian käyttö vaikuttaa sosiaalityöhön ja minkälaista vaikuttavuutta sillä on asiakkaiden sosiaaliseen hyvinvointiin ja arjesta selviytymiseen. Koska teknologia- ja organisaatiolähtöiset sovellukset voivat sekä teknistää että mekaanistaa sosiaalityötä, niin edellytyksenä sosiaalityöntekijöiden tavoitteita tukevalle teknologialle on sosiaalityöntekijöiden osallisuus teknologisten ratkaisujen ja digitaalisten palveluiden suunnittelussa, käyttöönotossa ja arvioinnissa. Kriittisyyttä tarvitaan erityisesti, koska teknologia ja digitaaliset palvelut voivat toimia syrjäyttävinä mekanismeina osana laajempia syrjäytymisprosesseja.

Sosiaalityön etiikka korostaa ihmislähtöistä teknologian kehittämistä ja teknologisten ratkaisujen vaikuttavuutta ihmisten arkeen ja hyvinvointiin. Vaikka teknologisten ratkaisujen käytössä hyödynnetään soveltaen aikaisempaa tietoa, niin sosiaalityössä tarvitaan uudenlaista tutkittua tietoa esimerkiksi teknologiaan liittyvästä sosiaalisesta ulottuvuudesta, ihmisten teknologisoituvasta arjesta ja sen sosiaalisista vaikutuksista, sosiaalisten ilmiöiden ja ongelmien ilmenemismuodoista ja Internetissä toteutuvasta vuorovaikutuksesta.

Huolimatta toimintaympäristön muutoksista, joissa teknologia on keskeinen muutosta tuottava tekijä, teknologiaa käytetään sosiaalityössä edelleen vähän. Yhtenä syynä tähän on pidetty teknologiaosaamista vahvistavan koulutuksen puutetta. Eri maissa tehtyjen eettisten ohjeiden ja standardien mukaan sosiaalityöntekijöillä tulee olla ammatillisessa työssä uusimpaan tietoon perustuvaa teknologiaosaamista (Esim. NASW ym. 2017).

Lapin yliopiston, sosiaalityön oppiaineen koordinoimissa ESR -rahoitteisissa maisterikoulutuksissa teknologiaosaamisen haasteeseen on vastattu toteuttamalla vuosina 2005–2014 kolme Sosiaalityön e-osaamisen maisterikoulutus -hanketta sekä nykyinen eSosiaalityön maisterikoulutus -hanke vuosina 2015–2017. Vahvistamalla sosiaalityöntekijöiden teknologiaosaamista ja käyttämällä opetuksessa uutta opetusteknologiaa Lapin yliopiston koordinoimat hankkeet ovat olleet innovatiivisia ja tulevaisuuteen suuntautuvia sekä kansallisesti että kansainvälisesti.

eSosaalityön maisterikoulutus -hankkeen (ks. hankkeen kotisivut www.ulapland.fi/esosaalityo) tavoitteena on tuottaa päteviä ja monitaitoisia yhteiskuntatieteiden maistereita, joilla on pätevyys sosiaalityöntekijän tehtäviin ja substanssiosaamiseen perustuvaa teknologiaosaamista. Laadukkaan ja ajantasaisen teknologiaosaamisen opetuksen varmistamiseksi koulutuksessa on jäsennetty sosiaalityössä tarvittavaa teknologiaosaamista laaja-alaisesti yksilöiden, yhteisöjen ja yhteiskunnan tasolla sekä kehittämisen ja tutkimuksen näkökulmasta. Verkko- ja vuorovaikutusosaaminen, metodinen osaaminen ja arvo-osaaminen sekä etiikka ovat olleet oleellinen osa teknologiaosaamisen jäsennyttä. (Kairala, tulossa.) eSosaalityön maisterikoulutuksen opetus suunnitelm mukaisesti koulutuksessa toteutettiin sosiaalityön aine- ja syventävät opinnot, jotka sisälsivät teknologiaosaamista vahvistavia opintoja yhteensä 30 op. Teknologiaosaamista vahvistivat lisäksi erilaiset esseet ja oppimistehtävät, käytännön opetusjakso sosiaalityön teknologiaa kehittämissä yksiköissä ja hankkeissa sekä kandidaatin ja pro gradu -tutkielmat.

eSosaalityön maisterikoulutuksessa taustalla on ollut käsitys siitä, että sosiaalityön teknologiaosaamisen lähtökohtana on sosiaalityön osaaminen (ks. Lähteinen ym. 2017), johon uudenlainen osaamisen perustuu. Siksi teknologiaosaamisen opetus sidottiin osaksi sosiaalityön opintoja niin paljon kuin se hankkeessa oli mahdollista. Toinen taustalla oleva lähtökohta oli, että sosiaalityöntekijöillä täytyy olla oman profesionsa osaamiseen perustuvaa teknologiaosaamista ennen kuin he voivat käyttää teknologiaa työssään tai olla asiantuntijoina omaan työhönsä liittyvän teknologian yhteistoiminnallisessa kehittämisessä. Kolmantena lähtökohtana oli, että koska kaikki sosiaalityöntekijät erilaisissa tehtävissä käyttävät nykyään teknologiaa, teknologiaosaaminen on osa kaikkien sosiaalityöntekijöiden osaamista.

eSosaalityön maisterikoulutuksessa jatkettiin jo aikaisemmissa hankkeissa hyväksi koettua opetusteknologian käyttöä sekä opetuksessa että opiskelijoiden ohjauksessa. Opetusta toteutettiin sekä lähi- että etäopetuksena, mikä mahdollisti aikuisopiskelijoiden joustavan etenemisen opinnoissa henkilökohtaisen opintosuunnitelman mukaisesti. Koska opiskelijat olivat kaikki työelämässä, pyrittiin opintojen etenemistä tukemaan useilla eri toimenpiteillä. Opintojen ohjausta toteutettiin joustavasti ja yksilöllisesti sekä perinteisin menetelmin että käyttämällä uusia

teknologiaa hyödyntäviä mahdollisuuksia, kuten esimerkiksi ePortfolio ja opettajien nettivastaanotto.

Opetuksen ja opinnäytteiden työelämälähtöisyyttä vahvisti yhteistyö hankkeen kumppanuuskuntien Oulun, Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän sekä Oulunkaaren kuntayhtymän kanssa. Työelämän edustajia toimi luennoitsijoina ja osa oppimistehtävistä toteutettiin siten, että opiskelijat tuottivat tietoa työelämälle käyttäen empiiristä aineistoa. Opiskelijoiden pitkä käytännönjakso toteutettiin sosiaalityön yksiköissä ja hankkeissa, joissa kehitettiin teknologiaa. Pro gradu -tutkielmien tavoitteena oli tuottaa monipuolisesti tutkittua tietoa teknologian käyttöön ja kehittämiseen sekä avata teknologiaan liittyvää sosiaalista ulottuvuutta. eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeessa sosiaalityöntekijöiden teknologiaosaamisen opetusta on pyritty laajentamaan sekä Lapin yliopiston sosiaalityön oppiaineen perusopiskelijoiden opetukseen, että toteuttamalla valtakunnallisen sosiaalityön yliopistoverkoston (Sosnet) verkkokurssi 'Sosiaalityön teknologiaosaaminen'.

Tämä julkaisu on eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeen loppujulkaisu. Julkaisun kirjoittajat osallistuvat kirjoituksillaan ajankohittaiseen keskusteluun sosiaalityön asemasta ja asiantuntijuudesta teknologisoituvassa yhteiskunnassa. Keskustelun toivotaan laajenevan ja johtavan sosiaalityön aktiivisempaan toimijuuteen suhteessa teknologisoitumiseen ja digitalisaatioon.

Oulu, syyskuussa 2017

Maarit Kairala

eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeen projektipäällikkö, yliopisto-opettaja

Lähteet

- Kairala, Maarit (tulossa 2018) Sosiaalityön teknologiaosaaminen. Teoksessa Tarja Juvonen, Jari Lindh, Anneli Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Tallinna: UniPress.
- Lähteinen, Sanna & Raitakari, Suvi & Hänninen, Kaija & Kaittila, Anniina & Kekoni, Taru & Krok, Suvi & Skaffari, Pia (2017) Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen. SOSNET julkaisuja 7. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- NASW & ASWB & CSWE & CSWA (2017) Standards for Technology in Social Work Practice. http://www.socialworkers.org/practice/standards/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf Luettu 29.8.2017.
- Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Helsinki: Edita Prima.
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Johdatus Sosiaalityö digitalisaatiossa -teokseen

Lapin yliopiston sosiaalityön koulutustarjonnassa sosiaalityön ja informaatioteknologian teemat ovat yhdistyneet jo vuodesta 2005 lähtien kolmen peräkkäisen maisterikoulutuksen (SIMO I–III) muodossa. Näiden hankkeiden jälkeen on sosiaalityön digitalisaation kontekstissa tarvitsemaa sosiaalityön teknologiaosaamista omalta osaltaan vahvistanut Lapin yliopiston toteuttama eSosiaalityön maisterikoulutus-hanke (2015–2017). Tämän ESR-rahoitteen koulutushankkeen yhteistyökumppaneina ja osarahoittajina ovat toimineet Kainuun sote-kuntayhtymä, Oulun kaupunki ja Oulunkaaren kuntayhtymä.

Opintonsa eSosiaalityön maisterikoulutuksessa aloitti maaliskuussa 2015 yhteensä 26 opiskelijaa. Valmistuessaan yhteiskuntatieteiden maisteriksi heillä on sekä sosiaalityöntekijän pätevyys että valmiuksia työskennellä kehittäjinä, tutkijoina ja toimijoina digitalisoituvassa yhteiskunnassa, lähtökohtanaan sosiaalityön tavoitteet, tehtävät ja etiikka. eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeen tavoitteena on koulutuksen lisäksi tuoda näkyville sosiaalityössä tarvittavaa teknologiaosaamista ja teknologiaan liittyvää sosiaalista ulottuvuutta. Tämä teos pyrkii omalta osaltaan täyttämään kahta viimeksi mainittua tavoitetta ollen samalla eSosiaalityön maisterikoulutuksen loppujulkaisu.

Sosiaalityö yhteiskunnallisena toimijana elää suurten muutosten aikaa. Yksi keskeisimmistä käynnissä olevista prosesseista on digitalisaatio, joka eetoksena kohdistuu nykyisten toimintatapojen muuttamiseen digitaalitekniikkaa hyödyntäen. Digitalisaatio nivoutuu muihin ajankohtaisiin yhteiskunnallisiin diskursseihin, joista vallalla ovat yhtäältä taloudellisuuden ja tehokkuuden kehittämiseen liittyvät tavoitteet, mutta toisaalta yhteiskunnan ekologinen ja inhimillinen kestävyys, johon jälkimmäiseen liittyy myös kansalaisten osallisuuden vahvistamisen tavoite. Osallisuus on yksi sosiaalityön perusarvoista. Siksi sosiaalityön asiantuntijuutta tarvitaan nyky-yhteiskunnassa laajalti.

Sosiaalityö on keskeinen yhteiskunnallinen toimija, joka edellytyksiä luovissa ja mahdollistavissa rakenteissa vahvistaa yhteiskunnan kes-

tävää kehitystä sekä itsenäisesti että yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Sosiaalityön tavoitteiden mukaisen toiminnan keskiössä on mo-
neen suuntaan ulottuva reflektio. Esimerkiksi ajallisesta näkökulmas-
ta sosiaalityössä analysoidaan kyllä myös vaikutuksia, mutta sen lisäk-
si pyritään myös ennakoimaan muutosprosesseja ja niiden mahdollisia
vaikutuksia sellaisilla tavoilla, jotka edistävät kansalaisten ja yhteiskun-
nan kokonaisvaltaista hyvinvointia. Sosiaalityö ei vain reagoi, vaan on
myös kehittämässä ja innovoinnissa mukana aktiivisena toimijana,
omista lähtökohdistaan käsin. Sosiaalityöhön digitalisaatiossa kiinnitty
uudenlainen, entistäkin joustavampi osaaminen. Sosiaalityö digitalisa-
atiossa on tilanteittaista ja kontekstisidonnaista.

Teknologinen kehitys on ollut nopeaa. Tietoyhteiskunnasta, jossa
keskityttiin tiedon keräämiseen, tallentamiseen, siirtämiseen ja jaka-
miseen teknologian avulla on siirrytty ubiikkiin verkkovuorovaikutus-
yhteiskuntaan, jossa jatkuvasti ja kaikkialla läsnä olevan teknologian
välityksellä sisältöjä tuotetaan ja muunnetaan jatkuvasti, vuorovaiku-
tuksessa. Edellä kuvattu haastaa sosiaalityötä ketteryyteen, mutta myös
kriittiseen tarkasteluun sosiaalityön omista lähtökohdista käsin. Digita-
lisaatio on tuonut mukanaan paljon positiivisia mahdollisuuksia, mutta
samalla luonut uudentyypisiä sosiaalisia ongelmia. Osalle kansalaisista
selviytyminen digitalisoituvassa yhteiskunnassa näyttääytyy haasteel-
lisena.

Sosiaalityö digitalisaatiossa -teoksen kirjoittajakutsussa keväällä
2017 esitimme ilmiön parissa toimiville ja siitä kiinnostuneille pyyn-
nön ottaa kirjoittamisen kautta osaa keskusteluun siitä, millaista on
tulevaisuuden sosiaalityö digitalisaatiossa. Toivoimme julkaisuun eri
tulokulmista katsovia keskustelun avauksia, kannanottoja sekä käytän-
nön kokemusten kuvauksia. Toivotimme tervetulleiksi sekä teoreettiset
että kokemukselliset tekstit. Toivoimme saavamme artikkeliehdotuksia
sekä eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeessa mukana olleilta opet-
tajilta, opiskelijoilta ja yhteistyökumppaneilta että hankkeen ulkopuo-
lisilta toimijoilta. Kutsuimme vastattiin ja käsillä olevaan Sosiaalityö
digitalisaatiossa -teokseen saatiin erilaisia kuvauksia ja analyysseja digi-
talisaation kontekstissa tehtävästä sosiaalityöstä, tässä nimenomaises-
sa ajassa ja paikassa. Teoksen artikkelit eivät pyri esittämään kattavaa
läpileikkausta sosiaalityöstä digitalisaatiossa, mutta niiden kautta piir-
tyy sangen monipuolinen kuva käynnissä olevasta prosessista. Erityisen

ilahduttavaksi muodostui se, miten tekstien keskiöön on kirjoitettu sosiaalityön ydin - pyrkimys kaikkien kansalaisten yhteiskunnassa mukana pitämiseen, auttamiseen sekä haavoittuvimmassa asemassa olevista huolehtimiseen.

Sosiaalityö digitalisaatiossa -teoksen tavoitteena on sosiaalityön ja digitalisaation suhdetta erilaisista näkökulmista tarkastelevien tekstien kautta paikantaa, millaista sosiaalityö digitalisaatiossa on Suomessa vuoden 2017 kääntyessä loppupuolelleen. Millaiset periaatteet ohjaavat sosiaalityötä digitalisaatiossa ja miten sitä käytännössä tehdään? Kirjoittajat kuvaavat teoksen artikkeleissa sosiaalityön digitalisaatiossa kohtaamia haasteita ja niiden ylittämisiä sekä pohtivat, millaista on ”hyvä” sosiaalityö tulevaisuudessa digitalisaation edetessä. Teoksessa on myös useita eSosiaalityön maisterikoulutuksen opiskelijoiden tuottamia tekstejä, sekä kehittämisessä mukana olevien työelämätoimijoiden kuvauksia digitalisaation monista mahdollisuuksista.

Teos jakautuu kolmeen osaan, jotka muodostavat yhden matkan sosiaalityöhön digitalisaatiossa. Lukijan saattaa matkalle eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeen projektipäällikkö Maarit Kairala taustoittamalla alkusanoillaan sekä tätä julkaisua että eSosiaalityön maisterikoulutus -hanketta. Matkan kohteiden osalta suuntaamme ensin sosiaalityötä digitalisaatiossa tarkastelevien teoreettisten jäsenysten kautta (Osa I Suuntaviivoja) sosiaalityön konkreettisten käytäntöjen ja erilaisten asiakasryhmien tutkimukselliseen tarkasteluun (Osa II Käytännön kurkistuksia). Viimeisenä kohteena ovat käytännön kehittämisessä mukana olleiden toimijoiden kokemukset ja ajatukset sosiaalityöstä digitalisaatiossa, joihin sisältyy myös henkilökohtaisempia kannanottoja (Osa III Kehittämiskokeiluja ja kokemuksia). Matka sosiaalityöhön digitalisaatiossa ei ole lineaarinen, joten matkan kolmannen kohteen saavuttamisen jälkeen on mahdollista palata jälleen teoksen alkuun ja periaatteellisten suuntaviivojen hahmottamisen ja sisäistämisen pariin.

Teoksen ensimmäisessä osassa pyritään kokoamaan eräitä olennaisia periaatteita digitalisaation kontekstissa tehtävälle sosiaalityölle. Suuntaviivoja rakennetaan teksteissä sosiaalityön etiikan, asiantuntijuuden, tiedonmuodostuksen sekä verkkososiaalityön käsitteenmäärittämisen näkökulmista. Suuntaviivoja luotaavan osion aloittaa eSosiaalityön maisterikoulutuksen yliopistonlehtori Mari Kivistö nostaan artikkelissaan esille sosiaalityötä sen kaikissa konteksteissa läpileikkaavaan eettisyy-

den (*Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade*). Eettinen ydin on keskeinen osa sosiaalityön osaamista ja asiantuntijuutta. Leena Tikala rakentaakin teoksen toisessa tekstissä pro gradu -tutkielmaansa perustuen uudenlaista, kontekstin huomioivaa sosiaalityön teoriaa ja asiantuntijuutta (*Sosiaalityön asiantuntijuus digitalisaatiossa*). Myös Susanna Salovaaralla on teoreettisia tavoitteita hänen esittäessään tutkimuskirjallisuuden analyysiin perustuvassa artikkelissaan, miten sosiaalityön tiedonmuodostusta tulisi aiempaa enemmän rakentaa perustuen myös sosiaalityön teorioihin yksittäisestä asiakastapauksesta kertyvän tiedon rinnalla, sekä hyödyntää paremmin myös tietojärjestelmiä tällaisessa sosiaalityön tavoitteiden mukaisessa tiedonmuodostuksessa (*Tietojärjestelmät osana sosiaalityön tiedonmuodostusta*). Ensimmäisen osan päättää Jonna Ritvasen verkkososiaalityötä koskeva kirjallisuuteen perustuva käsitteanalyysi (*Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? – Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä*).

Teoksen toisessa osassa kurkistetaan teknologiaa ja digitalisaatiota sosiaalityössä hyödyntäviin käytäntöihin sosiaalityön erilaisten asiakasryhmien sekä erilaisten sosiaalisten ilmiöiden näkökulmasta. eSosiaalityön maisterikoulutuksesta valmistuneista opiskelijoista Mia Niemi pohtii artikkelissaan ikääntyneiden erilaisia teknologiasuhteita ja teknologian käyttöä gerontologisen sosiaalityön viitekehyksessä (*Ikääntyminen ja teknologia – Gerontologisen sosiaalityön näkökulmia*) ja Jonna Brandt hahmottelee artikkelissaan yhtä digitalisaation kontekstissa syntyntä uutta sosiaalista ongelmaa, digitaalista vainoa, josta selviytymisessä tukemisessa sosiaalityö on avainasemassa (*Digitaalinen vainon jälkeisen vainon muotona*). eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeessa yliopisto-opettajana toiminut Kirsi Päykkönen avaa puolestaan omassa tekstissään ikääntyneiden sosiaalisen median käyttöön liittyviä tutkimustuloksia sosiaalisen tuen näkökulmasta (*Sosiaalinen media ikääntyneiden kotona asumisen tukemisessa*). Näitä teoksen toisen osan sosiaalityön käytäntöjä kuvaavia tekstejä yhdistäväksi yhdeksi teemaksi voidaan havaita sosiaalityön asiakkaiden erilaisten elämäntilanteiden tunnistaminen, mikä yksilöllisyys artikkeleiden perusteella realisoituu myös digitalisaatiossa.

Teoksen kolmannessa ja viimeisessä osassa (Osa III) pääsevät ensin ääneen sosiaalityötä digitalisaatiossa konkreettisesti kehittäneet ja kokeilleet. Luvun avaavat valtakunnallisen ensi- ja turvakotiverkoston

lappilaiset toimijat, Arja Kilpeläinen ja Tanja Sälevä, kuvaten systeemi-teoreettisen ajattelun valossa teknologiavälitteisten palveluiden kehittämistä ja käyttämistä omassa organisaatiossaan (*Etäältä lähelle – Lähipalveluja lappilaisille teknologiavälitteisesti*). Katriina Kohonen ja Miina Arajärvi kertovat puolestaan artikkelissaan pääkaupunkiseudulle sijoittuvista kokemuksista teknologiaa hyödyntävien sosiaalipalvelujen kehittämisestä yhteistyössä terveydenhuollon kanssa (*Sosiaalityö näkyväksi verkossa – Ideasta valtakunnalliseksi projektiksi*). Kolmannen osan kolmannen tekstin kirjoittajat, Mirva Salmela ja Leena Mämmi-Laukka edustavat yhtä eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeen sopimuskunnista, Oulunkaaren kuntayhtymää. He ovat tekstiään varuten keränneet sekä sosiaalityöntekijöiden että asiakkaiden kokemuksia ja käsityksiä digitalisoiduista sosiaalipalveluista (*Kuinka voin auttaa? – Kokemuksia sosiaalityössä hyödynnettävistä digipalveluista*). Teoksen viimeisestä artikkelista vastaa Minna Helynen, joka kantaaottavalla kirjoituksellaan haastaa sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöitä ottamaan teknologiaa ja sosiaalista mediaa aktiivisesti käyttöön, jokaisen sosiaalityöntekijän henkilökohtaiseksi oppimisympäristöksi (*Verhojen takaa someen – 7 somemyyttiä murrettavaksi*).

Sosiaalityö digitalisaatiossa -teoksen loppuluvussa eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeen vastaava professori Anneli Pohjola vetää vielä yhteen artikkeleiden piirtämää kuvaa sosiaalityöstä digitalisaatiossa, käsitteellistään yhteisen agendamme *sosiaalityöohjautuvana digitalisaation kehittämisenä*. Kirjoittajakuvaukset, joista selviää kunkin kirjoittajan tulokulma sosiaalityöhön digitalisaatiossa, löytyvät myös julkaisun lopusta.

Tämä teos sen sisältämine artikkeleineen jatkaa kotimaista keskustelua sosiaalityön ja teknologian välisestä suhteesta. Kiitämme lämpimästi kaikkia julkaisuun kirjoittaneita ja toivomme teoksen Sosiaalityö digitalisaatiossa inspiroivan osaltaan lisäämään keskustelua sosiaalityön ja teknologian suhteesta sosiaalityön tutkimuksessa, käytännöissä ja koulutuksessa.

Oulussa ja Rovaniemellä 18.9.2017

Mari Kivistö ja Kirsi Päykkönen

OSA I
SUUNTAVIIVOJA

Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade

1 Johdanto

Sosiaalityö rakentuu arvojen ja etiikan perustalle ja kantaa voimaannuttavana oikeudenmukaisuustyönä aivan erityistä eettisen tarkastelun, harkinnan sekä toimijuuden velvollisuutta. Digitalisaation ollessa yksi keskeisistä meneillään olevista yhteiskunnallisista muutosprosesseista, on sen tarkasteleminen etiikan näkökulmasta sosiaalityössä välttämätöntä¹. Sosiaalityössä digitalisaatiota on toistaiseksi hyödynnetty lähinnä asiakirjahallinnossa, dokumentoinnissa, asioinnissa sekä viestinnässä, mutta myös sosiaalisen median sovellusten sekä videoneuvotteluteknologian käyttöä on kokeiltu². Sirpa Kuusisto-Niemen (2016; myös Kuronen & Isomäki 2010) mukaan Suomessa ei kuitenkaan vielä toistaiseksi ole huomioitu ilmiöön liittyviä eettisiä näkökulmia yhtä kattavasti, systemaattisesti ja tutkimusperusteisesti kuin kansainvälisessä kontekstissa, erityisesti Pohjois-Amerikassa, Iso-Britanniassa ja Australiassa.³

Kokoan tässä artikkelissa sosiaalityön ja digitalisaation suhdetta koskevaa ajankohtaista eettistä keskustelua. Kuvaan lähdekirjallisuudesta esille nostamani esimerkkien kautta teknologian eettisen ja ammatillisen käytön ohjeistamista sekä digitalisaation ja etiikan suhdetta tarkastelevaa tutkimusta. Korostan eettisesti kestäväen sosiaalityön edellyttävän sekä sosiaalityöntekijöiden kriittiseen reflektioon perustuvaa tietoisuutta ja toimijuutta että mahdollistavia rakenteita. Sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaisen eettisen toimijuuden rinnalla pidän erityisen merkityksellisenä sosiaalityön kollektiivista toimijuutta. Hyödyn-

¹ Myös Jonna Ritvanen nostaa omassa artikkelissaan tässä teoksessa ammatillisuuden ja etiikan keskeiseksi edellytykseksi tehtäessä sosiaalityötä digitalisaatiossa.

² Ks. esimerkiksi Mirva Salmelan ja Leena Mämmi-Laukan artikkeli digitalisaation moninaisesta hyödyntämisestä Oulunkaaren sosiaalipalveluissa.

³ Useissa kansainvälisissä sosiaalityön lehdissä on myös julkaistu sosiaalityön ja teknologian suhdetta käsitteleviä teemanumeroita, joissa etiikka on ollut keskiössä, esimerkiksi *Social Work in Health Care* 2014, 53 (9), *Australian Social Work* 2017, 70 (2) ja *Journal of Social Work Values and Ethics*, 11 (1).

nän artikkelin lähdemateriaalina sosiaalityön ja digitalisaation suhdetta eri näkökulmista tarkastelevia kotimaisia sosiaalityeellisiä väitöskirjoja (Räsänen 2014; Granholm 2016; Kilpeläinen 2016; Kuusisto-Niemi 2016), digitalisoituvan sosiaalityön etiikkaa käsitteleviä kansainvälisiä tutkimusartikkeleita (esim. Mishna ym. 2012; Watling 2012; Dombo ym. 2014; Lopez 2014; Reamer 2015,2017; Boddy & Dominelli 2017) sekä teknologian soveltamista sosiaalityössä koskevia suosituksia (NASW & ASWB 2005; NASW ym. 2017; Talentia 2017).

Aloitan artikkelin taustoittamalla digitalisaation sosiaalityölle muodostamaa kontekstia. Tämän jälkeen palaan sosiaalityön eksplisiittisten arvosidonnaisten tavoitteiden sekä sosiaalityön ammattieettisten periaatteiden äärelle. Kuvattuani digitalisoituvassa maailmassa toteutettavan sosiaalityön etiikkaa erilaisten suositusten sekä sosiaalityön tutkimuksen näkökulmasta, kokoan lähdemateriaalista tekemäni havainnot yhteen ja esitän lopuksi jäsenyyksen eettisesti kestävänsä sosiaalityön edellytyksistä digitalisaatiossa.

2 Sosiaalityön muuttuva konteksti

Jo digitalisaation käsitteen laajuus muodostaa haasteen sosiaalityön ja digitalisaation suhteen haltuunottamiselle. Konkreettisella tasolla digitalisaatio tarkoittaa muun muassa tietojärjestelmiä, dokumentaatiota ja sähköistä asiointia, mutta myös erilaisia sosiaalisen median sovelluksia. Laajasti ajatellen digitalisaatio on yhteiskunnallinen prosessi, jossa teknologian avulla pyritään löytämään uusia tapoja toimia (Alasoini 2015). Sosiaalinen ulottuvuus – yhteiskunta, ihmisten välinen kanssakäyminen ja arki – muuttuvat digitalisaatiossa. Tällöin myös sosiaalityön kulttuurisidonnaiset kontekstit muuttuvat eikä sosiaalityötäkään tehdä enää vain perinteisissä fyysisissä ympäristöissä kasvokkaisessa ja reaaliaikaisessa vuorovaikutuksessa (Dombo ym. 2014; Mishna ym. 2012; Tikkala 2017). Digitaalisia palveluja voitaneen pitää nykyajan lähipalveluina, jolloin esimerkiksi videoneuvottelusovelluksista on osin ristiriitaista puhua vain etäpalveluina tai kasvokkaisten palveluiden vastakohtana⁴.

⁴ Myös Arja Kilpeläinen ja Tiina Sälevä kirjoittavat artikkelissaan ensi- ja turvakodin palveluihin liittyen digitaalisista palveluista lähipalveluina.

Kontekstien muuttuessa myös sosiaalityön on joustettava ja muututtava ollakseen ajankohtainen ja vaikuttavalla tavalla toimintakykyinen (Granholm 2016; Tikkala 2017⁵). Pelkkä muutokseen reagoiminen ei ole riittävää, vaan sosiaalityöltä vaaditaan kykyä ennakointiin (Boddy & Dominelli 2017). Vaikka digitalisaation sosiaalisista vaikutuksista ei ole vielä riittävästi tietoa, tiedetään, että digitalisaatio tuottaa sosiaalityölle eettisiä haasteita (Dombo ym. 2014; Reamer 2015; 2017). Suomalaisen sosiaalityön eräinä riskeinä digitalisaatiossa voidaan pitää järjestelmä- lähtöisyyden ja managerialismin vahvistumista entisestään tilanteessa, jossa suomalaista sosiaalihuoltoa on jo perinteisesti pidetty melko byro- kraattisena (Kuronen & Isomäki 2010, 200).

Digitalisaatio vaatii, että eettistä ajattelua ja tietoisuutta on sosiaa- lityössä entisestään laajennettava ja moniulotteistettava (Voshel & We- sala 2015; Boddy & Dominelli 2017). Sosiaalityön on pystyttävä tarkas- telemaan kriittisesti sekä digitalisaation liittyviä taloudellisuuden ja tehokkuuden vaatimuksia että kyettävä näkemään teknologian hyödyn- tämisen positiiviset mahdollisuudet sosiaalityön tavoitteiden näkökul- masta (Kuronen & Isomäki 2010, 190). Digitalisaatiolla on monia puo- lia sen voidessa muodostua voimaannuttavaksi osallistavaksi areenaksi osalle kansalaisista, mutta syrjäyttäväksi niille, joilla ei ole yhdenvertais- ta pääsyä teknologiaan tai mahdollisuuksia sen hallintaan. Digitalisaa- tiossa tarvitaankin sosiaalityön kriittistä reflektiota liittyen esimerkiksi vallan, yksityisyyden ja ammatillisuuden kysymyksiin. (Boddy & Domi- nelli 2017, 180–181; ks. myös Fook 2002)

Etiikka perustuu yhteiskunnassa yleisesti hyväksytyihin arvoihin (Raunio 2011). Digitalisaatio on osaltaan muuttanut sekä yhteiskunnan että kansalaisten arvomaailmaa. Digitalisaatio on myös politiikkaa ja ny- kyisen politiikan seurauksena hyvinvointivaltiosta näyttää olevan tu- lossa enenevässä määrin virtuaalinen. Siksi sosiaalityöntekijöiden teh- tävänä ja velvollisuutena digitalisaatiossa(kin) on toimia ja kiinnittää huomiota erityisesti syrjään jääviin kansalaisiin. (Watling 2012; Voshel & Wesala 2015; Reamer 2017.) Digitalisaation synnyttäessä uudenlaisia eettisiä haasteita tai monimutkaistaessa olemassa olevia, sosiaalityön on tavoitteidensa saavuttamiseksi ja tehtävistään suoriutumiseksi kohdat-

⁵ Leena Tikkala rakentaa teoriaa kontekstin huomioivasta sosiaalityön asiantuntijuudes- ta omassa artikkelissaan.

tava ja ylitettävä nämä haasteet sekä ylipäättään otettava niihin kantaa.

Sosiaalityön on perinteisesti kuvattu suhtautuvan teknologiaan ja digitalisaatioon epäilevästi. Digitalisaation eettisiin kysymyksiin liittyvä sosiaalityöntekijöiden huoli on todennäköisesti ollut yksi sosiaalityön digitalisoimisen vauhtia rajoittanut tekijä (Lopez 2014). Merkkejä asenteiden muuttumisesta on kuitenkin nähtävissä. Digitalisaatio ei itessään ole hyvää tai pahaa. Kyse on siitä mihin, miten, milloin ja miksi digitaalisia välineitä ja toimintaympäristöjä käytetään. Camilla Granholmin (2016) sanoittama sulautetun sosiaalityön käsite (blended social work) on osaltaan auttanut siirtämään kotimaista keskustelua teknologian hyvä-paha -akselilta kohti laaja-alaisempaa tarkastelua. Leena Tikkala (2017) on jatkanut tätä keskustelua luomalla kriittiseen reflektioon perustuvan ja sosiaalityön kontekstisidonnaisuutta korostavan silloittavan sosiaalityön mallin. Kielenkäyttö ja käsitteellistäminen vaikuttavatkin osaltaan siihen, millaisena teknologia ja digitalisaatio sosiaalityössä esitetään ja nähdään.

3 Lähtökohtia sosiaalityön etiikkatyölle

Sosiaalityö on positiivista muutostyötä, jonka tavoitteena on edistää ihmisten sosiaalista ja kokonaisvaltaista hyvinvointia, voimaantumista sekä yhteiskunnan eettistä ja sosiaalista kestävyyttä:

Sosiaalityö on professio ja tieteenala, jolla edistetään yhteiskunnallista muutosta ja kehitystä, sosiaalista yhteenkuuluvuutta sekä ihmisten ja yhteisöjen voimaantumista ja valtaistumista. Yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden, ihmisoikeuksien, kollektiivisen vastuun sekä moninaisuuden kunnioittamisen periaatteet ovat keskeisiä sosiaalityössä. Sosiaalityön kiinnittyy sosiaalityön, yhteiskuntatieteiden ja humanististen tieteiden teorioihin sekä alkuperäiskansojen ja paikallisyhteisöjen tietoon. Sosiaalityössä työskennellään ihmisten ja rakenteiden parissa elämän ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi ja hyvinvoinnin lisäämiseksi. (IFSW & IASSW 2014; Sosnetin suomennos)

Sosiaalityön tavoitteita kuvaava sosiaalityön määritelmä perustuu sosiaalityön arvoihin. Sosiaalityön digitalisaatiota suunniteltaessa sosiaalityön tavoitteet on otettava ensimmäisenä huomioon⁶. Myös digitalisaatiossa sosiaalityöhön kohdistuu positiivisen, yhteiskunnallisen muutostyön vaade, jolla työllä tavoitellaan sosiaalisesti ja eettisesti kestävämpää yhteiskuntaa yksilöiden, yhteisöjen sekä rakenteiden tasolla. Sosiaalityön tavoitteiden mukainen positiivinen muutostyö digitalisoituvassa, jatkuvasti muuttuvassa kontekstissa vaatii kuitenkin mahdollistukseen reaktiivisen reflektoinnin lisäksi sosiaalityön ja sosiaalityöntekijöiden proaktiivista kehityskulkuihin vaikuttamista (Craig & Calleja Lorenzo 2014; Fang ym. 2014, 810). Vaikuttamista ohjaavat sosiaalityön arvot ja etiikka.

Sosiaalityöntekijät joutuvat työssään pohtimaan erilaisia eettisiä kysymyksiä sekä tekemään niihin liittyviä harkittuja valintoja. Osa eettisistä kysymyksistä on vaikeita dilemmoja, joihin ei ole olemassa yksiselitteisen positiivisia vaikutuksia tuottavia ratkaisuja. (Banks 1995.) Sosiaalityön ollessa tietotyötä myös eettinen harkinta perustuu tietoon, vaikkakin osa eettisistä valinnoista tapahtuu tiedostamatta (Urponen 2003). Sosiaalityön eettinen keskustelu pohjautuu perustavanlaatuisen, mutta ajassa muuntuvaan arvo- ja eettiseen keskusteluun. Sosiaalityön ammatillistuessa ryhdyttiin rakentamaan yhtenäistä eettistä koodistoa ja myös sosiaalityöntekijä ja hänen arvonsa sekä sortavien rakenteiden huomioiminen tulivat osaksi keskustelua. (Banks 1995, 25–46; Reamer 2017, 149.) Nykyisessä monimuotoisessa sosiaalityön eettisessä keskustelussa korostetaan erityisesti kriittisen reflektion merkitystä (ks. Fook 2002; myös Banks 1995; 2016). Digitalisaatio on nostettu keskustelun yhdeksi keskeiseksi teemaksi (Reamer 2017).

Etiikasta puhuttaessa suomalaiset sosiaalityöntekijät viittaavat usein ensimmäisenä Talentian julkaisemiin sosiaalialan ammattieettisiin ohjeisiin. Ammattieettiset periaatteet onkin muotoiltu niin, että ne ilmaisevat sosiaalityön keskeisiä arvoja (Raunio 2011, 121). Sosiaalialan ammattihenkilöiden eettiset ohjeet on vasta päivitetty (Talentia 2017) ja uusissa ohjeissa on huomioitu myös digitalisaation konteksti. Sosiaalityön etiikan lähtökohdat digitalisaatiossa perustuvat sosiaalityön yleisiin

⁶ Ks. myös tässä teoksessa Susanna Salovaaran artikkeli nimenomaan sosiaalityön tavoitteisiin perustuvasta, tietojärjestelmiä hyödyntävästä tiedonmuodostuksesta.

eettisiin periaatteisiin. Sosiaalityön keskeisiä yleisiä arvoja ovat yksityisyys, luottamuksellisuus, ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, osallisuus, ihmisen kokonaisvaltainen huomioiminen, voimavaraperustaisuus ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Oikeudenmukaisuuteen sisältyvät muun muassa negatiivisen syrjinnän estäminen, erilaisuuden huomioiminen ja kunnioittaminen sekä voimavarojen yhdenvertainen jakaantuminen, myös poliittisesti. Lisäksi sosiaalityön ammattietikkaan kuuluu asiakkaiden hyvä kohtelu sekä lakiin perustuvuus. (Mt.) Esimerkiksi voimavarojen jakaantumisen näkökulmasta sosiaalityön velvollisuus digitalisaatiossa on toimia teknologisten resurssien yhdenvertaista jakaantumista edistävästi.

4 Ohjeistuksia, suosituksia ja jäsenyyksiä

Myös teknologiavälitteisesti sosiaalityötä tehtäessä sosiaalityöntekijöiden tulee toimia eettisesti ja ammatillisesti asiakkaita suojellen ja sosiaalityön arvoja korostaen. Frederic G. Reamer (2015) on jäsentänyt sosiaalityön keskeisimpinä eettisinä haasteina digitalisaatiossa asiakkaan informoinnin sekä asiakkaan aidon suostumuksen saavuttamisen, yksityisyyden ja luottamuksellisuuden toteutumisen, ammatillisen suhteen ylläpitämisen, sosiaalityöntekijöiden riittävän osaamisen sekä asianmukaisen dokumentoinnin.

Reamer perustaa jäsenyyksensä sekä tutkimuskirjallisuuteen että yhdysvaltalaisen sosiaalityön yhteisöjen (NASW & ASWB) jo vuonna 2005 julkaisemiin teknologian käytön standardeihin, jotka perustuivat sosiaalityön yleisiin eettisiin periaatteisiin. Standardeissa korostettiin muun muassa teknologian saavutettavuutta, syrjäytymisvaarassa olevien huomioon ottamista ja teknologiaosaamista. Lisäksi standardeissa kiinnitettiin erityistä huomiota ennakoivaan arviointiin perustuvaan riskien hallintaan. (NASW & ASWB 2005; myös Reamer 2015.) Standardien (NASW & ASWB⁷ 2005, 8; ks. myös Lopez 2014, 818) luomisella tavoiteltiin laadukkaitten sosiaalityön palveluiden kehittämistä ja ylläpitämistä, sosiaalityön ohjaamista, valvontaa ja arviointia sekä sellaisen tiedon muodostusta, jota voidaan jakaa myös asiakkaille ja päättäjille.

⁷ National Association of Social Workers & Association of Social Workers Boards.

Standardeja on kritisoitu ensinnäkin jo vanhentuneina, mutta myös siksi, ettei niissä huomioitu riittävällä tavalla esimerkiksi rakenteellisen sosiaalityön näkökulmaa (Hill & Ferguson 2014, 1) eikä alati muuttuvaa teknologiaa, kuten nykyään valtavirtaa olevia sosiaalista mediaa ja älypuhelimien käyttöä (Lopez 2014, 828–829; myös Boddy & Dominelli 2017). Kritiikistä huolimatta näillä standardeilla on ollut tärkeä merkitys sosiaalityön teknologisoitumista koskevan eettisen keskustelun avaajana, vaikakaan ne eivät antaneet ratkaisuja tai toimintaohjeita konkreettisiin sosiaalityön tilanteisiin ja jäivät melko abstraktille tasolle (Lopez 2014).

Amy Lopez (Mt., 816) on standardeja koskevassa arvioinnissaan todennut, että teknologiaa käytetään kaikkialla sosiaalityössä huolimatta sitä koskevista ratkaisemattomista juridisista ja eettisistä kysymyksistä. Lisäksi teknologian käyttöä koskevat standardit ovat, kuten muutkin eettiset ohjeistukset, ”vain” suosituksia joiden noudattaminen jää lopulta yksittäisen sosiaalityöntekijän osaamisen, harkinnan ja toimijuuden varaan. (Mt., 817–818.) Siksin on syytä korostaa jokaisen sosiaalityöntekijän velvollisuutta eettisen tietoisuuden kehittämiseen ja eettiseen toimijuuteen, myös suhteessa digitalisaatioon. Toisaalta, koska eettisyys on sosiaalityön osaamisen keskiössä, voidaan myös olettaa ja luottaa koulutettujen sosiaalityöntekijöiden tekemän harkittuja ja perusteltuja valintoja myös suhteessa teknologian käyttöön ja digitalisaatioon.

NASW ym. (2017) ovat sittemmin julkaisseet teknologian käytön standardeista päivitetyn version, jossa teknologian käyttö sosiaalityössä jaetaan neljään osa-alueeseen: informaation tarjoamiseen, palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen, tiedonhallintaan sekä sosiaalityöntekijöiden kouluttamiseen ja valvontaan (vrt. esim. Pohjola 2014, 129–130). Aiempiin standardeihin kohdistunut kritiikki on otettu huomioon ja päivitettyissä standardeissa kiinnitetään aiempaa enemmän huomiota muun muassa sosiaalisen median käytön ohjeistamiseen, dokumentaatioon, asiakkaan teknologiasuhteiden arviointiin osana sosiaalityön prosesseja sekä teknologian käyttöön ja sen huomioimiseen sosiaalityön koulutuksessa. (Mt.; myös Reamer 2017).

Teknologian vaikuttavaa ja eettistä käyttöä sosiaalityössä on Yhdysvaltojen lisäksi ohjeistettu myös muun muassa Englannissa ja Australiassa (BASW 2012; AASW 2013⁸). Sosiaalityön eri yhteisöjen laatimien

⁸ British Association of Social Workers, Australian Association of Social Workers.

ohjeistusten lisäksi teknologian ammatillista ja eettistä käyttöä sosiaalityössä on jäsennetty sosiaalityön tutkimuskirjallisuudessa. Esimerkiksi Eileen Dombo, Lisa Kays ja Katelyn Weller (2014, 910) esittävät artikkelissaan eettisiä suosituksia sosiaalityöntekijöiden esiintymiselle digitaalisissa toimintaympäristöissä, joihin suosituksiin sosiaalityöntekijät voivat omaa toimintaansa peilata. Dombo ym. kehottavat sosiaalityöntekijöitä refleктоimaan esityksiään verkossa muun muassa niiden ajantasaisuuden näkökulmasta sekä pohtimaan, millaisena ne sosiaalityön asiakkaille näyttäytyvät. Sosiaalityön ammattilaisten kun tulee esiintyä digitaalisissa toimintaympäristöissä yhtä harkitusti ja tietoisesti kuin sosiaalityön perinteisissä konteksteissa. Lisäksi artikkelissa korostetaan tietoturvaan ja juridiikkaan liittyvää muodollisen osaamisen tarpeellisuutta. (Mt.)

Jennifer Boddy ja Lena Dominelli (2017) päättävät puolestaan oman artikkelinsa suosituksiin sosiaalityöntekijöiden sosiaalisen median käyttöä koskien. Boddy ja Dominelli korostavat ensinnäkin sosiaalityöntekijöiden tietoisuutta verkon käyttöön liittyvistä eduista ja haitoista sekä niihin liittyvästä ajantasaisesta tutkimuksesta. Toiseksi he korostavat sosiaalityöntekijöiden velvollisuutta vahvistaa kansalaisten digitaalisia taitoja ja kriittistä tietoisuutta. Lisäksi he näkevät merkityksellisenä teknologian osaavan, tietoisien ja harkitun käytön, ammatillisuuden ja yksityisyyden välisten rajojen asettamisen sekä haavoittuvimmassa asemassa olevista kansalaisista huolehtimisen. (Mt., 181.)

Suomessa ei ole toistaiseksi laadittu yleisiä ja erillisiä sosiaalityötä koskevia teknologian käyttöön tai digitalisaatioon liittyviä ohjeistuksia. Talentian ammattieettisissä ohjeissa (2017, 46–47) kuitenkin korostetaan eettisen pohdinnan ja harkinnan tarvetta teknologiaa hyödynnettäessä. Ohjeissa kuvataan digitalisaation tarjoamia mahdollisuuksia sekä sosiaalityön asiakas- että rakenteelliselle työlle, mutta myös tarvetta käyttää digitalisaatiota hyödynnettäessä erityistä eettistä harkintaa. Lisäksi ohjeissa korostetaan, miten suurten yhteiskunnallisten muutosten keskellä sosiaalityön eettinen ja kriittiseen reflektion perustuva pohdinta on entistäkin tärkeämpää. (Mt.) Joillakin sosiaalialan organisaatioilla voi myös olla omia paikallisia ohjeistuksiaan, mutta nämä ovat olleet tähän saakka lähinnä poikkeuksia.

Suosituksset, ohjeistukset ja eettiset koodistot eivät ole yleensä juridisesti sitovia (Reamer 2017, 150). Kuitenkin myös lainsäädäntö aset-

taa sosiaalityön digitalisaatiolle omat reunaehdonsa. Esimerkiksi Yhdysvalloissa teknologian käyttöä sosiaalityössä koskevaa lainsäädäntöä on, vaikkakin se vaihtelee osavaltioittain. Suomessa sosiaalihuollon digitalisaation voidaan tulkita tapahtuneen suhteellisen hitaasti nimenomaan siitä syystä, että on haluttu juridisen perustan olevan kunnossa ennen käytännön uudistuksia. Lainsäädäntöä on uudistettu digitalisaation edetessä, vaikkakin kotimaiset lait ottavat kantaa lähinnä sähköiseen asiakirjahallintoon, asiointiin ja dokumentaatioon eivätkä esimerkiksi sosiaalisen median tai videoneuvottelun käyttöön (esimerkiksi Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015); Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015); Laki sähköisestä asioinnista (13/2003) ja sitä koskeva muutos (534/2016). Toisaalta sosiaalityön digitalisaatiota koskevaa juridista säätelyä Suomessa voidaan pitää varsin monipuolisena ottaen huomioon myös, että digitalisaation yksi tavoite on purkaa turhaa normisäätelyä. Sosiaalityön eettistä ja ammatillista toimintaa digitalisaatiossa edistää osaltaan myös sosiaalihuollon ammattihenkilöitä koskeva laki (817/2015).

5 Tutkimuksellisia näkökulmia

Sosiaalityön mahdollisuuksia ja haasteita digitalisaatiossa on tutkimuksissa jäsennetty eettisestä näkökulmasta myös tutkimuskohteena tai sen osana (esim. Craig & Calleja Lorenzo 2014; Fang ym. 2014; Dombó ym. 2014). Sosiaalityön tutkimuksessa ylipäänsä on jo vuosikymmenien ajan keskusteltu sosiaalityön teknologisoitumisesta. Keskustelu on aina seurannut aikaansa liittyen nykyään muun muassa sosiaalisen median käyttöön. Aikoinaan keskustelua herättivät puhelimitse tehtävän sosiaalityön eettiset haasteet. Näiden väliin ajoittunut keskustelu liittyi erityisesti sosiaalityön tietoteknistymiseen.

Teknologian, kuten tietokoneiden käytön, onkin tutkimuksissa todettu muuttaneen sosiaalityön käytäntöjä, prosesseja ja vuorovaikutusta (esim. Räsänen 2014). Yleisesti tarkasteltuna tutkimuksissa on kuvattu teknologian tuottavan sosiaalityölle sekä mahdollisuuksia että haasteita. Toisaalta keskustelussa on tunnistettu myös turhaa polarisaatiota puhuttaessa joko teknologian sosiaalityölle tuottamista mahdollisuuksista tai haasteista (Simpson 2013). Todellisuudessa nämä ovat limittäisiä.

Mahdollisuuksien näkökulmasta digitalisaatio tarjoaa muun muassa henkilökohtaisempiin valintoihin perustuvia tapoja asioida sekä mahdollisuutta vahvistaa osan asiakkaita toimijuuksia⁹. Digitalisaatio voi myös vahvistaa sosiaalityöntekijöiden osaamista, koska ajantasaista tietoa on paremmin saatavilla ja jaettavissa. Lisäksi digitalisaatio mahdollistaa sosiaalityön palvelujen tarjoamisen myös syrjäseuduilla, mahdollistaa erityisosaamisen saatavuutta ja esimerkiksi moniammatillisten asiakaspalaverien järjestämistä sekä ryhmissä tapahtuvaa työskentelyä. Digitalisaatio voi myös nopeuttaa asiakasprosesseja ja huoleen reagoimista. Voidaan myös tulkita asiakkaiden vallan voivan lisääntyä sekä suhteessa sosiaalityöntekijöihin että palvelujärjestelmän rakenteisiin. Toisaalta myös sosiaalityöntekijöiden toimijuuksien on mahdollista vahvistua digitalisaatiossa. Eettisiä haasteita tuottavat puolestaan muun muassa teknologian toimivuus, vaihteleva saatavuus ja käyttökelpoisuus, sekä asiakkaiden että työntekijöiden teknologiaosaaminen, teknologian mahdolliset haitalliset vaikutukset ammatillisuuden ja luottamuksellisuuden toteutumiseen sekä tietoturvaan liittyvät kysymykset¹⁰. (Mishna ym. 2012, 285; Craig & Calleja Lorenzo 2014; Dombo ym. 2014; Fang ym. 2014; Kilpeläinen 2016.)

Faye Mishna ym. (2012) ovat sosiaalityöntekijöiden haastatteluihin perustuneessa tutkimuksessaan tulkinneet sosiaalityön etiikassa vallitsevan tällä hetkellä niin sanotun harmaan alueen (grey ethical zone), koska teknologia on kehittynyt niin nopeasti, ettei sosiaalityö ohjeistuksineen ole pysynyt kehityksen perässä. Sosiaalityöntekijät kuvasivat tutkimuksessa muun muassa verkkoympäristön asiakkaan asian luottamukselliselle käsittelylle tuottamia haasteita sekä työntekijöiden vaikeuksia vetää rajoja työajan ja henkilökohtaisen vapaa-ajan välille verkkovälitteisiä kanavia, kuten sähköpostia tai sosiaalista mediaa käytettäessä. Sosiaalityöntekijät pohtivat myös, miten verkossa tai sovelluksessa olevaa asiakastietojärjestelmään kuulumatonta aineistoa tulisi tallentaa ja säilyttää. Sosiaalityöntekijät kaipasivatkin organisaatiotasoisia

⁹ Esimerkiksi ikääntyneiden teknologiasuhteet on todettu vaihteleviksi korostaen sitä, ettei ikääntyneistä teknologian käyttäjinä voida puhua yhtenäisenä ryhmänä (ks. Mia Niemen ja Kirsi Pääkkösen artikkelit tässä teoksessa).

¹⁰ Digitalisaatio on tuottanut myös uudentyyppisiä sosiaalisia ongelmia joista yhtä, digitaalista vainoa, Jonna Brandt kuvaa omassa artikkelissaan.

eettisiä ohjeistuksia teknologian käytölle. (Mt., 281–282.)

Sosiaalisen median käyttö sosiaalityössä edustaa Mishnan ym. (2012) kuvaamaa eettistä harmaata aluetta muun muassa liittyen sosiaalityöntekijöiden työ- ja vapaa-ajan rooleihin ja niiden sekoittumiseen¹¹. Toisaalta sosiaalityö on vahvasti identiteettiin perustuvaa työtä, jolloin mahdollisuus esimerkiksi sosiaalityöntekijän henkilökohtaisen some-profilin poikkeamiseen merkittävästi hänen ammatillisesta identiteetistään tuntuu melko kaukaiselta (myös Banks 1995; vrt. esim. Fang ym. 2014). Ericka Kimball ja JaeRae Kim (2013) ovat puolestaan todenneet sosiaalisen median käyttöä ohjeistetun sosiaalityössä enemmän suhteessa asiakkaisiin, heidän esittämiseensä sekä keskustelemiseen heidän kanssaan kuin siihen, miten sosiaalisen median julkaisuissa tulisi puhua toisista sosiaalityön ammattilaisista tai sosiaalityöstä ylipäätään. Digitalisaatio voi myös tuottaa eettisiä haasteita esimerkiksi antamalla kuvan, että sosiaalityöntekijä olisi aina asiakkaittensa saavutettavissa ajasta ja paikasta riippumatta. Sosiaalityöntekijän velvollisuuksiin kuuluukin informoida asiakkaita myös digitaaliseen asiointiin mahdollisesti sisällyttävistä rajoitteista (esim. Dombo ym. 2014, 905–906; NASW ym. 2017).

Katherine Hill & Sarah M. Ferguson (2014) ovat tarkastelleet sosiaalityön digitalisaatiota ja etiikkaa rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta (ks. myös Kairala 2014, 70–71). Digitalisaatio erilaisine jakamisen ja vaiuttamisen areenoineen on vaikuttanut myös rakenteellisen sosiaalityön mahdollisuuksiin ja haasteisiin. Digitalisaatio voi toimia sosiaalityöntekijöitä ja heidän jaettua toimijuuttaan yhdistävänä sekä heitä valtaistavana elementtinä. Toisaalta digitalisaatio tuottaa myös rakenteelliselle sosiaalityölle eettisiä haasteita. Hill & Ferguson ovatkin koonneet sangen yhdenmukaisesti asiakastyön digitalisaatiota koskevan keskustelun kanssa rakenteellisen sosiaalityön digitalisaatiossa kohtaamiksi haasteiksi digitaalisen kuulun, suhteiden ylläpitämisen, viestinnän hallinnan, eettisten ja ammatillisten rajojen vetämisen sekä jatkuvasti muuttuvan teknologian. Lisäksi myös rakenteellista sosiaalityötä tehtäessä on huomioitava, onko kansalaisilla ja erilaisilla ryhmillä yhtäläinen pääsy verkkoon ja pohdittava mikä merkitys on sillä, että yhteisöllisyys verkossa voi myös ”kadota” nopeasti. (Mt.)

¹¹ Ks. myös Minna Helysen pohdinta sosiaalisen median käyttöön sosiaalityössä liittyvistä myyteistä, joita artikkelissa pyritään murtamaan.

Suomessa digitalisoituvaa sosiaalityötä koskevaa tutkimusperustaista eettistä keskustelua on toistaiseksi käyty lähinnä muutamissa kokoomateoksissa osana laajempaa ilmiötä (Pohjola, Kääriäinen & Kuusisto-Niemi 2010; Kilpeläinen & Pääkkönen 2014) sekä yksittäisissä puheenvuoroissa¹², joista tuoreimpina Arja Kilpeläisen (2016), Camilla Granholmin (2016) ja Sirpa Kuusisto-Niemen (2016) väitöstutkimukset. Kilpeläisen (2016) tutkimuksessa tarkasteltiin maaseutusosiaalityön (yleinen sosiaalityö) suhdetta pohjoisen syrjäkylien väestöön, digitalisaation kontekstissa. Camilla Granholm (2016) nojautui omassa tutkimuksessaan paitsi pragmaattiseen tiedon intressiin, nimenomaan sosiaalityön etiikkaan. Granholmin mukaan eettisesti kestäväällä tavalla toimiakseen sosiaalityön on tehtävä kaikki voitavansa muun muassa kansalaisten yhdenvertaisen osallisuuden mahdollistamiseksi digitalisaatiossa. Lisäksi, koska monen kansalaisen kohdalla digitaaliset toimintaympäristöt ovat jo osa heidän jokapäiväistä arkeaan, on myös sosiaalityöntekijöiden eettinen velvollisuus toimia näissä ympäristöissä. Muu suhtautuminen digitalisaatioon ja itsensä ulkoistaminen siitä olisi käytännössä epäeettistä. (Mt.) Sirpa Kuusisto-Niemi (2016) toteaa puolestaan tutkimuksensa yhtenä lopputulemana, että myös sosiaalityön tietohallintoa tulisi kehittää sosiaalityön eettisten periaatteiden pohjalta, koska sosiaalityö ja siksi myös sosiaalityön (tieto)hallinto on arvoperustaista.

6 Sosiaalityön eettinen osaaminen, hyvät käytännöt ja etiikkatyö (digitalisaatiossa)

Sosiaalityön koulutus sisältöineen vaikuttaa sosiaalityön käytäntöjen eettisyyteen. Sekä koulutuksen että käytäntöjen näkökulmasta digitali-

¹² Lapin Yliopiston toteuttamassa eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeessa (2015–2017) eettinen näkökulma on systemaattisesti huomioitu, muun muassa hankkeessa tuotetuissa pro gradu -tutkielmissa. eSosiaalityön maisterikoulutus perustuu ajatuksen sosiaalityössä tarvittavasta laaja-alaisesta teknologiaosaamisesta, jossa eettinen osaaminen leikkaa läpi osaamisen muita osa-alueita (Kairala, tulossa). eSosiaalityön maisterikoulutuksessa eettistä näkökulmaa sosiaalityön ja teknologian suhteeseen on lähestytty koulutuksen sisällöissä sekä aine- ja syventävissä opinnoissa vahvistamalla ensin opiskelijoiden sosiaalityön perusosaamiseen liittyvää eettistä osaamista, jota siten on sovellettu ja syvennetty suhteessa teknologiaan ja digitalisaatioon.

saatiossa on kyse sosiaalisen todellisuuden muutoksessa tarvittavasta uudenlaisesta sosiaalityön osaamisesta, johon sisältyy myös laaja-alainen teknologiaosaaminen (esim. Kilpeläinen & Sankala 2010; Watling 2012; Craig & Calleja Lorenzo 2014; Dombo 2014; Kananoja 2017; Tikkala 2017; Kairala, tulossa). Osaamisen näkökulmasta ei voida olettaa, että sosiaalityön perusosaaminen tarkoittaisi sellaisenaan myös verkkovälitteisen toiminnan osaamista (Lopez 2014, 822). Esimerkiksi verkkovuorovaikutus on osin erilaista kuin reaali maailmassa tapahtuva vuorovaikutus haastaen uudella tavalla sosiaalityön osaamisen, ammatillisuuden ja luottamuksellisten suhteiden rakentamisen (Simpson 2013, 101; myös Kilpeläinen & Sankala 2010; Kilpeläinen 2016). Eettinen osaaminen leikkaa läpi kaikkea sosiaalityön perus- ja teknologiaosaamista. Sekä nykyisten että tulevien sosiaalityöntekijöiden tuleekin pohtia teknologiasuhteitaan ja teknologian käyttöönsä myös etiikan ja eettisten vaikutusten näkökulmasta (Kairala 2014, 63; Reamer 2015, 120). Sosiaalityöntekijöiltä edellytetään eettistä toimintaa riippumatta siitä, missä toimintaympäristössä ja millaisin välinein sosiaalityötä tehdään (Lopez 2014, 818).

Sosiaalityöntekijöiden eettinen toiminta digitalisaatiossa edellyttää työnantajaorganisaatioiden lisäksi koulutusorganisaatioiden huomion kiinnittämistä asiaan (Lopez 2014, 819; myös Watling 2012; Kuusisto-Niemi 2016). Kirjallisuuden perusteella sosiaalityön koulutuksessa on huomioitu digitalisaatio vaihtelevasti. Teknologiaa kyllä hyödynnetään välineenä ja oppimisympäristönä sosiaalityön opetuksessa, mutta niin sanotun teknologiaosaamisen opettaminen sosiaalityön omista lähtökohdista käsin ei ole ollut yhtä systemaattista. Kuitenkin esimerkiksi Iso-Britanniassa perustason teknologiaosaaminen on sisällytetty sosiaalityön osaamista koskeviin standardeihin (Watling 2012). Yhdysvalloissa sen sijaan kansallinen sosiaalityön koulutuksen neuvosto (CSWE) ei toistaiseksi ole sisällyttänyt sosiaalityön teknologiaosaamista koskevia tietoja ja taitoja osaksi määrittelemiään sosiaalityön osaamisen ydinalueita (Dombo ym. 2014, 904; vrt. NASW 2017).

Sue Watling (2012) on esittänyt, että nykyisiä sosiaalityöntekijän osaamisvaatimuksia tulisi edelleen laajentaa. Osaamisvaatimukseen (Iso-Britannia) sisältyvät muun muassa taito käyttää teknologiaa ammatillisesti ja vaikuttavasti esimerkiksi asiakastyössä, kyky hyödyntää teknologiaa ongelmanratkaisun apuna sekä tehdä ilmiötä koskevaa käytäntöä

hyödyntävää tutkimusta. Lisäksi osaamisvaatimukseen on sisällytetty sosiaalityöntekijöiden kyky tarkastella teknologian sosiaalisia vaikutuksia kriittisesti. Watling (mt., 126) on kuitenkin edelleen huolissaan siitä, onko sosiaalityö riittävällä tavalla ja riittävän ajoissa tiedostanut velvollisuuksiaan digitaalisen oikeudenmukaisuuden toteutumisessa. Suomessa Sosnet -yliopistoverkosto on vasta päivittänyt jäsenystään sosiaalityön osaamisen ydinalueista (Lähteinen ym. 2017, 10–11). Tässä osaamisjäsenyksessä sosiaalityön teknologiaosaamisella ei ole erillistä asemaa, mutta teknologiaan liittyvät osaamistarpeet on huomioitu osana sosiaalityön kontekstien muuttumista (mt.). Lapin yliopisto on huomionnut sosiaalityössä tarvittavan teknologiaosaamisen toteuttamisensa koulutus -hankkeissa.¹³

Sosiaalityön etiikka luotiin alun perin edistämään sosiaalityön vaikuttavuutta (Banks 1995). Sosiaalityön etiikka on siten paitsi sidoksissa sosiaalityön tavoitteisiin, myös vahvasti toiminnallista liittyen kunkin sosiaalityöntekijän henkilökohtaiseen, mutta myös sosiaalityön kollektiiviseen toimijuuteen. Voidaan puhua myös digitalisaatiossa tarvittavista eettisesti kestävästä hyvistä sosiaalityön käytännöistä sekä niitä mahdollistavista rakenteista (myös Lopez 2014; Voshel & Wesala 2015). Hyvät, eettisesti kestävät käytännöt ovat sosiaalityön tavoitteiden mukaisesti positiivisesti vaikuttavia, oikeudenmukaisuutta vahvistavia, kansalaisia voimaannuttavia ja yhdenvertaisesti saavutettavissa. Hyvät käytännöt on myös voitava osoittaa ”hyviksi” eli tarkoitettulla tavalla vaikuttaviksi työtavoiksi, menetelmiksi ja interventioiksi. Eettisesti kestäviin sosiaalityön hyviin käytäntöihin voidaan liittää muun muassa digitaalisten välineiden ja toimintaympäristöjen tietoinen, harkittu ja joustava (sulautettu) valinta asiakkaiden kulloistenkin tarpeiden mukaisesti (Granholt 2016). Sosiaalityön hyvät käytännöt ovat kontekstin huomioon ottavia (Tikkala 2017).

Digitalisoituminen haastaa tietojen, taitojen ja ammatti-identiteetin muodostaman sosiaalityön osaamisen, joka on merkityksellinen hyvien

¹³ Sosiaalityön teknologiaosaamisen vahvistamiseen pyrkivä eSosiaalityön maisterikoulutus -hanke (2015–2017) on ollut jatkoa kolmelle sosiaalityön sekä informaatio- ja kommunikaatioteknologian opintoja yhdistäneelle maisterikoulutukselle (SIMO I–III; Sosiaalityön informaatioteknologinen maisteriohjelma SIMO 2005–2007, Sosiaalityön informaatioteknologinen maisterikoulutus SIMO II 2008–2011 ja Sosiaalityön e-osaamisen maisterikoulutus SIMO III 2011–2014).

käytäntöjen mahdollistumisessa. Sosiaalityöntekijöillä tulee olla sellaisia tietoja ja taitoja, joita eettinen ja osaava työskentely digitalisaatiossa vaatii. Lisäksi tietoja ja taitoja tulee jatkuvasti päivittää teknologian kehittyessä. (NASW & ASWB 2005; Reamer 2017.) Sosiaalityössä tuleekin kohdistaa kriittiseen reflektioon perustuvaa tarkastelua muuttuviin sosiaalityön käytäntöihin ja esimerkiksi niiden osallistavuuteen vastavoimana teknologian mahdolliselle syrjäyttävyydelle (Watling 2012, 129).

Eettisesti kestävä sosiaalityö perustuu eettiseen harkintaan, mutta se ei ole vain yksittäisten sosiaalityöntekijöiden toteuttamaa vaan myös yhteisammattillista (Talentia 2017). Eettisesti kestävä sosiaalityön hahmottamisessa voidaan hyödyntää etiikkatyön (ethics work, Banks 2016) käsitettä, joka on luonteeltaan laajempi kuin pelkkä eettisten periaatteiden noudattamaan pyrkiminen, vaikkakin myös teknologian käyttöä koskevilla standardeilla voidaan osaltaan ohjata sosiaalityön vastuullisia käytäntöjä (Lopez 2014, 818). Varsinaisessa etiikkatyössä sosiaalityöntekijät toimivat eräänlaisina moraaliagentteina kyeten tunnistamaan myös piilossa olevia eettisiä kysymyksiä. Etiikkatyö ei ole järjestelmäkeskeistä vaan tilanteittaista, kontekstin huomioivaa ja sen keskiössä on reflektio. (Banks 2016; ks. myös Fook 2002.) Myös digitaalisilla välineillä tai digitaalisissa toimintaympäristöissä toteutettavat sosiaalityön hyvät ja eettisesti kestävät käytännöt perustuvat kriittiseen ajatteluun, eivätkä ne ole teknologiaohjautuvia tai välinekeskeisiä (Räsänen 2014).

Eettisesti kestävät sosiaalityön käytännöt tuovat lisäarvoa sosiaalityön asiakkaille, sosiaalityöntekijöille ja koko yhteiskunnalle. Eettisesti kestävä sosiaalityö digitalisaatiossa on joustavaa, sujuvaa, kansalaisten tarpeisiin yksilöllisestikin vastaavaa ammatillista muutostyötä, jonka rakenteissa on huolehdittu muun muassa tietoturvan ja luottamuksellisuuden sekä yksityisyyden suojan vaateista. Eettisesti kestävä sosiaalityön suunnittelussa toteutuvat sekä asiakkaiden että työntekijöiden osallisuus¹⁴. Eettisesti kestävä sosiaalityö digitalisaatiossa vahvistaa kansalaisten voimavaroja, tukee valtaistumista ja vahvistaa sosiaalista eheyttä ja yhteisyyttä yhteiskunnassa. Eettisesti kestävässä sosiaalityössä tehdään myös digitalisaation huomioonottavaa arviointia ja ennako-

¹⁴ Tässä teoksessa Katariina Kohonen ja Miina Arajärvi kuvaavat kokemuksiaan ja osallisuuttaan sosiaalityön digitaalisten palveluiden kehittämisessä yhteistyössä terveydenhuollon kanssa.

arviointia (myös Lopez 2014, 825–826; NASW ym. 2017). Esimerkiksi sosiaalityön asiakastyössä on arvioitava jo varhaisessa vaiheessa sitä, soveltuvatko digitaaliset menetelmät kyseiselle asiakkaalle (Dombo ym. 2014, 905; Granholm 2016).

Digitalisaation hyödyntäminen myös sosiaalityön makrotasoilla on lisääntynyt (esim. Hill & Ferguson 2014, 2). Rakenteellisella sosiaalityöllä pyritään vaikuttamaan positiivisesti yhteiskunnan sosiaalipoliittisiin ja taloudellisiin kehityskulkuihin sekä lainsäädäntöön. Sosiaalityöntekijät voivat esimerkiksi jakaa verkossa sellaista tietoa, joka voimaannuttaa kansalaisia sekä valtaistaa ja mobilisoi ihmisryhmiä (NASW & ASWB 2005, 11). Monet sosiaalityöntekijät toimivatkin jo aktiivisina keskustelijoina, kannanottajina ja vaikuttajina sosiaalisessa mediassa. Digitalisaatio on mahdollistanut myös sosiaalityöntekijöiden organisaatioiden rajoista riippumattomasta verkostoitumisesta. Tällä tavoin digitalisaatio vahvistaa myös sosiaalityön mahdollisuuksia vaikuttaa meneillään oleviin muutosprosesseihin sosiaalityön tavoitteiden mukaisesti. Kuitenkin rakenteellisessakin sosiaalityössä tarvitaan kriittistä tarkastelua digitalisaation tuottamista haasteista pitäen taustalla ajatus sosiaalityön sitoutumisesta eettisesti kestävään käytäntöön (Hill & Ferguson 2014, 9).

7 Lopuksi

Sosiaalityö on käytännön professio ja akateeminen tieteenala, joka kantaa yhteiskunnassa aivan erityistä eettistä vastuuta. Sosiaalityön rooli digitalisaatiossa liittyy sosiaalityön yleisten eettisten periaatteiden kanssa yhdenmukaisesti huomion kiinnittämiseen syrjäytymisvaarassa oleviin, voimavarojen oikeudenmukaiseen jakamiseen ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien takaamiseen, erilaisuuden huomioimiseen ja hyväksymiseen sekä ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Sosiaalityön digitalisaatiossa tekemä etiikkatyö edellyttää sosiaalityöntekijöiden pontevaa, refleksiivisyyteen perustuvaa sosiaalista asianajoa ja toimijuutta sekä yksin että yhdessä (Banks 2016; Hokkanen 2016). Etiikkatyötä tehdään sekä asiakastyön eri tasoilla että rakenteellisessa työssä.

Kuten Mishna ym. (2012; myös Lopez 2014) ovat todenneet, teknologia ja digitalisaatio ovat tulleet vähitellen osaksi sosiaalityön käytäntöjä ilman, että prosessista olisi käyty kovinkaan monipuolista ja systemaattista

tista eettistä keskustelua. Suomessa sosiaalityön ja digitalisaation suhteen ohjeistaminen liittyy lainsäädäntöuudistamistyön lisäksi myös muihin käynnissä oleviin muutoksiin, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon integraatioon sekä hallinnolliseen maakuntauudistukseen.

Artikkelin lähdemateriaalissa suositeltiin eettisesti kestäväälle digitalisaation kontekstissa toteutettavalle sosiaalityölle sekä kansainvälisiä ja kansallisia proaktiivisen toiminnan mahdollistavia ohjeistuksia että digitalisaation huomioimista sosiaalityön koulutuksessa osana pakollisia opintoja (Watling 2012; Craig & Calleja Lorenzo 2014; Lopez 2014; Boddy & Dominelli 2017; Reamer 2017; NASW ym. 2017). Lisäksi teksteissä korostettiin eettisen tietoisuuden ja toimijuuden merkitystä (esim. Granholm 2016; Kuusisto-Niemi 2016; Boddy & Dominelli 2017). Eettisesti kestävä sosiaalityön edellytykset digitalisaatiossa voidaankin jäsentää kokonaisuudeksi, joka sisältää seuraavat limittäiset osa-alueet:

- riittävän laajassa yhteistyössä tehdyt suositukset, jotka pidetään ajantasaisina
- juridinen säätely välttämättömiltä osin
- sekä tutkimus- että kokemustiedon kokonaisvaltainen huomioiminen
- ennakoiva, kontekstin huomioiva toimintatapa
- aktiivinen toimijuus sekä yksilö- että kollektiivisella tasolla
- kriittinen reflektio
- kollegoiden ja organisaatioiden tuki sekä mahdollistavat rakenteet
- eettisen teknologiaosaamisen huomioiminen sosiaalityön koulutuksessa

Digitalisaation ja sosiaalityön suhdetta koskeva eettinen keskustelu jatkuu. Vaikka digitalisaatio vaatii jokaisen sosiaalityöntekijän tilanteitaista, kontekstin huomioivaa henkilökohtaista reflektiota, harkintaa ja toimijuutta, tarvitaan välttämättä myös rakenteiden tukea sosiaalityöntekijöiden työssään tekemille eettisille valinnoille. Osana mahdollistavia rakenteita digitalisaation konteksti tulee huomioida myös sosiaalityön koulutuksessa ja sen vaikutuksista tarvitaan ehdottomasti lisää eettisiin kysymyksiin puretuvaa tutkimusta. Lisäksi sosiaalityön kollektiivisen toimijuuden vahvistaminen voi laajemminkin vahvistaa eettistä näkökulmaa digitalisoituvassa yhteiskunnassa.

Lähteet

- AASW (2013) Practice standards. <https://www.aasw.asn.au/document/item/4551> Luettu 22.7.2017.
- Alasoini, Tuomo (2015) Digitalisaatio muuttaa työtä – millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Työpoliittinen Aikakauskirja 2/2015. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, 26–37.
- Fook, Jan (2002) Social work: critical theory and practice. Lontoo: Sage.
- Banks, Sarah (1995) Ethics and values in social work. Practical social work series. BASW. Lontoo: Macmillan.
- Banks, Sarah (2016) Everyday ethics in professional life: social work as ethics work. Ethics and Social Welfare 10 (1), 35–52.
- BASW (2012) Social media policy. http://cdn.basw.co.uk/upload/basw_34634-1.pdf Luettu 22.7.2017.
- Boddy, Jennifer & Dominelli, Lena (2017) Social media and social work: The challenges of new ethical space. Australian Social Work 70 (2), 172–184.
- Craig, Shelley L. & Lorenzo Calleja, Maria Victoria (2014) Can information and communication technologies support patient engagement? A review of opportunities and challenges in health social work. Social work in health care 53 (9), 845–864.
- Dombo, Eileen, Kays, Lisa & Weller, Katelyn (2014) Clinical social work practice and technology: Personal, practical, regulatory and ethical considerations for the twenty-first century. Social work in health care 53 (9), 900–919.
- Fang, Lin & Mishna, Faye & Zhang, Vivian F. & Van Wert, Melissa & Bogo, Marion (2014) Social media and social work education: Understanding and dealing with the new digital world. Social work in health care 53 (9), 800–814.
- Granhölm, Camilla (2016) Social Work in Digital Transfer. Blending services for next generation. Mathilda Wrede-institutes forskningsserie 1/2016. http://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf (luettu 19.8.2017)
- Hill, Katherine & Ferguson, Sarah M (2014) Web 2.0 in social work macro practice: Ethical considerations and questions. Journal of Social Work Values and Ethics 11 (1), 1–11.
- Hokkanen, Liisa (2016) Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asiakasajossa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 55–85.
- Kairala, Maarit (2014) Social work and technological challenges. Teoksessa Arja Kilpeläinen & Kirsi Pyykkönen Kirsi (toim.). eCompetence for social work. Publications in the social sciences B. Research reports 64, 63–72. <http://lau-da.ulapland.fi/handle/10024/61821> Luettu 16.8.2017.

- Kairala, Maarit (tulossa 2018) Sosiaalityön teknologiaosaaminen. Teoksessa Tarja Juvonen, Jari Lindh, Anneli Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Tallinna: UniPress.
- Kananoja, Aulikki (2017) Sosiaalityön lähivuosien kasvavat haasteet. Teoksessa Kananoja Aulikki, Lähteinen Martti & Marjamäki Pirjo (toim.). Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Tallinna: Tietosanoma Oy, 443–450.
- Kilpeläinen, Arja (2016) Teknologiavälitteisyys kyläläisten arjessa. Tutkimus ikääntyvien sivukylien teknologiavälitteisyydestä ja sen rajapinnoista maa-seutusosiaalityöhön. Acta Universitatis Lapponiensis 316. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus. <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/62333> Luettu 16.8.2017.
- Kimball, Ericka & Kim, JaeRae (2013) Virtual boundaries: Ethical considerations for use of social media in social work. *Social Work* 58 (2), 185–188.
- Kilpeläinen, Arja & Sankala, Jukka (2010) e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijutta rakentamassa. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.). Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-kustannus, 271–290.
- Kuronen, Marjo & Isomäki, Hannakaisa (2010) Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? Ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.). Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-kustannus, 185–209.
- Kuusisto-Niemi Sirpa, (2016) Tiedonhallinta sosiaalihuollossa. Tiedonhallinnan paradigma opetuksen ja tutkimuksen perustana. Väitöskirja. Kuopio: Itä-Suomen Yliopisto. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-2279-3/ Luettu 19.8.2017.
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817> Luettu 27.7.2017.
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254> Luettu 27.7.2017.
- Laki sähköisestä asioinnista (24.1.2003) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013> Luettu 27.7.2017.
- Laki sähköisestä asioinnista muutos (534/2016) <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160534> Luettu 27.7.2017.
- Lopez, Amy (2014) Social work, technology, and ethical practices: A review and evaluation of the national association of social workers' technology standards. *Social Work in Health Care* 53 (9), 815–833.
- Lähteinen, Sanna & Raitakari, Suvi & Hänninen, Kaija & Kaittila, Anniina & Kekoni, Taru & Krok, Suvi & Skaffari, Pia (2017) Sosiaalityön koulutuksen tuot-

- tama osaaminen. Hyväksytty Sosnetin johtoryhmän kokouksessa 15.5.2017. Julkaisematon.
- Mishna, Faye & Bogo, Mario & Root, Jennifer & Sawyer, Jami-Leigh & Khoyry-Kassabri, Mona (2012.) "It just crept in": The digital age and implications for social work practice. *Clinical Social work journal* 40 (3), 277–286.
- NASW & ASWB (2005) Standards for technology in social work practice. <https://www.socialworkers.org/practice/standards/naswtechnologystandards.pdf> Luettu 19.8.2017
- NASW, ASWB, CSWE & CSWA (2017) Standards for technology in social work practice. http://www.socialworkers.org/practice/standards/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf Luettu 22.7.2017.
- Pohjola, Anneli (2014) Social work, services and technology as relations. Teoksessa Arja Kilpeläinen & Kirsi Päykkönen Kirsi (toim.). *eCompetence for social work. Publications in the social sciences B. Research reports* 64, 125–131 <http://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61821> Luettu 19.8.2017.
- Raunio, Kyösti (2011) Sosiaalityön etiikka näyttöön perustuvan käytännön haasteena. Teoksessa Teoksessa Pehkonen Aini & Väänänen-Fomin Marja (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Juva: PS-kustannus, 117–138.
- Reamer, Fredric G. (2015) Clinical social work in a digital environment: Ethical and risk-management challenges. *Clinical Social Work Journal* 43 (3), 120–132.
- Reamer, Fredric G. (2017) Evolving ethical standards in the digital Age. *Australian Social Work* 70 (2), 148–159.
- Räsänen, Jenni-Mari (2014) Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä: Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. *Acta Electronica Universitatis Tampereensis* 1416. Tampere: Tampere University Press. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9447-5> Luettu 7.8.2017.
- Simpson, Jennifer E. (2013) A divergence of opinion: How those involved in child and family social work are responding to the challenges of the internet and social media. *Child and Family Social work* 21 (1), 94–102.
- Talentia (2017) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet. <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/> Luettu 19.8.2017
- Tikkala, Leena (2017) Sosiaalityön asiantuntijuus teknologisoituvassa toimintaympäristössä: silloittavan mallin rakentaminen. Pro gradu -tutkielma. Rovaniemi: Lapin yliopisto.. <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/62717> Luettu 19.8.2017
- Urponen, Kyösti (2003) Sosiaalityön etiikan teoreettiset taustat. Teoksessa Anneli Pohjola (toim.) *Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47, 72–86.

- Voshel, Elisabeth Harbeck & Wesala, Alia (2015) Social media & social work ethics: Determining best practices in an ambiguous reality. *Journal of Social Work Values and Ethics* 12 (1), 67–76.
- Watling, Sue (2012) Digital exclusion: Potential implications for social work education. *Social work education* 31 (1), 125–130.

Sosiaalityön asiantuntijuus digitalisaatiossa

1 Johdanto

Sosiaalityön asiantuntijuutta ja osaamista haastavat tällä hetkellä useat erilaiset sosiaalisen muutokset. Ihmisten tapa olla sosiaalisissa suhteissa on muuttunut nopean teknologisen kehityksen johdosta. Ihmiset elävät kahta erilaista todellisuuden muutosta yhtäaikaisesti. Camilla Granholm (2016) näkee, että kyseessä on kahden erilaisen todellisuuden ulottuvuuden, onlineen (virtuaalinen verkkoulottuvuus) ja offlineen (verkoton ulottuvuus) samanaikaisesta läsnäolosta arkielämässä. Arkielämän digitalisoituminen ja erilaisten jokapäiväisten teknologioiden kehittyminen ovat muuttaneet sosiaalista todellisuutta. Digitalisaatio on muuttanut olemisen tapoja erilaisin sovelluksin, laittein ja virtuaalisen läsnäolon muodoilla. Ihmiset toteuttavat arkeaan ja sosiaalisuuttaan teknologian välittämänä. Teknologioista on tullut myös väistämätön osa sosiaalista.

Kehityssuunta esimerkiksi terveydenhuollon palveluiden toteuttamisessa on muuttunut verkkovälitteiseksi. Myös sosiaalihuollon palvelut digitalisoituvat hallituksen kärkihankkeen tavoitteen mukaisesti käyttäjälähtöisiksi ja osallisuutta edistäviksi (Ratkaisujen Suomi 2015). Sosiaalihuollossa on kuitenkin vielä vähän digitalisoituneita palveluita tai mahdollisuuksia hyödyntää asiakaskohtaamisessa verkkoulottuvuutta ja erilaisia teknologioita. Tämän lisäksi sosiaalityötä ja teknologiaa yhdistävää tutkimusta ja teoriaa on niukasti. Esimerkiksi sosiaalityössä verkkoa ja teknologioita hyödynnetään asiakasdokumentoinnissa, mutta asiakkaalla on vähäiset mahdollisuudet osallistua verkon kautta sosiaalihuollon tiedonmuodostukseen. Käyttäjälähtöisiä digitalisoituneita palveluja on vähän sosiaalihuollossa. Digitalisaation tuomia mahdollisuuksia ei ole täysin hyödynnetty sosiaalihuollossa siten, että ne tukisivat asiakkaan kohtaamista ja palveluprosessia.

Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi (2010, 10) esittävät, että sosiaalityö on tietotyötä, joka kuuluu vaativiin informaatioammatteihin, joissa tuotetaan ja hyödynnetään tietoa. Sosiaalityön-

tekijällä voi olla hallussaan valtava määrä tietoa, jonka siirtäminen teknologioihin tulisi olla jatkuva osa työskentelyä, jotta asiakkaan tieto säilyisi. Samanaikaisesti teknologioiden ja tietojärjestelmien käyttö tulisi mahdollistaa asiakkaille, jotka myös muodostavat itseään koskevaa tietoa. Sosiaalityön digitalisoitumisen esteenä on nähty sosiaalityön ja teknologioiden jännitteinen suhde toimintalogiikoiden suhteen (Hill & Shaw 2011, 2). Usein sosiaalityön ja teknologioiden suhdetta värittää teknologinen determinismi, jolloin yksisuuntaisesti voidaan havaita teknologisen kehityksen määrittävän sosiaalityötä ja sen tavoitteita (ks. Talsi 2014). Teknologisen determinismin yhtenä ilmentymänä voidaan pitää myös sitä, että sosiaalityöntekijät näkevät verkon ja teknologiat välineinä, eivätkä yhtenä sosiaalisena toimintakontekstina ja ihmisten elämissä maailmana (Tikkala 2016).

Suomessa ollaan hallituksen kärkihankkeen ohella kehittämässä täysin uudenlainen sosiaali- ja terveydenhuollon reformi, Sote-uudistus. Tämän muutoksen ensisijaisia tavoitteita ovat sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan integraatio, asiakkaiden osallisuuden edistäminen, palveluiden helppo tavoitettavuus ja yhdenvertaiset palvelut (www.alueuudistus.fi). Lisätavoitteena kärkihankkeessa on julkisten sosiaali- ja terveydenhuollon tehostaminen. Uudistus tulee muuttamaan väistämättä perinteisen sosiaalityön edellytyksiä ja siinä tullaan hyödyntämään digitaalisia palvelumahdollisuuksia nykyistä enemmän. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen tuomia mahdollisuuksia ovat myös sosiaalityön asiantuntijuuden muutos asiakas- ja kontekstilähtöiseksi siten, että palveluprosessia kirkastetaan yhteisellä asiakkaan ja työntekijän tiedonmuodostuksella ja prosessia mahdollistetaan erilaisin teknologioiden ja verkkoulottuvuuden keinoin.

Tämän artikkelin tavoite on tarkastella ja pohtia sitä, millaisella sosiaalityön asiantuntijuudella digitalisoituneessa toimintaympäristössä sosiaalityö kohtaa asiakkaansa. Lisäksi tavoitteena on tuottaa uudenlaista sosiaalityön asiantuntijuuden teoriaa ja orientaatiota, joilla sosiaalityö havaitsee sosiaalisen laajana ja tavoittaa asiakkaat kontekstilähtöisesti. Artikkelin asiantuntijuuden malli pohjautuu teoriaan, jota kehiteltiin sosiaalityön pro gradu -tutkimuksessa (Tikkala 2016). Tutkimuksessa sosiaalityön asiantuntijuuden teoriaa rakennettiin kriittisen teorian pohjalta. Asiantuntijuuden teoria on orientaatio, jota ei ole kehitelty käytäntöläheiseksi vielä, ja jota jatkotutkimuksessa tullaan edelleen kehittämään.

Sosiaalityön asiantuntijuus on keskittynyt tähän asti varsin perinteiseen kohtaamiseen ja auttamistyyöhön. Sosiaalityön työtyyppinä on nähty sosiaalityöntekijälähtöinen, perinteinen asiantuntijuusammatti, jossa asiakas on työn tai palveluiden kohteena. Asiakkaan tieto ja elämisen lähtökohdat, kuten elämismailma, elämisen kehikko tai toimintajärjestelmä (ks. Engeström 2004) voivat jäädä tunnistamatta ja hyödyntämättä sosiaalityössä, mikäli sitä ei oteta asiantuntijuuden lähtökohdaksi. Asiakkaiden osallistumista ja osallisuutta on demokratiaperiaatteen mukaisesti kehitetty, mutta asiakkaiden todellinen osallistuminen on voinut jäädä näennäiseksi, koska organisaatiot ja professiot eivät ole olleet valmiita arvioimaan asiakkaiden asemaa uudesta näkökulmasta (Toikko 2014, 175). Sosiaalityön pitäisi pyrkiä tunnistamaan asiakkaan tilanne ja tavoittamaan sosiaalityön ja kontekstin yhdistävä orientaatio, jotta sosiaalityö olisi eettisesti kestävä ja sosiaalisen tunnistavaa työtä. Artikkelin alussa kuvataan sosiaalityön nykyisiä edellytyksiä ja sen jälkeen esitetään sosiaalityön asiantuntijuuden uudenlaista orientaatiota sekä teoriaa. Loppujohtopäätöksensä tuodaan esille, miten sosiaalityö tavoittaa asiakkaansa kontekstilähtöisesti.

2 Sosiaalityön asiantuntijuuden ehdot nykyisessä toiminnassa

Sosiaalihuoltolaissa sosiaalityön nähdään olevan ”*muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä*” (SosHL 1301/2014 15§). Lisäksi sosiaalihuoltolain 7§:n mukaan rakenteellinen sosiaalityö on sosiaalista hyvinvointia ja ongelmia kartoittavaa työtä, jossa muodostetaan ja välitetään tietoa. Sosiaalityön tavoite ei ole siis ainoastaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen vaikeuksien kohtaaminen vaan sosiaalityön tehtävänä on myös tiedon tuottaminen rakenteista, joissa ihmiset elävät. Sosiaalityön tehtävänä on tunnistaa elämisolosuhteet ja välitettävä näistä olosuhteista tietoa sosiaalihuollon ja asiakkaiden kohtaamisen ja sosiaalipalveluiden parantamiseksi.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia korostaa kansainvälisen sosiaalityön määritelmää, jossa painottuu näkemys sosiaalityöstä yhteiskunnallisen muutoksen ja kehityksen, sosiaalisen yhteenkuuluvuuden, ja ihmisten ja yhteisöjen voimaannuttamisen ja valtaistumisen edistämistyönä (Talentia 2.4.2017). Sosiaalialan ammattieettiset ohjeistukset puolestaan tähdentävät yleisesti sosiaalialan työtä ihmisoikeuksien, sosiaalisen oikeudenmukaisuuden ja eettisten menettelytapojen näkökulmasta. Ammattieettiset ohjeistukset painottavat myös sosiaalialan työtä vaikuttamisen ja työntekijöiden oikeuksien näkökulmasta. Sosiaalialan työntekijöiden tulisi ammattieettisten ohjeiden mukaan enemmän osallistua julkiseen keskusteluun ja tuoda näkyväksi haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat ja heistä huolehtiminen. (Arki, arvot ja etiikka 2017.)

Sosiaalityöhön liittyvälle asiantuntijuudelle oman painotuksen ja reunaehdot tuovat laki ja ammattietiikka. Sosiaalityön asiantuntijuutta korostavat teoriat painottavat sosiaalityön asemoitumista laajan sosiaalisen asiantuntijuutena. Anneli Pohjola (2007) tiivistää sosiaalityön asiantuntemuksen liittyvän sekä käytännön kokemustietoon ja -taitoon sekä teoreettiseen tietoon. Sosiaalityössä on tärkeää tunnistaa tarvittavan tietoa, joka on moniulotteista, kerroksellista ja prosessimaista. Sosiaalityön asiantuntijuutta voidaan ajatella työorientaatioina, joissa keskitytään ilmiö- tai väestöryhmäpohjaisesti työskentelemään asiakkaiden kanssa. Pääasia on kuitenkin ilmiöistä ja väestöryhmistä huolimatta toimia sosiaalisten ilmiöiden asiantuntijana ja tietäjänä. Pohjolan mukaan sosiaalityössä tulisi korostaa kontekstuaalisen tiedon merkitystä, koska sosiaalityö toimii sosiaalisissa tilanneyhteyksissään. Sosiaalityö onkin sosiaalisen tiedon tutkimista. (Pohjola 2007, 9–13.) Sosiaalityön asiantuntijuus Anita Sipilän määrittelemänä on erityisesti sosiaalisen tiedon sekä taidon hallitsemista. Asiantuntijuutta on yhdistää monialainen tieto ja kohtaamisen taidot. (Sipilä 2011, 24–38.) Toisaalta sosiaalityö on myös sosiaalisen tiedon levittämistä palvelujärjestelmään ja poliittisille päättäjille, eli rakenteellista työtä, jota on määritelty sosiaalihuolto-laissa.

Sosiaalityön osaamisen ja asiantuntijuuden teoreettista mallia on kehitellyt Ulla-Maija Rantalaiho (2005) julkaisemattomassa esityksessään. Ulla-Maija Rantalaiho on nähnyt sosiaalityön asiantuntijuuden moniulotteisena erilaisten tiedollisten ja taidollisten osaamiskenttien

hallintana. Tiedollinen osaaminen on yhteiskunnallisen osaamisen, resurssiosaamisen, innovaatio-osaamisen ja tutkimuksellisen osaamisen yhdistämistä. Taidollinen osaaminen keskittyy vuorovaikutuksen, arvojen soveltamisen, menetelmällisen ja muutoksen osaamisalueisiin. (Rantalaiho 2005.) Arja Kilpeläinen ja Jukka Sankala (2010) ovat esittäneet, että lisäksi tarvitaan kulttuurisen ja sosiaalisen tilanteen huomioivaa kontekstista teoriaa, johon sisältyy profession sisällä ilmenevän hiljaisen tiedon reflektointi. Asiantuntijuus liittyy yhteiskunnan kontekstiin, ja se rakentuu tilannekohtaisesti osaamisalueita yhdistellen ja soveltaen. Kilpeläinen ja Sankala ovat kehittäneet edelleen Rantalaihon hahmottamaa sosiaalityön osaamisen mallia, ja muodostaneet tietoyhteiskunnan toimintakontekstiin olennaisesti kiinnittyvän e-osaamisen jäsenyyksen. Tässä mallissa korostuu sosiaalityön tiedollisen ja taidollisen osaamisalueiden yhdistyminen teknologioihin ja verkkoon, jotka ovat keskeisiä ihmisten toimintakonteksteja. Kilpeläinen ja Sankala kutsuvat e-osaamisen jäsenyyttä kontekstisidonnaiseksi sosiaalityön malliksi. Malli tähdentää keskeisesti teknologioiden osaamista, e-osaamista ja niiden yhdistämistä sekä sosiaalityön käytäntöön että teoriaan. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 274–285.)

Käytännön asiantuntijuutta ja osaamista digitalisoituneeseen toimintaympäristöön liittyen on kehittänyt Camilla Granholm tutkimuksessaan sulautuvasta sosiaalityöstä. Granholm on esittänyt sulautuvan sosiaalityön pragmaattisen mallin, jossa sosiaalityö kohtaa asiakkaan erilaisilla ulottuvuuksilla erilaisina sulautuvina moodeina. Sulautuvan sosiaalityön idea on kohdata asiakas sekä *offline*, perinteisessä kontekstissa että *online*, verkko- ja sovelluspohjaisessa ympäristössä. (Granholm 2016, 60.)

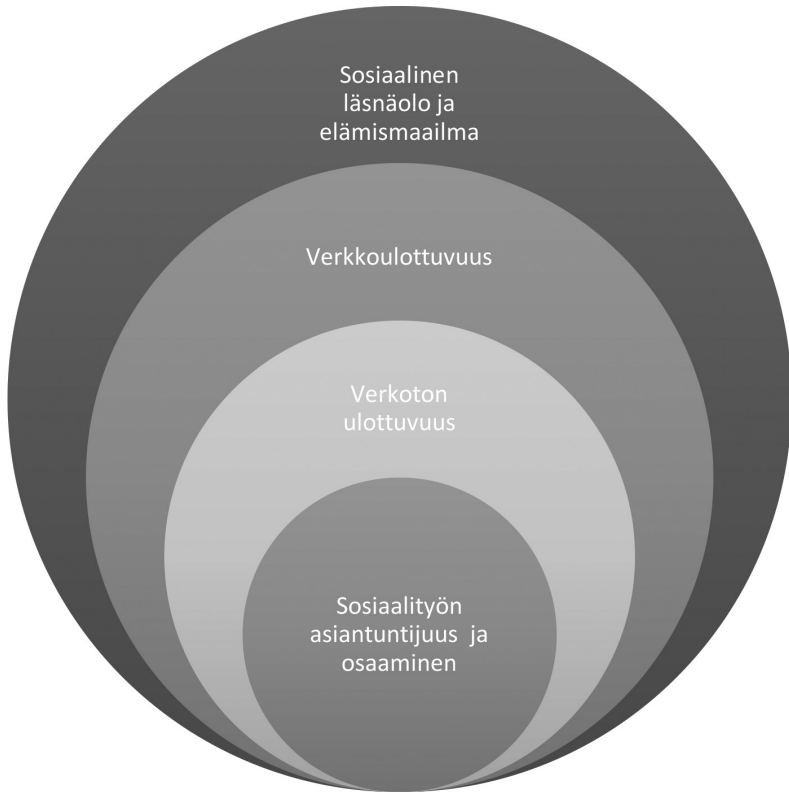
Kirsi Juhila (2006) on esittänyt sosiaalityön asiantuntijuuden olevan horisontaalista ja siihen liittyvän idean, jonka mukaan työntekijällä tai asiakkaalla ei lähtökohtaisesti ole toisen ylittävää asiantuntijuutta. Niin sanotun transkulttuurisuuden ajatus on päästä eroon dualistisesta asetelmasta. Transkulttuurisuuden ajatus on asiakkaan osallisuus, täysivaltainen kansalaisuus ja kansalaisyhteiskunta. (Juhila 2006, 137–139.)

Juhilan ajatus kiteytyy myös siihen, että sosiaalityössä ylitetään asiakkaan ja sosiaalityöntekijän valta-asemaan liittyvät erot, jotka ovat lopulta näkyneet pitkään sosiaalityön käytännön työssä kontrollisuhteena. Lopulta molemmat osapuolet rakentavat tietoa yhdessä kump-

panuussuhteessa. Ajatus tässä kumppanuussuhteessa on, että pyritään ylittämään erot, joiden mukaan osapuolet asettuvat tiettyihin rooleihin auttamistyössä. Sosiaalinen paine, kuten yhteiskunnallinen ja lainsäädännön konteksti, asettaa asiakkaan helposti tiettyyn rooliin. Sosiaalityössä kehoitetaan kuitenkin tällä hetkellä tavoittamaan ideaa asiakkaan osallisuuden edistämisestä, jolloin asiakkaalle annetaan myös lupa olla osa tiedonmuodostusprosessia. Teknologiat ja sovellukset sekä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmän uudistaminen tuovat lisäarvoa osallisuuden edistämiseen ja asiakkaan tiedolliseen kumppanuuteen. Uudistusten tehtävänä voi parhaimmassa tapauksessa toteutua Juhilan käsittämän kontrollisuhteen lieventyminen ja asiakkaan todellisen osallisuuden mahdollistuminen sosiaalityössä.

3 Kontekstilähtöinen asiantuntijuuden malli

Sosiaalityön asiantuntijuuden näkemyksiä tarkastelevassa pro gradu -tutkimuksessa havaittiin, että sosiaalityöntekijät näkevät sosiaalityön pääosin konkreettisena auttamistyönä, jonka keskiössä on asiakkaan kohtaaminen verkottomassa reaalityodellisuudessa. Tutkimuksessa havaittiin, että esimerkiksi teknologisoitunut toimintaympäristö käsitteellistettiin teknologisina laitteina ja välineinä, joilla on haastavaa toteuttaa sosiaalityön tavoitteiden mukaista asiantuntijuutta ja kohtaamista. Tutkimuksessa selvitettiin eläytymismenetelmää käyttäen ja Jan Fookin (2002) kriittistä teoriaa hyödyntäen sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä sosiaalityön asiantuntijuudesta sekä verkottomassa kohtaamisessa että verkkoulottuvuuden kohtaamisessa. (Tikkala 2016.) Tutkimustulosten pohjalta rekonstruointiin kontekstilähtöinen, *silloittavan* asiantuntijuuden malli, jonka ajatus on ylittää sosiaalityön ja teknologian binääriset erot. Sosiaalityön ja teknologian vastakkaiset suhteet sekä niistä tuotettu deterministinen diskurssi voivat epätarkoituksenmukaisesti häiritä sosiaalisen elämismailman hahmottamista laajana. Tämän mallin (ks. Kuvio 1) ajatus on, että verkkoulottuvuus yhtä lailla kuin verkoton ulottuvuus nähdään sosiaalityön asiantuntijuuden yhtenä kontekstina, sosiaalisena elämismailmana. Silloittavan mallin ajatus on tunnistaa asiakkaan elämismailma laajana ja silloittaa asiakkaan ja sosiaalityön asiantuntijuuden kohtaamista. Yhtä kaikki, voidaan puhua kontekstiläh-



KUVIO 1. Silloittava, kontekstilähtöinen asiantuntijuus

töisestä kohtaamisesta, jonka tarkoitus on myös purkaa käsitteellistä ja toiminnallista konstruktia sosiaalityön asiantuntijuuden ja osaamisen perustumisesta tiettyihin spesifeihin tietoihin ja taitoihin. Lopulta sosiaalityön asiantuntijuus kiteytyy *sosiaalisen* elämismailman asiantuntijuuteen.

Oheisessa kuviossa sosiaalityön sosiaalisuus ja sosiaalinen osaaminen näyttäytyvät yhtenäisenä elämismailmana. Silloittavan mallin ajatus on ylittää sosiaalityön ja teknologian jännitteiset erot ja tarjota asiantuntijuuden kontekstilähtöistä orientaatiota sekä asiantuntijuuden mallia digitalisoituneeseen ja teknologiavälitteiseen toimintaym-

päristöön. Sosiaalityön ja teknologian jännitteisyys ja tiukka erillisuus aiheuttavat vaikeuden tunnistaa teknologioiden sosiaalista ja toiminnallista tarkoitusta. Sen vuoksi silloittavassa mallissa huomioidaan yhtäällä sosiaalisen käsitteen laajentamisen tarve ja toisaalla sosiaalisen käsitteen ulottaminen kontekstiin, siihen asiayhteyteen, jossa sosiaaliset ilmiöt aktualisoituvat.

Sosiaalityö on väittämättä kohtaamisen asiantuntijuutta ja silloin asiakkaan tarvitsemia yksittäisiä palvelujen ja tuen infrastruktuuria ei voida järjestää irrallaan sen olennaisimmasta kontekstistaan, eli asiakkaan elämismaailmasta ja sosiaalisesta elämisen todellisuudesta. Asiakkaat elävät nykyään sosiaalisessa, joka koostuu verkottomasta ja verkoulottuvuudesta. Sosiaalityön on välttämätöntä olla läsnä sosiaalisessa, jotta asiakas tulee kohdatuksi tarpeen ja kontekstin mukaisesti. Sosiaalityön velvoite on tunnistaa ja kohdata asiakkaat laajasti sosiaalisessa. Silloittavaa mallia voi luonnehtia sosiaalityön uudeksi työorientaatioksi, koska se ei sisällä pragmaattisia sosiaalityön toteutustapoja, tai moodeja niin kuin sulautuvan sosiaalityön mallissa (ks. Granholm 2016).

Kriittisen teorian viitekehyksestä tuotettu erojen ylittävä malli kuvaa, millä tavoin sosiaalityön sosiaalinen tehdään näkyväksi ja tunnistettavaksi, jotta asiakkaiden haasteet pystyttäisiin sosiaalityössä kohtaamaan laajasti kontekstiyhteyksissään. Näin ollen sosiaalityöntekijän spesifit tiedot ja taidot eivät määrity asiantuntijuudeksi vaan asiantuntijuutta on osaamisen *silloittaminen* asiakkaan kontekstiin; siihen tilanteeseen ja yhteyteen, jossa asiakas elää ja toimii. Silloittavan asiantuntijuuden mallia voi kuvailla myös toimintalähtöiseksi, koska sosiaalityötä määrittävät asiakkaan toiminnan edellytykset. Sosiaalityön asiakkaan tilannetta ei välttämättä silloin edistetä tietyillä palveluilla, vaan palveluiden tulisi olla joustavia ja esimerkiksi sulautuvaa sosiaalityötä (vrt. Granholm 2016).

4 Sosiaalityön asiantuntijuuden kontekstia etsimässä

Asiantuntijuuteen on hyvin pitkälle suhtauduttu kognitiivisena ja osaamisperusteisena ilmiönä. Esimerkiksi Kai Hakkarainen, Jiri Lallimo ja Seppo Toikka (2012) esittävät tutkimustensa pohjalta, että psykologinen asiantuntijuuden kuvaus on epätydyttävää, koska ammatilli-

suus ja osaaminen ovat relationaalista ja asiantuntijuus sisältää risteävää osaamista sisäisten ja ulkoisten rajojen ylittämisenä. Asiantuntijuus nykyään on ennen muuta jaettua osaamista ja käytäntöjä osaamisyhteisöissä. (Hakkarainen ym. 2012, 253–254.) Yrjö Engeström (2006, 13) on tuonut esille, että perinteinen asiantuntijuus on perustunut individualismiin, pystysuuntaisen kehityksen ja muuttumattomuuden oletuksiin. Asiantuntijuus rajataan silloin yksilöön ja organisaatioon, työyhteisön sekä työryhmän asiantuntijuus sivuutetaan. Engeströmin käsitteellistämä horisontaalinen asiantuntijuus merkitsee jatkuvaa erikoisalojen, ammattien ja organisaatioiden rajojen ylittämistä. Engeströmin mukaan tämänkaltaisesta asiantuntijuudesta seuraa muutoksen lähtökohta ja käytännön asiantuntijuus on silloin uusien tilanteiden ja muutosten hallintaa; on myös tunnistettava uusia ongelmia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. (Engeström 2006, 13.)

Kirsi Juhila (2006) on käsitteellistänyt myös horisontaaliseksi sosiaalityön asiantuntijuudeksi orientaation, jossa sosiaalityön ja asiakkaan erot ylitetään ja asiantuntijuus perustuu tasa-arvoiseen suhteeseen. Sosiaalityössä asiantuntijuus voi olla erilaisten rajojen ylittämistä ja tiedon jakamista asiakkaan kanssa siinä kontekstissa, jossa asiakas elää. Osaamisen ja asiantuntijuuden määrittäminen kognitiiviseksi tietorakenteeksi, tai sosiaalityön paikantuminen palveluiksi ja tuen toimenpiteiksi, jättää sosiaalityön asiantuntijuuden irralliseksi asiakkaan elämysympäristöstä ja sosiaalisesta toimintaympäristöstä. Palvelut tai osaaminen eivät määrity silloin sosiaalisten ilmiöiden kautta ja niihin liittyvien elämismaailmojen kontekstuaalisena osaamisena. Sosiaalityön palvelut, asiantuntijuus ja osaaminen eivät ole silloin asiakkaiden elämismaailman ja tarpeiden mukaisia.

Asiantuntijuuteen liittyy vahvasti suhteet ja osaamisen ennalta määrittely on nykyisissä työympäristöissä mahdotonta. Kai Hakkarainen, Kaisa Hytönen, Jenna Vekkaila ja Tuire Palonen (2017, 133–136) ovat tutkimuksessaan käyttäneet käsitettä verkottunut asiantuntijuus (networked expertise), jolla he viittaavat korkeatasoiseen kompetenssiin, joka syntyy sopivissa ympäristöissä yhteistoiminnallisina yrityksinä ratkaista ongelmia ja rakentaa tietoa yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Verkottunut osaaminen on relationaalista, mutta se pitää sisällään toimijoiden yhteistoiminnan ja jaetun osaamisen. Verkottunut osaaminen myös edelleen kehittyi sosiaalisten yhteisöjen muutoksessa. Ver-

kottuneen asiantuntijuuden ominaisuus on käytäntöjen reflektointi. Nykyisissä nopeasti muuttuvissa työympäristöissä on tärkeämpää, että työntekijät hallitsevat erilaisia asioita suhteessa muihin toimijoihin. (Hakkarainen ym. 2017, 133–135.)

Sosiaalityössä tämä voi tarkoittaa sitä, että asiantuntijuutta tarvitaan suhteessa erilaisiin asiakkaisiin ja erilaisiin elämisen ympäristöihin ja ilmiöihin. On luonnollista, että ihmiset elävät heterogeenista sosiaalista todellisuutta, jonka laajuuden tunnistaminen on sosiaalista työtä, ja siinä tarvitaan relationaalista osaamista. Asiantuntijuuden silloittaminen määrittyy sosiaalityön asiantuntijuudeksi. Se voi olla kontekstin tutkimista, tiedon tuottamista, mutta ennen kaikkea erilaisten kontekstien kohtaamista. Hakkarainen ym. (2017, 135) näkevät, että asiantuntijuuden jatkuva tavoite tulisi olla kehittyvä asiantuntijuus, koska rajatun osaamisen saavuttaminen ei nopeasti muuttuvassa sosiaalisessa ole tarkoituksenmukaista asiantuntijuutta. Myös Yrjö Engeström (2004, 12–15) puhuu kehityksen edellä kulkemisesta; annettujen toimintalogiikoiden jatkuvasta kyseenalaistamisesta, jolloin voidaan saavuttaa ekspansiivista oppimista ja jotain sellaista, jota ei tiedetty olevan olemassa.

Sosiaalityön silloittava malli on rakentunut kriittisen teorian pohjalta. Kriittisen teorian ydinajatus on tuottaa näkyväksi valtaa pitävät diskursit kyseenalaistamalla olemassa olevaa, purkamalla käsitteitä ja sosiaalista toimintaa sekä mahdollistamalla siten sosiaalinen muutos. Lisäksi kriittisen teorian ajatus on rekonstruoida uudenlainen orientaatio ja tunnistamisen kautta myös emansipoitua valtaa pitävästä käsitteellisestä ja toiminnallisesta konstruktiosta. Asiantuntijuudesta on totuttu tuottamaan erilaisia osaamisen malleja. Esimerkiksi Ulla-Maija Rantalaiho (2005) tarkastelussaan on tuottanut sosiaalityön osaamisen mallin. Arja Kilpeläinen ja Jukka Sankala (2010) ovat rakentaneet sosiaalityön e-osaamisen jäsenyyksen. Nämä molemmat lähestyvät sosiaalityön osaamista osaamisperusteisena mallina, joissa huomioidaan se, että sosiaalityö perustuu myös yhteiskunnalliseksi työksi. Malleissa konteksti määrittyy eri tavoin kuin silloittavassa, kontekstilähtöisessä mallissa. Esimerkiksi kontekstina nähdään se, että sosiaalityö nivoo osaamisen sosiaaliseen kontekstiin, myös siihen joka on vielä tunnistamatta.

Silloittavan mallin ajatus on ollut purkaa myös kontekstin ajatusta siten, että konteksti on jotain, mikä määrittyy sosiaalityötä näkevän ja kokevan elämismaailman kautta. Sosiaalityö kohdistuu nimenomaan

siihen kontekstiin, jossa asiakas elää. Juha Suoranta tuo esille kontekstin metodologisia mahdollisuuksia, ja ilmaisee, että laadullinen tutkimus ei voi nojata enää tulkitsemaan ja havainnoimaan sosiaalista todellisuutta. Kontekstia ei nähdä vain ulkoisena toimintakehyksenä vaan konteksti nähdään keskeisenä ymmärtämysyhteytenä, joka mahdollistaa inhimillisen vuorovaikutuksen. Suorannan näkemys on, että kontekstuaalisuuden avulla voidaan havaita, kuinka tieteen ja inhimillisen elämän elementit, historialliset ja suhdanteittain muuttuvat käytännöt ovat kulttuurivarastoja, joista rakentuu kunkin aikakauden sosiaalinen ja materiaallinen maailma. (Suoranta 1996, 457–459.)

Jan Fookin (2002, 40) mukaan kriittisen teorian sekä postmodernien viitekehysten tiedonkäsitys pohjautuu kahteen perusteeseen. Tieto on kontekstuaalista ja tilanteista. Lisäksi tieto on tietäjän perspektiivistä välittyntä. Näiden kahden perusteeseen pohjalta Fookin mukaan voidaan rakentaa kattavaa teoriaa ja refleksiivisiä käytäntöjä. (Fook 2002, 40.) Tutkijan on tehtävä valinta siitä, mihin hän kontekstin tarkastelulleen pyrkii. Sari Pietikäinen ja Anne Mäntynen (2016, 30) ilmaisevat, että konteksti on monikerroksinen, jolla voidaan viitata hyvin pieneen osaan ympäröivää todellisuutta, mutta samanaikaisesti läsnä on suurempiakin, ja eri tavoin limittyneitä konteksteja. Diskurssianalyttisesti suuntautuneissa tutkimuksissa kontekstin tunnistaminen ja sen yhdistäminen näihin monikerroksellisiin yhteystekijöihin on ilmeisen tärkeää.

Asiantuntijuuden teoreettisessa tarkastelussa kontekstilla haetaan sitä, kuinka asiantuntijuutta ei määritellä stabiileina kognitiivisina tietoina, taitoina, ominaisuuksina tai osaamisena. Asiantuntijuus liittyy yhteiskunnalliseen työnjakoon ja sitä kautta tiettyjen toimintojen valtuuttamiseen, ja siihen on syytä suhtautua kriittisesti (ks. Freidson 2004, 166). Asiantuntijuus yhteiskunnallisesta näkökulmasta tarkastellen on sosiaalisesti ja kulttuurisesti muotoutunutta. Asiantuntijuus liittyy myös työtyyppiin tai työn muotoon, joka on historiallisesti kehittynyt tietynlaiseksi (Engeström 2004). Riippuen siitä, mistä asiantuntijuudesta on kyse voi asiantuntijuudelta ja osaamiselta odottaa tiettyjä spesifejä osaamisalueita. Kontekstilähtöisessä asiantuntijuuden mallissa lähdetään oletuksesta, että yhteiskunnallisen, sosiaalisen ja elämismaailman muutoksessa sosiaalityön asiantuntijuuden on tavoitettava idea laajemmas- ta sosiaalisen käsitteestä, sosiaalisen muutoksesta ja siihen kytkeytyvän osaamisensa muuntamisesta elämismaailmaa vastaavaksi.

Konteksti voidaan ymmärtää teoriassa myös teoreettiseksi, käsitteelliseksi ja tutkittavaksi, kun sen oletetaan saumattomasti liittyvän ilmiöön vaikuttavaksi elementiksi (Haapakoski & Kannasoja & Mänttari-Van Der Kuip 2014, 340). Erityisesti sosiaalityön asiantuntijuutta yhteiskuntatieteellisenä ilmiönä tarkastellen, profession kontekstia ja toimintayhteyttä ei voida jättää teoriassakaan tarkastelematta. Kontekstin löytäminen ja sen määrittely on laaja, vaikka sen kohteeksi paikantuu sosiaalinen elämämaailma. Konteksti, yhteys tai tilanne on monitasoinen, ja myös kontekstin asettaminen sosiaalityön tavoitteeksi on monella tasolla tehtävää työtä. Gurid Askelandin (2013) mukaan kontekstin tavoittaminen on sosiaalityön tavoite, jotta pystytään luomaan kontekstuaalisesti tarkoituksenmukaista sosiaalityötä. Sosiaalityön toteuttamisessa vaaditaan Askelandin näkemyksen mukaan erityisesti kulttuurispesifiä tietoa, jota ei voida tavoittaa muuten kuin luomalla kriittisesti suuntautunutta kontekstilähtöistä tutkimusta. (Askeland 2013, 147.) Sosiaalityön on lähenyttävä asiakasta, yhteisöä, yhteiskuntaa ja pyrittävä kontekstia tunnistamalla myös tuottamaan kontekstilähtöistä tietoa ja käytäntöjä.

5 Lopuksi

Artikkelin tavoitteena oli tarkastella sosiaalityön asiantuntijuutta nykyisessä digitalisoituneessa ja muuttuneessa sosiaalisessa toimintaympäristössä ja pohtia, millä tavoin sosiaalityö tavoittaa asiakkaansa muuttuneessa toimintaympäristössä. Sosiaalityön haasteena tällä hetkellä on tutkimuksen ja teorian löyhyys suhteessa muuttuneeseen toimintaympäristöön. Kriittinen tutkimus ja tarkastelu tuottavat uudenlaista tietoa, kun sosiaalisen käsitettä puretaan ja laajennetaan. Uudelleen konstruoidulla sosiaalinen näyttäytyy laajana ja paikoin vaikeastikin tunnistettavana. Sosiaalisen tunnistaminen on kuitenkin sosiaalityön lähtökohta. Uuden sosiaalisen ominaisuutena näkyy sekä verkkoulottuvuuden että verkottoman ulottuvuuden yhdistäminen. Näissä konteksteissa ihmiset elävät ja toteuttavat arkeaan. Niissä esiintyvät sosiaaliset haasteet tulisi myös sosiaalityössä tunnistaa.

Sosiaalisen ja siinä ilmenevien haasteiden tunnistaminen on mahdollista kriittisesti suuntautuneella tutkimuksella, jossa kerätään kontekstuaalista tietoa, kyseenalaistetaan ja puretaan olemassa olevia käsitteitä.

tä, diskursseja ja käytäntöjä. Kriittisen tutkimuksen menetelmin voidaan yhdistää yksilöllinen sosiaaliseen kontekstiin, ja tunnistaa sosiaalista yksilöissä ja yhteiskunnassa, sekä tukea ja edesauttaa sosiaalityön asiantuntijuutta orientaatioon, jossa muutos ja kehitys ovat asiantuntijuuden jatkuvia elementtejä (ks. Fook & Gardner 2007, 14). Tärkeää on myös tunnistaa, että kontekstit ovat jatkuvasti muuttuvia, epävarmoja ja tunnistamattomiakin (ks. Fook 2002, 143), jonka vuoksi sosiaalityön perinteinen palvelulähtöinen asiantuntijuus ei täytä apua tarvitsevan asiakkaan tarpeita digitalisoituneessa toimintaympäristössä.

Sosiaalityön asiantuntijuutta on tavoittaa asiakkaat siinä sosiaalisessa, jossa he elävät. Asiakkaat tavoitetaan hahmottamalla ja tunnistamalla tätä sosiaalista tutkimuksen keinoin. Silloittavan asiantuntijuuden ydintä on ylittää perinteisen ulottuvuuden ja verkkoulottuuden väliset erot ja auttaa asiakasta hänen elämismaailmassaan. Silloittavan sosiaalityön malli on kontekstilähtöinen asiantuntijuuden orientaatio, jonka käytäntö vaatii lisätutkimusta. Jatkotutkimuksen tavoite on kehittää sosiaalityön asiantuntijuutta muuttuneissa sosiaalisissa olosuhteissa.

Sosiaalityön toteuttaminen digitalisaatiossa vaikeutuu, mikäli orientaationa on perinteinen asiantuntijuus. Sosiaalityön asiakkaat tavoitetaan hahmottamalla ja yhdistämällä sosiaalista kahden ulottuvuuden elämismaailmaa. Artikkelin hypoteesina oli, että sosiaalityö ei tavoita asiakkaitaan perinteisellä sosiaalityöntekijä- tai palvelulähtöisellä asiantuntijuudella. Toisaalta jo johdannossa todettiin, että asiakkaiden elämismaailmaa ei myöskään täysin tunnusteta tai kohdata kehittämällä erilaisia teknologisia laitteita tai sovelluksia vaan sosiaalityön, ja sosiaalihuollon ensisijainen tarve on tunnistaa kontekstilähtöinen, myös verkkoulottuvuutta havaitseva, tulkitseva ja hyödyntävä orientaatio. Palvelut ja asiantuntijuus kiteytyvät vielä puutteellisesti tunnistettuun sosiaaliseen. Sosiaalityön tavoitteiden mukaista työtä edistetään sosiaalisen tunnistamisella, sen tutkimisella ja kontekstilähtöisillä palveluilla silloittamalla elämismaailma sosiaalityön asiantuntijuudeksi.

Lähteet

- Arki, arvot ja etiikka (2017) Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Talentia ry.
- Askeland, Gurid Aga (2013) The challenges of using critical reflection to develop contextually appropriate social work. Teoksessa Jan Fook & Fiona Gardner (toim.) *Critical reflection in context. Applications in health and social care.* Lontoo: Routledge, Taylor & Francis Books, 143–153.
- Engeström, Yrjö (2004) *Ekspantiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä.* Tampere: Vastapaino.
- Engeström, Yrjö (2006) *Kaksikätkäinen asiantuntijaorganisaatio. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B02/2006.* Helsinki: Edita Prima Oy.
- Fook, Jan (2002) *Social work. Critical theory and practice.* Lontoo: Sage Publications.
- Fook, Jan & Gardner, Fiona (2007) *Practising critical reflection. A resource handbook.* United Kingdom: Open University Press.
- Freidson, Eliot (2004) *Professionalism reborn. Theory, prophecy and policy.* Cambridge: Polity Press.
- Granhölm, Camilla (2016) *Social work in digital transfer – blending services for the next generation. Academic dissertation. Mathilda Wrede institute research reports 1/2016.* Helsinki: FSKC finlandsvenska kompetenscentret.
- Haapakoski, Kaisa & Kannasoja, Sirpa & Mänttari-Van Der Kuip, Maija (2014) *Konteksti sosiaalihuollon tutkimuksessa.* Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen ja Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus.* Tampere: Vastapaino, 337–353.
- Hakkarainen, Kai & Lallimo, Jiri & Toikka, Seppo (2012) *Kollektiivinen asiantuntijuus ja jaetut tietokäytännöt. Aikuiskasvatus (4), 246–256.*
- Hakkarainen, Kai & Hytönen, Kaisa & Vekkaila, Jenna & Palonen, Tuire (2017) *Networked expertise, relational agency and collective creativity.* Teoksessa Anne Edwards (toim.) *Working relationally in and across practices: A cultural-historical approach to collaboration.* Cambridge University Press, 133–152.
- Hill, Andrew & Shaw, Ian (2011) *Social work & ICT.* Lontoo: Sage Publications.
- Juhila, Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat.* Tampere: Vastapaino.
- Kilpeläinen, Arja & Sankala, Jukka (2010) *e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa.* Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia.* Jyväskylä: PS-kustannus, 271–290.

- Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne (2016) Kurssi kohti diskurssia. Tampere: Vastapaino.
- Pohjola, Anneli (2007) Merkintöjä sosiaalityön asiantuntijuudesta. Teoksessa Kerttu Vesterinen (toim.) Kiitos kysymyksestä. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, 6–18.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2010) Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 9–20.
- Rantalaiho, Ulla-Maija (2005) Sosiaalityössä tarvittava osaaminen. Valmistelupaperi sosiaalityön käytännön harjoittelun kehittämistä suunnittelevan työryhmän käyttöön. Julkaisematon lähde.
- Ratkaisujen Suomi. Neuvottelutulos strategisesta hallitusohjelmasta. 27.5.2015.
- Sipilä, Anita (2011) Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet – tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Dissertations in social sciences and business studies no 28. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus, www.alueuudistus.fi. Luettu 22.8.2017.
- Suoranta, Juha (1996) Kontekstualismi kasvatustieteen metodologiassa. Kasvatus 27 (5), 451–461.
- Talentia (2017) Sosiaalityön määritelmä. http://www.talentia.fi/tyoelama/sosiaalialan_tyoyon_maaritelmät Luettu 6.4.2017.
- Talsi, Noora (2014) Kodin koneet. Teknologioiden kotouttaminen, käyttö ja vastustus. Dissertations in social sciences and business studies no 75. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto.
- Tikkala, Leena (2016) Sosiaalityön asiantuntijuus teknologisoituvassa toimintaympäristössä: Silloittavan mallin rakentaminen. Pro gradu-tutkielma. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Toikko, Timo (2014) Vastuullisen asiakkuuden paradigma. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen ja Tarja Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 161–175.

Tietojärjestelmät osana sosiaalityön tiedonmuodostusta

1 Johdanto

Paul Garrett (2005) pohti jo reilu vuosikymmen sitten sosiaalityön elektronista käännettä esittäen huolensa muutoksista, joita teknologian käyttöönotot aiheuttivat sosiaalityön prosesseille. Teknologisten innovaatioiden käyttöönotoissa onkin sittemmin kohdattu moninaisia ongelmia, eivätkä tietojärjestelmät ole useinkaan täyttäneet niille asetettuja odotuksia. Viime vuosina toteutetut tutkimukset Suomessa, Isossa-Britanniassa sekä Australiassa ovat nostaneet esiin merkittäviä puutteita tietojärjestelmien toiminnassa (esim. Huuskonen 2014; Räsänen 2014; Hall ym. 2010; Gillingham 2011). Aihetta tutkivan Philip Gillinghamin (2015; 2013, 431) mukaan tietojärjestelmien on todettu jopa haittaavan sosiaalityön käytäntöä siitä huolimatta, että niiden kehittämiseen on käytetty huomattavia summia rahaa. Tietojärjestelmä on voitu kehittää esimerkiksi ensisijaisesti työn seurannan ja arvioinnin välineeksi, jolloin se ei välttämättä palvele käytännön sosiaalityötä parhaalla mahdollisella tavalla. (Burton & Van Der Broek 2009; Hall ym. 2010; Parton 2009.) Onkin tärkeää arvioida tietojärjestelmien kehittämisen lähtökohtia ja selvittää, onko sosiaalityön tarpeita tietojärjestelmille huomioitu riittävästi.

Tässä artikkelissa tarkastelen englannin- ja suomenkielisen tieteellisen keskustelun valossa tietojärjestelmiä sosiaalityön käytännön näkökulmasta. Kiinnostuksen kohteena ovat arjen työtä tekevät sosiaalityöntekijät ja heidän asiakastietojärjestelmiin kohdistuvat tarpeensa. Lähtökohtana ovat omat kokemukseni lastensuojelun sosiaalityöntekijänä sekä Apotti-tietojärjestelmän sovelluskehittäjänä. Kokemuksillani on väistämättä ollut vaikutusta ajatteluuni, mutta perustelen ehdotuksiani erityisesti lähdekirjallisuuden kautta. Esitän havaintoni liittämällä tietojärjestelmän osaksi sosiaalityön tiedonmuodostusta. Pohdin tietojärjestelmien asettumista sosiaalityön tiedonmuodostuksen prosessien osaksi

ja tämän jäsenyyksen vaikutuksia tietojärjestelmien kehittämistä koskeville vaatimuksille. Tässä artikkelissa pohjaan tarkasteluni erityisesti lastensuojelua koskeviin teksteihin, mutta uskon Gillinghamin (2015) tavoin, että monet näistä havainnoista ja pohdinnoista ovat sovellettavissa myös muuhun sosiaalityöhön, kaikkialle sinne missä tietojärjestelmiä käytetään.

2 Tietojärjestelmät työn tukena ja haittana

Tietojärjestelmistä on tullut keskeinen osa nykyisiä työympäristöjä. Tietojärjestelmien tavoitteena on tukea työntekijöitä toteuttamaan työtään, mutta tässä ei ole kaikilta osin onnistuttu. Syynä voi olla liiallinen keskittyminen tietojärjestelmien tekniseen toteutukseen. Tällöin tietojärjestelmä saattaa olla teknisesti ja joiltain osin toimiva, mutta epäsopeva kyseiseen työympäristöön. Useat tietojärjestelmien käyttöön liittyvät ongelmat työympäristöissä selittyvät myös sillä, että niitä on otettu käyttöön pohtimatta ja arvioimatta riittävästi niiden vaikutuksia käytännön työhön. Tietojärjestelmiä on lisäksi voitu kehittää edelleen laajempaan käyttöön huomioimatta riittävästi niiden todellista soveltuvuutta alkuperäisen tarkoituksen ulkopuolelle. (Mursu & Tiuhonen 2011, 361–368.) Eileen Munro (2011, 111) muistuttaaakin, etteivät teknologian vaikutukset ihmisen toimintaan ole yksinkertaisia ja että jokainen käyttöönotettu teknologinen järjestelmä voi muuttaa toiminnan tapoja vaivihkaa odottamattomillakin tavoilla.

Iso-Britanniassa lastensuojeluun kohdistettiin voimakkaita poliittisia vaatimuksia sattuneiden kuolemantapausten johdosta 2000-luvun alkuvuosina ja ratkaisuja lähdettiin hakemaan teknologian parista. Teknologiaa kehitettiin kuitenkin hallinnollisten päämäärien ja valintojen kautta ylhäältä alaspäin (Munro 2011; Peckover ym. 2008.) Tutkimuksissa onkin havaittu lukuisia vastoinikäymisiä kehitettyjen tietojärjestelmäratkaisujen osalta. Tietojärjestelmien käyttäjät ovat esimerkiksi kuvanneet erilaisia ongelmia järjestelmän käytettävyyteen liittyen. Työntekijöiden mukaan nämä tietojärjestelmät ovat vaivalloisia käyttää, ne kaventavat sosiaalityön ammattitaitoa sekä haastavat ammatillisen arviointikyvyn. Työntekijöiden mielestä tietojärjestelmien käyttö vie turhaan aikaa varsinaiselta ja tärkeämmäksi koetulta asiakastyöltä. Tietojärjestelmien

käyttäjät kokevat ohjelmien valmiit jäsentelyt rajoittaviksi, eivätkä ohjelmassa kysytyt asiat ole aina heidän mielestään asiaankuuluvia tai auta antamaan hyvää käsitystä asiakkaan tilanteesta. (Hall ym. 2010, 403–405.)

Eräs sosiaalityön kannalta merkittävä havainto on, että lapsikeskeiseksi kehitetyt tietojärjestelmät eivät ota riittävästi huomioon lapsen sosiaalista kontekstia ja ihmissuhteita. Keskeinen tutkijoiden havaitsema huoli liittyy tietojärjestelmän sirpaloittavaan jäsenyykseen lapsista ja perheistä. Sirpaloittava vaikutus tulee esiin siinä, etteivät tietojärjestelmät tue narratiivista jäsennystepää asiakkaan tilanteesta. Tarinallisuus voisi auttaa työntekijöitä kokonaiskuvan hahmottamisessa, mutta tietojärjestelmät jakavat tarinan strukturoimattomiksi tiedon palasiksi. Tästä johtuen ammattilaiset ovatkin käyttäneet tietojärjestelmiä vastoin niiden suunniteltua tarkoitusta ja kirjanneet havaintojaan tarinoiden muotoon. Tarinallisuuden avulla on mahdollista esimerkiksi tuoda näkyväksi sosiaalisia suhteita (kuten sisarusuhteita), jotka tietojärjestelmissä saatetaan jättää huomiotta. (Hall ym. 2010, 405–407.) Suomessa aihetta tutkinut Saira Huuskonen (2014) puolestaan esittää, että narratiivinen kirjaamisen tapa ei välttämättä tuo esiin parhaalla tavalla asiakkaan kokonaisvaltaista tilannetta, eikä nosta esiin sen merkittäviä kohtia sosiaalityön kannalta. Ollennainen asiakastieto voi myös hukkaa pitkien narratiivien sekaan. Huuskonen esittää, että asiakastietojärjestelmät eivät nykyisellään tarjoa mahdollisuuksia tehokkaaseen informaation käyttöön. Asiakastietojärjestelmien puutteet näkyvät etenkin siinä, ettei niiden avulla saada helposti kokonaiskuvaa asiakkaan tilanteesta, vaan tieto tallennetaan ajallisiin osiin. (Huuskonen 2014.)

Mainitut havainnot ja ongelmat ovat huolestuttavia erityisesti sosiaalityön käytännön, tavoitteiden ja asiakkaiden saaman palvelun näkökulmasta. Olisi toivottavaa, että sosiaalityöntekijöillä, jotka tekevät tärkeää työtään hupenevien resurssien ja jatkuvien organisaatiomuutosten paineessa, olisi käytössään työtä aidosti tukevat tietojärjestelmät. Epäonnistumiset teknologian valjastamisessa työn tueksi voivat aiheuttaa merkittäviä haittoja niin työhyvinvointiin, kuin tuottavuuteenkin (Muru & Tiihonen 2011, 362). Sosiaalihuollon tietojärjestelmiä koskevat kysymykset ovat ajankohtaisia Suomessa juuri tällä hetkellä, kun käynnissä on useampiakin mittavia tietojärjestelmä-hankkeita, kuten esimerkiksi Apotti- ja UNA-hankkeet. Tarkastelemalla tietojärjestelmien kehittämi-

seen ja käyttöönottoon liittyneitä haasteita voimme ottaa virheistä opiksemme ja olla toistamatta niitä uudelleen.

Tietojärjestelmien kestävä kehittäminen edellyttää sellaisten valintojen tekemistä, jotka ovat eettisesti kestäväällä pohjalla. Tällöin huomioidaan taloudellisten näkökulmien lisäksi inhimilliset ja ekologiset vaikutukset. (ks. Pohjola & Särkelä 2011, 301.) Sosiaalityön näkökulman vahvistaminen tietojärjestelmien toimintaperiaatteiden ja työnkulkujen kehittämistyössä vaikuttaa tarpeelliselta, jotta tietojärjestelmä saadaan palvelemaan sekä työntekijää että asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. David Wastell ja Sue White (2014) pitävät kriittisen tärkeänä sitä, että tietojärjestelmiä kehitettäessä kiinnitetään enemmän huomiota siihen, miten työtä käytännössä tehdään. Myös Huuskosen (2014) tutkimus korostaa asiakastietojärjestelmien suunnittelun ja käytännön työn suhdetta.

3 Parempia ratkaisuja etsimässä

Ratkaisuiksi sosiaalityön tietojärjestelmiä koskeviin ongelmiin on esitetty muun muassa käytännön työntekijöiden osallistumista suunnitteluun, esimerkiksi sosioteknisen lähestymistavan tai käyttäjäkeskeisen suunnittelun avulla (Wastell & White 2014; Gillingham 2015). Myös Huuskosen (2014) ja Jenni-Mari Räsäsen (2014, 90) tutkimusten perusteella käytännön työntekijöiden mukaan ottaminen kehitystyöhön on tärkeää. Suomessa sosiaali- ja terveysministeriö (2014, 13–15) on asettanut tavoitteeksi kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmiä käytettävyydeltään paremmiksi sekä tukemaan päätöksentekoa ja toiminnanohjausta entistä paremmin ottamalla tietojärjestelmien käyttäjiä tiiviimmin mukaan suunnittelutyöhön. Edellä kuvatuissa ratkaisu-ehdotuksissa korostuu kaksi näkökulmaa: järjestelmän käytettävyyden parantaminen ja sosiaalityön ammattilaisten osallisuuden lisääminen tietojärjestelmien kehittämisessä. Mursu ja Tiihonen (2011, 363–369) kuitenkin muistuttavat, että pelkkä työntekijöiden osallisuus tietojärjestelmän suunnittelussa ei riitä vaan tarvitaan myös osapuolten välisiä vuoropuhelua ja avoimuutta. Tietojärjestelmien toimintaperiaatteita tarkemmin tuntemattomalle sosiaalityöntekijälle ei ole olemassa juurikaan ohjeita siitä, kuinka kehittämistyössä onnistuttaisiin ja heidän voi

olla haastavaa saada kommunikoitua järjestelmälle esitettyjä tarpeita ja vaatimuksia (Gillingham 2015; ks. myös Kaipio ym. 2015, 118). Kuinka onnistunut tietojärjestelmä sitten saadaan aikaan?

Käytettävyys on teknologiaa kehitettäessä eräs työkalu onnistuneen lopputuloksen saavuttamiseksi. Käytettävyyden avulla pyritään yleensä mittaamaan käyttäjien tyytyväisyyttä ja onnistumista tavoitteiden tehokkaassa saavuttamisessa valitussa käyttöympäristössä toimiessaan (Bevan 1995). Käytettävyyden arviointiin on kehitetty avuksi yhdeksän heuristiikkaa eli eräänlaista periaatetta, joista käytettävyydeltään hyvän järjestelmän voi tunnistaa. Näistä heuristiikoista yksi painottaa järjestelmän ja todellisen maailman vastaavuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että ollakseen käytettävyydeltään onnistunut, tietojärjestelmän tulisi vastata mahdollisimman hyvin toimintaympäristöä, sen prosesseja ja käyttäjien käsitemaailmaa. (Molich & Nielsen 1990.) Sosiaalityöhön käytettävyydeltään soveliaan tietojärjestelmän olisi siis vastattava mahdollisimman hyvin käytännön sosiaalityön prosesseja ja käsitteitä.

Ammatillisessa sosiaalityössä hyödynnetään sosiaalityön teorioihin pohjaavaa ymmärrystä (esim. Jaakkola 2016). On hyvin tavallista, että sosiaalityölle keskeisiä teorioita hyödynnetään esimerkiksi uusien toimintamallien, kuten interventioiden kehittämistyössä. Olisi näin ollen perusteltua, että myös tietojärjestelmä heijastaisi sosiaalityön teorioita ja tukisi siten työntekijää työssään. Näiden teoreettisten ja käytännöllisten mallien onnistuneet representaatiot tietojärjestelmissä voisivat tukea sosiaalityön tavoitteita uudella tavalla. Tarkastelinkin seuraavaksi sosiaalityön tiedonmuodostukseen liittyvien teorioiden mahdollisuuksia toimia tietojärjestelmän käytettävyyttä parantavana jäsennyksenä.

4 Sosiaalityön tiedonmuodostuksen dynamiikka

Sosiaalityön tietojärjestelmissä havaituissa puutteissa huolestuttavia ovat ristiriidat, jotka muodostuvat sosiaalityöntekijälle tietojärjestelmän toiminnasta aiheutuvien vaatimusten ja käytännön työstä kumpuavien tarpeiden välille. Huuskosen (2014) mukaan parempi näkemys ja ymmärrys sosiaalityöntekijöiden tiedonkäytön luonteesta voisi johtaa asiakastietojärjestelmien kehittämiseen siten, että se paremmin tukisi sosiaalityöntekijöiden työtehtävissä suoriutumista. Gillingham (2014) tuo

esiin, että ymmärrys informaation käytön tarpeista on keskeistä onnistuneiden tietojärjestelmien rakentamiseksi. Hänen mukaansa sosiaalityön asiantuntijuuden, tietojen ja arvojen tulisi olla kehittämistyön keskiössä sen sijaan, että järjestelmiä rakennetaan toimimaan teknologian ammattilaisten määrittelemien strategioiden ja toimintaperiaatteiden pohjalta. Teija Karttusen ja Johanna Hietamäen (2014, 336) mukaan sosiaalityön käytäntö ja tutkimus eivät erottele riittävästi sosiaalityön tiedon käyttöön liittyviä ilmiöitä. Tarvitaan enemmän tutkimusta tuottamaan ymmärrystä sosiaalityön tiedonmuodostuksen ja tiedon käytön luonteesta (Huuskonen 2014; Räsänen 2014). Ymmärtämällä paremmin sosiaalityön tiedonmuodostuksen mekanismeja ja käytänteitä mahdollistamme myös asiakastietojärjestelmien kestäväen kehittämisen tiedonmuodostuksen tueksi.

Kirjaaminen (recording) on keskeinen osa sosiaalityötä ja toimivien tietojärjestelmäratkaisuiden tarve on jo tästäkin syystä merkittävä (Munro 2011, 111). Suomessa sosiaalityön dokumentointia tutkinut ja kehittänyt Aino Kääriäinen (2016) kuvaa, miten kirjaamisen avulla työtä tehdään näkyväksi asiakirjojen muodossa. Sosiaalityön kirjaamista säätelevät lukuisat lait ja myös asiakkaat ovat nykyisin tietoisempia asiakirjojen merkityksistä. Nykyään yhä useammin nämä asiakirjat ovat olemassa sähköisinä versioina tietojärjestelmissä. Jotta tietojen tallentamiseen liittyvät sosiaalityön tarpeet toteutuisivat, tulee nämä tarpeet ensin tiedostaa ja sitten ratkaista, millaisilla tiedon tallennustavoilla ne voidaan saavuttaa. (Kääriäinen 2016, 189–190.) Nykyteknologia ja ohjelmistokehittely tarjoavat mitä moninaisempia ratkaisuja ja malleja asiakastietojärjestelmille. Huuskosen (2014) tutkimuksen mukaan näitä mahdollisuuksia ei kuitenkaan vielä hyödynnetä riittävästi suomalaisessa sosiaalityössä.

Kääriäinen (2003, 165–171) kuvaa dokumentointia erityisesti tiedonmuodostusprosessina, jonka avulla muodostetaan käsitystä tilanteesta ja kerätään tietoa. Kääriäisen (mt., 25–26) mukaan huolellinen asiakastyön dokumentaatio voi muodostaa toimivia välineitä tiedonmuodostukselle asiakirjojen muodossa. Nämä välineet voivat potentiaalisesti toimia työntekijöiden tiedonmuodostuksen voimavarana ja auttaa työntekijöitä muodostamaan jäsentynyttä käsitystä asiakasprosessista, mikä on myös Kääriäisen mukaan sosiaalityön tekemisen edellytys. Sosiaalipäivystyksen sosiaalityöstä tutkimusta tehneen Räsänen (2014) mukaan tie-

donmuodostusprosessi jäsentyy sekä asiakirjoihin kirjatun tiedon, että työntekijöiden ja asiakkaiden vuorovaikutuksessa muodostuvan tiedon kautta. Räsänen havaitsi tutkimuksessaan myös, että käsitystä asiakkaan tilanteesta muodostettiin yhdessä toisten työntekijöiden kanssa. Dokumentointi voidaan näin ollen nähdä tiedonmuodostuksen kannalta keskeisenä välineenä sosiaalityössä yhdessä vuorovaikutuksen kanssa.

Pauli Niemelä (2016, 105–106) on esittänyt sosiaalityön prosessista kolmiportaisen mallin, jossa hän jäsentää sosiaalityön tietovälitteisyyden ilmenemistä. Ensimmäisessä vaiheessa tehdään niin sanottu sosiaalinen selvitys, eli pyritään rakentamaan kuva asiakkaan nykytilanteesta, sosiaalisesta ongelmasta ja hyvinvointivajeista. Toisessa vaiheessa asetetaan työlle tavoitteet, päätetään menetelmät ja aloitetaan varsinainen sosiaalityö näiden mukaisesti. Kolmas vaihe on arviointivaihe, jossa tarvitaan seurantatietoa ja arvioinnin menetelmiä sekä tehdään eettinen pohdinta ja päätös jatkosta. Niemelän mukaan tiedon tuottaminen ja soveltaminen ilmenevät eri tavoin eri vaiheissa. Niemelän jäsenitys voisi nähdäkseni toimia hyvin tietojärjestelmiin kehitettävien mallinnusten tukena. Wastell ja White (2014, 216–217) korostavat tietojärjestelmiin tallennetun asiakastiedon hyödynnettävyyttä käytännön työssä. Heidän mukaansa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten tietoa saadaan esille järjestelmästä ja kuinka työntekijä voi hahmottaa sitä. Työntekijöiden tulee voida hahmottaa eri asiakirjatyytit toisistaan, jäsentää niiden merkityksellisyyttä työtehtävien kannalta ja ylipäätään pysyä kärryillä siitä, mitä he ovat tiedoista lukeneet ja mitä eivät. Ottamalla sosiaalityön teoreettiset jäsennykset tiedon käytöstä sosiaalityössä avuksi tietojärjestelmien kehittämistyössä, voidaan näihin edellä esitettyihin vaatimuksiin löytää toimivia ratkaisuja.

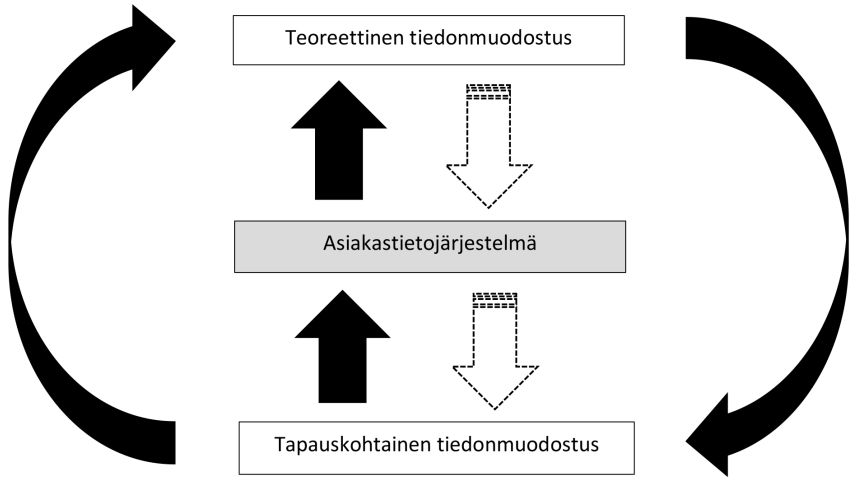
Kuten huomaamme, sosiaalityön näkökulmasta tietojärjestelmille löytyy lukuisia käytännön työn kannalta merkittäviä vaatimuksia. Anneli Pohjolan ym. (2010, 10) mukaan sosiaalityö on tietotyötä, jossa tietoa tuotetaan, käsitellään ja hyödynnetään. Sosiaalityössä päätökset tehdään pitkälti asiantuntijatiedon pohjalta. Ilman pätevää jäsennyttä asiakkaan tilanteesta ja tarpeista on mahdotonta tehdä informoituja päätöksiä. Tämä voi pahimmillaan johtaa tuhoisiin seurauksiin erityisesti asiakkaana olevien lasten ja perheiden kannalta. (Wastell & White 2014, 215.) Sosiaalityön tavoitteiden kannalta onnistunut tietojärjestelmä tukee työntekijää muodostamaan asiakkaan tilanteesta ja tarpeista

selkeän kokonaiskäsityksen unohtamatta asiakkaan sosiaalista kontekstia, yksilöllisyyttä ja historiaa. Tietojärjestelmän tulisi esittää tiedot tavalla, joka auttaa sosiaalityöntekijää hahmottamaan asiakasprosessien kulkua ja tekemään oikea-aikaisia ratkaisuja.

Tiedonmuodostus -käsitettä käytetään sosiaalityön tieteellisissä teksteissä kuvaamaan sekä asiakasprosessissa muodostuvaa käsitystä ja jäsenystä asiakkaan tilanteesta (esim. Kääriäinen 2003; Niemelä 2016) että tieteenalalla muodostettavia uusia teoreettisia jäsennyksiä ja malleja tutkimukseen perustuen (esim. Walls 2013, 55–58). Välttääkseni sekaannusta käytän asiakkaan tilanteen jäsennyksestä käsitettä tapauskohtainen tiedonmuodostus ja teoreettisista jäsentelyistä käsitettä teoreettinen tiedonmuodostus. Käytännön sosiaalityössä nämä tiedonmuodostuksen lajit ovat kiinteässä, jopa erottamattomassa vuorovaikutteisessa suhteessa toisiinsa nähden. Kyösti Raunio (2009, 121) kuvaakin sosiaalityön tietoa moninaiseksi ja jännitteiseksi. Tiedon jännitteisyys ilmenee Raunion mukaan etenkin tutkimuksen tuottaman tiedon ja käytännössä muodostetun tiedon välisillä rajapinnoilla sekä vaatimuksessa vuorovaikutteiseen ja reflektiiviseen tiedonmuodostukseen.

5 Tietojärjestelmä osaksi teoreettista ja tapauskohtaista tiedonmuodostusta

Räsänen (2014) mukaan tiedon kirjaamisen ja siirtymisen tärkeys korostuu erityisesti lastensuojelussa ja tässä mielessä asiakastietojärjestelmien merkitys näiden tehtävien mahdollistajana korostuu. Ehdotukseni on, että hyödynnämme sosiaalityön tiedonmuodostuksen teorioita tietojärjestelmien kehittämisen tukena. Samalla tavalla, kuten tietojärjestelmien datasta saadaan tutkimukseen informaatiota, jonka pohjalta voidaan kehittää teoreettista tietopohjaa, tulisi tämän toimia myös toisinpäin. Sosiaalityön teorioiden tulisi auttaa mallintamaan tietojärjestelmiä, jotka tukevat näiden teorioiden hyödyntämistä käytännössä ja siten auttavat saavuttamaan sosiaalityön tavoitteet. Havainnollistan tätä vastavuoroista teorian ja käytännön vuoropuhelua sekä tietojärjestelmän paikkaa siinä oheisella kuviolla.



KUVIO 1. Asiakastietojärjestelmä osana sosiaalityön tiedonmuodostusta.

Tässä kuviossa on nähtävillä kuvan muodossa aiemmin kuvaamia sosiaalityön teorioiden, käytäntöjen ja tietojärjestelmän välisiä suhteita. Kuviossa mustat nuolet ovat niitä, joiden vaikutussuhteet toisiinsa ovat tavanomaisempia näkökulmia tietojärjestelmiä, tiedonmuodostusta ja sosiaalityötä koskevissa teksteissä sekä käytännöissä. Teoreettisen tiedonmuodostuksen tuottamia teorioita hyödynnetään tapauskohtaisen työskentelyn tukena (kuten Niemelä edellä) ja vastaavasti tapauskohtaisesta sosiaalityöstä muodostuu ymmärrystä ja tietoa, joka voi johtaa teoreettisempaan tiedonmuodostukseen (esim. Yliruka ym. 2016 ja käytäntötutkimus ylipäättään). Tapauskohtaisessa sosiaalityössä tiedonmuodostusta tapahtuu tietojärjestelmään dokumentoitaessa (kuten Kääriäinen edellä) ja tutkimuksessa hyödynnetään tietojärjestelmään dokumentoitua teoreettisen tiedonmuodostuksen tukena.

Katkoviivalla merkityt valkoiset nuolet kuvaavat puolestaan niitä vaikutussuhteita, joita olisi perusteltua vahvistaa. Sosiaalityön teoreettisen tiedon representaatiot tietojärjestelmissä voisivat tukea käytännön työtä huomattavasti paremmin, kuin esimerkiksi informaatioteknologian teoreettisiin jäsennyksiin pohjautuvat mallinnukset. Ne voisivat esimerkik-

si auttaa sosiaalityöntekijää muodostamaan käsityksen asiakastapauksesta entistä nopeammin, selkeämmin ja moniulotteisemmin. Nykyajan teknologiat mahdollistavat monenlaisten visuaalisten muotojen hyödyntämisen tiedon esittämisessä käyttäjälle. Narratiiveja unohtamatta, on nykyään teknisesti mahdollista kehittää monipuolisia tapauskohtaista tiedonmuodostusta tukevia välineitä tietojärjestelmiin. Esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityössä lapsen sosiaaliset suhteet ja toimintaympäristö olisi mahdollista havainnollisesti esittää näiden välineiden avulla niin, että se nopeuttaisi ja tukisi sosiaalityöntekijän tiedonmuodostusta kyseisestä asiakastapauksesta. Tällöin tietojärjestelmä ei enää olisikaan se, jonne työntekijällä on pelkästään velvollisuus dokumentoida, vaan myös tietojärjestelmä aktiivisena toimijana tukisi sosiaalityön tapauskohtaista tiedonmuodostusta.

6 Yhteenveto

Tietojärjestelmien hyödyntäminen sosiaalityössä on aiheena ajankohdainen ja sitä on tutkittu sekä sosiaalityön, informaatiotutkimuksen että tiedonhallinnan näkökulmista. Olen nostanut edellä esiin sosiaalityön tietojärjestelmien käyttöön liittyviä haasteita ja kehittämisehdotuksia. Lähtökohtanani on ollut käsitys onnistuneesta tiedonmuodostuksesta edellytyksenä sosiaalityön tavoitteiden toteuttamiselle. Kehitettäessä sosiaalityön asiakastietojärjestelmiä, on huomioitava sosiaalityön ymmärrys ja tietoperusta muun muassa sosiaalisten suhteiden merkityksestä. Ehdotan, että sosiaalityön tiedonmuodostuksen teorioita ja ymmärrystä hyödynnetään jatkossa tietojärjestelmien kehittämistyössä aiempaa paremmin.

Tietojärjestelmien onnistunutta kehittämistä voidaan mitata niiden käytettävyydellä. Eräs käytettävyyden mittari on se, miten hyvin järjestelmä kuvastaa sitä kontekstia, jossa sitä käytetään. Sosiaalityön tietojärjestelmiä kehitettäessä ei tulisi unohtaa sosiaalityön teorioita, sillä niillä on vankka ja elävä yhteys käytännön sosiaalityön kontekstiin. Täten on perusteltua hyödyntää teorioita myös tietojärjestelmän kehittämisen tukena. Teknologian ammattilainen voi tarkkailla sosiaalityöntekijöitä pitkäänkin ymmärtämättä silti sosiaalityön ammattilaisten monisyisiä jäsennyksiä, joiden pohjalta toiminta tapahtuu. Tietojärjestelmän kehit-

tämisessä tarvitaan teknologian ja sosiaalityön osaajien vuoropuhelua. Sosiaalityön ammattilaisten kannattaa hyödyntää sosiaalityön teorioita kommunikoidessaan tietojärjestelmiin liittyviä tarpeitaan, jolloin teknologian ammattilaiset voivat keskittyä pohtimaan sitä, miten nämä tarpeet toteutettaisiin tietojärjestelmässä. Näin on uskoakseni mahdollista toteuttaa asiakastietojärjestelmä, joka aidosti palvelee sekä sosiaalityön ammattilaista työnsä toteuttamisessa, että myös sosiaalityön asiakkaita.

Tietojärjestelmien on tarkoitus toimia sosiaalityöntekijöiden työn tukena. Sen lisäksi, että tallennettava tieto on päättäjien ja tutkijoiden käytettävissä, tulisi tiedon tallentamisen tapojen ja muotojen olla hyödyllisiä myös sosiaalityön käytännölle. Käytännön sosiaalityölle on keskeistä muodostaa eheä kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeista. Nykyaikainen teknologia mahdollistaa tiedon esittämisen lukuisissa muodoissa tietojärjestelmissä. Sosiaalityön tiedonmuodostukseen liittyvien teorioiden hyödyntäminen kehittämistyössä voisi parantaa tietojärjestelmän käytettävyyttä ja tukea tapauskohtaista tiedonmuodostusta. On mielenkiintoista nähdä, miten Suomessa käynnissä olevat tietojärjestelmien kehittämishankkeet onnistuvat vastaamaan sosiaalityön käytännöstä nouseviin tietojärjestelmiä koskeviin vaatimuksiin. Toivottavasti ainakin vältymme toistamasta aiemmin tehtyjä virheitä ja saamme tutkimuksen avulla vähitellen lisää ymmärrystä sosiaalityön tiedonmuodostuksen ja tietojärjestelmien välisestä suhteesta.

Lähteet

- Bevan, Nigel (1995) Measuring usability as quality of use. *Software Quality Journal* 4 (2), 115–150.
- Burton, Judith & Van Der Broek, Diane (2009) Accountable and countable: Information management systems and the bureaucratization of social work. *British Journal of Social Work* 39 (7), 1326–1342.
- Garrett, Paul (2005) Social work's "electronic turn": Notes on the deployment of information and communication technologies in social work with children and families. *Critical Social Policy*, 25 (4), 529–53.
- Gillingham, Philip (2011) Computer based information systems and human service organizations: Emerging problems and future possibilities. *Australian Social Work*, 64 (3), 299–312.

- Gillingham, Philip (2013) The development of electronic information systems for the future: practitioners, 'embodied structures' and 'technologies-in-practice'. *British Journal of Social Work* 43, 430–445.
- Gillingham, Philip (2015) Electronic information systems in human service organisations: The what, who, why and how if information. *British Journal of Social Work* 45 (5), 1598–1613.
- Hall, Christopher & Parton, Nigel & Peckover, Sue & White, Sue (2010) Child-centric information and communication technology (ICT) and the fragmentation of child welfare practice in England. *Journal of Social Policy* 39 (3), 393–413.
- Huuskonen, Saira (2014) Recording and use of information in a client information system in child protection work. *Acta Electronica Universitatis Tamperensis* 1387. Tampere: Tampere University Press. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9368-3> Luettu 15.9.2017.
- Jaakkola Outi (2016) Sosiaalityöntekijän tiedot ja taidot lastensuojelutarpeen arvioinnissa. Ammatillinen lisensiaatintutkimus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=c43db2e7-53af-41ef-ba2e-9f3a2fa0c7f1> Luettu 15.9.2017.
- Kaipio, Johanna & Lääveri, Tinja & Tyllinen, Mari (2015) Menettelyprosessi käytettyävyys- ja loppukäyttäjänäkökulman integroimiseksi tietojärjestelmähankintaan: Tapaus Apotti. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 7 (2–3), 104–121.
- Karttunen, Teija & Hietamäki, Johanna (2014) Tiedon käytön kysymyksiä ja haasteita sosiaalityön asiakastyössä. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.): *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Tampere: Vastapaino, 320–336.
- Kilpeläinen, Arja & Salo-Laaka, Marja (2012) Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.): *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 303–322.
- Kuronen, Marjo & Isomäki, Hannakaisa (2012) Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? – Ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.): *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: Ps-kustannus, 185–209.
- Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Kääriäinen, Aino (2016) Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina

- Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus, 189–197.
- Munro, Eileen (2011) The Munro Review of Child Protection: Final Report: A Child Centred System. Lontoo: TSO. https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/175391/Munro-Review.pdf Luettu 15.9.2017.
- Mursu, Anja & Tiihonen, Tuija (2011) Kestävä tietojärjestelmäkehitys organisaatiossa. Teoksessa Mika Laakkonen, Suvi Lamminpää & Jarno Malaprade (toim.) Informaatioteknologian filosofia. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 361–373.
- Molich, Rolf & Nielsen, Jakob (1990) Improving a Human-Computer Dialogue. *Communications of the ACM* 33 (3), 338–348.
- Niemelä, Pauli (2016) Hyvinvoinnin edistäminen sosiaalisena eetoksena. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus, 97–108.
- Parton, Nigel (2009) Challenges to practice and knowledge in child welfare social work: From the ‘social’ to the ‘informational’? *Children and youth services review* 31 (7), 715–721.
- Peckover, Sue & White, Sue & Hall, Christopher (2008) Making and managing electronic children: e-assessment in child welfare. *Information, communication & society* 11 (3), 375–394.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2010) Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: Ps-kustannus, 9–20.
- Pohjola, Anneli & Särkelä, Riitta (2011) Tarttumapintoja kestävään kehitykseen. Teoksessa Anneli Pohjola & Riitta Särkelä (toim.): Sosiaalisesti kestävä kehitys. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, 299–310.
- Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Räsänen, Jenni-Mari (2014) Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä: Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. *Acta Electronica Universitatis Tamperensis* 1416. Tampere: Tampere University Press. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9447-5> Luettu 15.9.2017.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2014) Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena – Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3548-8> Luettu 15.9.2017.

- Walls, Georg (2013) Sosiaalityön tiedonmuodostus Kunskapsutveckling i socialt arbete. Juhlakirja Professori emeritus Georg Wallsin 80-vuotispäivän kunniaksi 19.9.2013. Toim. Maritta Törrönen & Marjaana Seppänen. Helsinki: Helsingin yliopisto, sosiaalitieteiden laitos. <http://hdl.handle.net/10138/40756> Luettu 15.9.2017.
- Wastell, David & White, Sue (2014) Beyond bureaucracy: Emerging trends in social care informatics. *Health informatics journal* 20 (3), 213–219.
- Yliruka, Laura & Vanhanen, Jonna & Jaakkola, Outi & Saurama, Erja (2016) Collaborative knowledge production in re-search practice: The development of the Mirror method in team setting. Teoksessa Gillian Ruch & Ilse Julkunen (toim.) *Relationship-based Research in Social Work. Understanding Practice-Near Research*. Lontoo: Jessica Kinsley Publishers. 69–88.

Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? – Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä

1 Johdanto

Digitalisaatio ja tietoteknologian kehitys haastavat perinteistä työelämää ja totuttuja tapoja tehdä töitä. Digitalisaatio voidaan määritellä teknologian moninaisia mahdollisuuksia hyödyntäväksi yhteiskunnalliseksi prosessiksi. (Alasoini 2015.) Muutosprosesseissa on päätettävä, mitä hyvää säilytetään, ja mistä on aika päästää irti. Sosiaalityö on juuri tällaisessa ammattikäytäntöjen murrosvaiheessa. Kansainväliset sosiaalityön liitot ovat todenneet tietotekniikan jo muuttaneen sosiaalityön toimintatapoja interaktiiviseen suuntaan (NASW ym. 2017). Myös monet sosiaalityön asiakkaista ovat tietoyhteiskunnan kehityksen myötä tavoitettavissa fyysisten toimitilojen sijaan paremmin verkossa. Tietoteknologian lisäämisellä ja sähköisillä palveluilla pyritään tuottamaan sosiaalityön asiakkaille uudenlaisia palveluita, parantamaan palvelujen saatavuutta sekä tehostamaan palveluntuotantoa (Doupi ym. 2007, 58; Hyppönen ym. 2011, 13). Sosiaalihuollon tietoteknologian kehitystä ja verkkoon siirtymistä tulee edistää sosiaalityön omista lähtökohdista käsin, ei talous- ja tehokkuusvaikuttimien saattelemina, tai tietoteknisen kehityksen ohjaamana.

Sosiaalityön sisältä lähtevä innovointi käyttää parhaimmillaan teknologiaa työvälineenä omien työmenetelmiensä kehittämiseksi (Kilpeläinen & Sankala 2010, 285). Teknologian on kuitenkin oltava sosiaalityön työväline, eikä toisin päin. Tietoteknologian tulee tukea sosiaalityön monimuotoistumista, mutta kritiikkiä on esitetty siitä, että kehitystyötä olisi toistaiseksi tehty enemmän teknologian kuin sosiaalityön ehdoilla. Sosiaalityön on tuotava oma äänensä esille yhteiskuntaa johtavassa taloudellisuus- ja teknologiakeskustelussa ja osoitettava, millä tavalla teknologiaa voidaan hyödyntää sosiaalityössä ja sen palveluissa. (Heikkinen & Ylönen 2010, 114, 124, 126; Kilpeläinen ym. 2007, 92; Pohjola ym. 2010, 9, 11.) Monet sosiaalityön asiakkaat odottavat hyvinvointipalvelui-

den siirtymistä verkkoon ja ovat omalta osaltaan lisäämässä tätä muutospainetta (Heikkonen & Ylönen 2010, 126, 128; Kuronen & Isomäki 2010, 192; Strömberg-Jakka 2010, 149). Sosiaalityö on myös jatkuvan kustannus- ja tuottavuuspaineen alla, sillä julkishallinnossa tietotekniikan kehittämistyöllä on jo pitkään pyritty parantamaan palveluiden tuottavuutta (Tietoyhteiskuntaneuvosto 2006; Watling & Rogers 2012, 100).

Voisiko verkossa tehtävä sosiaalityö olla yksi keino vastata näihin odotuksiin sekä saattaa ammattikuntaa moderniin digitaaliseen aikaan ja tietoteknisen yhteiskuntakehityksen kelkkaan? Tässä artikkelissa pureudutaan tarkastelemaan verkkososiaalityötä käsitteenä ja ilmiönä ajatellen sen olevan osa yhteiskuntakehitykseen nivoutuvaa postmodernia sosiaalityötä. Vaikka verkkososiaalityö on sanaparina tunnistettava, toistaiseksi on kiinnitetty varsin vähän huomiota termin taustalla olevan ilmiön kuvaamiseen ja käsitteen tarkasteluun. Mitä verkkososiaalityö siis oikein on?

Artikkeli perustuu pro gradu -tutkimukseen *Mitä on verkkososiaalityö? Tulkitseva käsitetutkimus verkossa tehtävästä sosiaalityöstä* (Ritvanen 2015). Tutkimuksen lähtökohtana on ollut tarkastella, millaisia sisältöjä verkossa tehtävälle sosiaalityölle kirjallisuuden perusteella rakentuu. Tulosten perusteella syntynyttä verkkososiaalityön määritelmää tarkastellaan nykyajalle ominaisena ilmiönä ja sosiaalityön ammattikäytäntöjen kehittymisen näkökulmasta. Artikkelit etenee sosiaalityön ammattikäytäntöjen muutostarpeiden pohdinnasta kohti verkkososiaalityön käsitteen ja ilmiön kuvausta. Lopuksi pohditaan, kuinka verkko ja sosiaalityö voivat sopia yhteen ja mitä yhteen liittymisellä saadaan aikaan.

2 Sosiaalihuolto sähköistyy

Sosiaalihuollon sähköistyminen erilaisia sähköisiä järjestelmiä, asiointimahdollisuuksia ja virtuaalisia palveluita käyttäväksi ja tarjoavaksi organisaatioksi on ollut pitkään käynnissä oleva prosessi, joka on yhä kesken. Tahtotila kehittämiseen on kuitenkin tällä hetkellä vahva. Suomalaisessa sosiaalihuollossa on käytetty tietotekniikkaa jo 1970-luvulta lähtien asiakastietojärjestelmien muodossa (Doupi ym. 2007, 49). Yhdysvalta-

laistutkija John O’Looney (2005, 6–10) näkee kuitenkin kansainvälisessä kehityksessä koko sosiaalialan olleen hieman vastusteleiva teknologista kehitystä kohtaan. Suomessa sosiaalihuollon tietojärjestelmien kehittäminen oli pääosin poliittista linjanvetoa 1990-luvulla ja alkoi muuttua konkretiaksi vasta 2000-luvun alkupuolella (Kortelainen 2010, 33). Tietojärjestelmien kehittämistyön myötä sosiaalihuolto alkoi sähköistyä.

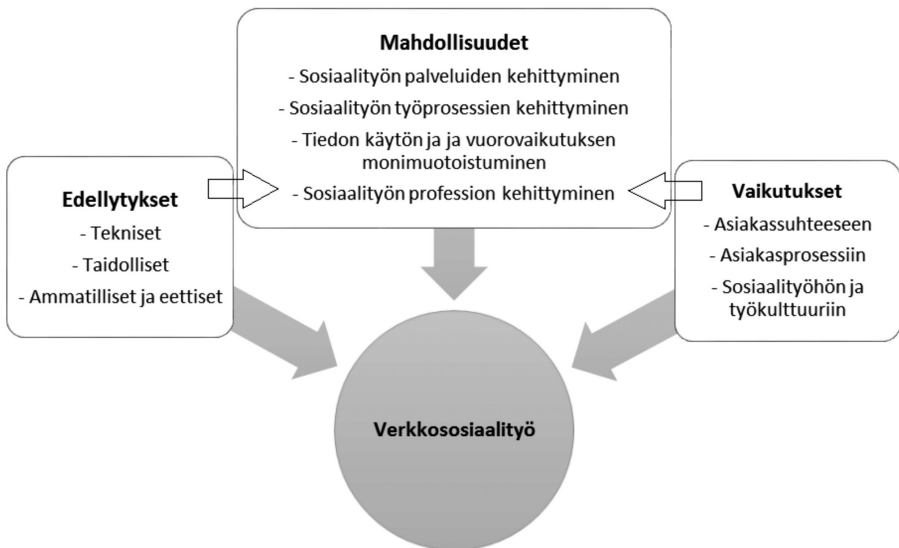
Sosiaalihuollon sähköistyminen asettaa sosiaalityön profession ja asiantuntijuuden uuden haasteen eteen (Heikkonen & Ylönen 2010, 124). Kilpeläinen ja Sankala (2010, 274–275) kirjoittavat sosiaalityöntekijöiden osaamisalueista ja e-asiantuntijuudesta osana uudenlaista asiantuntijuuden vaadetta. Ammattikäytänteisiin tarvitaan uutta innovatiivista otetta. Sen sijaan, että perinteinen vuorovaikutuksellinen osaaminen sosiaalityössä unohdettaisiin, voidaan esimerkiksi korostaa tekstuaalisia vuorovaikutustaitoja ja löytää virtuaalisesti uusia välillisiä tapoja asiakkaiden kohtaamiseen. (Mt. 284.) Pohjola, Kääriäinen ja Kuusisto-Niemi (2010, 10) näkevät teknologisten sovellusten hyödyntämiselle olevan sosiaalialalla laajoja mahdollisuuksia. Jääskeläinen (2004, 109) on myös tietoteknologian käytön lisäämisen kannalla, mutta tunnistaa sosiaalihuollon työn luonteeseen kuuluvan henkilökohtaisen vuorovaikutuksen, minkä vuoksi tietotekniikan rooli on tulevaisuudessakin rajallinen. Kilpeläinen ja Sankala (2010, 278) näkevät nimenomaan vuorovaikutuksen olevan sosiaalityön verkkoon siirtymisessä yksi suurin muutoksia kokeva osa-alue sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuudessa. Muutokset vuorovaikutusprosessissa antavat toisaalta aiheen epäillä, voiko sosiaalityö ylipäätään hyödyntää tietoteknologiaa (Salo-Laaka & Sankala 2007, 45). Räsänen (2014, 80) kuitenkin kehottaa tarkastelemaan tietojärjestelmiä yhtenä vuorovaikutussuhteen osapuolena ja asiakassuhteen elementtinä. Samoin tekevät Kuronen ja Isomäki (2010). Toisaalta he esittävät relevantin kysymyksen siitä, millä tavoin informaatioteknologian käyttö kokonaisuudessaan vaikuttaa vuorovaikutustilanteeseen sekä asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamiseen. (Mt. 186, 200, 206.)

Sähköistyvässä sosiaalihuollossa toteutetaan postmodernia sosiaalityötä, joka kehittyy laajemman yhteiskuntakehityksen viitoittaman suunnan mukaisesti, mutta oman ammattialan periaatteita ja etiikkaa noudattaen (ks. esim. Karvinen-Niinikoski 2009, Piironen 2005). Sosiaalityön postmoderni teoria suhtautuu kriittisesti esimerkiksi sosiaalityössä syntyvän tiedon systematisointiin ja luokitteluun sähköisissä

tietojärjestelmissä, koska mekaanisuus ja systemaattisuus ovat osittain ristiriidassa sosiaalityön asiantuntijuuden ja tiedon kanssa (Kuronen & Isomäki 2010, 202). Kritiikin ei kuitenkaan tule merkitä sähköisten mahdollisuuksien poissulkemista, vaan postmodernin sosiaalityön on muovattava tietotekniikka asiantuntijuutensa ja tiedontuotantonsa tueksi. Aulikki Kananojan (2007, 36) ajatusta mukaillen, tietotekniikkaa tulisi käyttää sosiaalityön raaka-aineena ja sosiaalityön tulisi jalostaa siitä mahdollisimman hyvin asiakkaita palvelevaa.

3 Mitä on verkkososiaalityö?

Tutkimuksessani lähestyin tunnistettavaa, mutta vakiintumatonta sana-paria verkkososiaalityö, tulkitsevan käsitetutkimuksen metodilla. Kirjallisuuskatsauksen perusteella tutkimukseen valikoitui 37 kansainvälistä ja kotimaista julkaisua. Aineistosta haettiin verkossa tehtävän sosiaalityön tapoja ja toimintamuotoja. Kuvioon (1) on koottu tutkimuksen keskeiset tulokset, eli verkkososiaalityön ominaispiirteet, sekä niitä tarkentavat näkökulmat.



KUVIO 1. Verkkososiaalityön ominaispiirteet

Tulosten perusteella verkkososiaalityön käsite koostuu verkkososiaalityön (toteutumisen) edellytyksistä, sen mahdollisuuksista sekä verkkososiaalityön mahdollisista vaikutuksista. Tulkintani mukaan nämä ominaispiirteet ovat toisiinsa suhteutuneina siten, että verkkososiaalityön mahdollisuuksia ei saada aikaan, ellei edellytyksiä ja vaikutuksia huomioida käytössä ja käytön suunnittelussa riittävällä tavalla.

3.1 Verkkososiaalityön toteutumisen edellytyksiä

Tekniset edellytykset

Verkkososiaalityön toteutumisen kannalta teknisiksi edellytyksiksi on tulkittu asioita, joilla on jollain tapaa konkreettinen tai tekninen luonne. Niitä ovat ensinnäkin tietotekniset laitteet ja sovellukset, jotka mahdollistavat pääsyn verkkoon. Teknisesti toimivat työvälineet ovat varmistaneet sosiaalityössä verkkotyön mahdollistumisen (Heikkonen ym. 2008, 69), kun taas laitteiden huono toimivuus ja monimutkaiset prosessit on nähty haasteena verkkotyön tekemiselle (Kärki ym. 2012, 56). Toiseksi teknisiin edellytyksiin sisältyy laitteiden ja sovellusten tekninen kehittäminen. Verkkososiaalityön käyttöönoton ja kehittämisen näkökulmasta tutkimuksessa nousi selkeästi esiin se, että laitteiden ja sovellusten kehittäjien on oltava sosiaalityön asiakkaita ja sosiaalityöntekijöitä (Csiernik ym. 2006, 22; Hill & Shaw 2011, 12–13, 71; Kilpeläinen ym. 2007, 83–84; Kuronen & Isomäki 2010, 198; Räsänen 2014, 90–91; Watling & Rogers 2012, 103). Tietotekniikan käyttöönoton seurannan avulla on myös pidettävä huoli siitä, että verkossa tehtävä sosiaalityö todella hyödyttää asiakkaita ja noudattaa sosiaalityön periaatteita, eikä tekniikan oppeja (Csiernik ym. 2006, 22; Kilpeläinen ym. 2007, 92). Sosiaalityön profession tulee olla mukana kehittämistyössä varmistamassa erityisesti sosiaalityön eettisten periaatteiden toteutuminen tietoteknisissä käytännöissä (Salo-Laaka & Sankala 2007, 47).

Kolmanneksi tekniseksi edellytykseksi on luokiteltu paikannettava, ajantasainen ja ymmärrettävä tieto. Sosiaalityössä on tarve saada entistä enemmän jäseneltä tietoa, jota työssä voi hyödyntää (Heikkonen & Ylönen 2010, 115). Vain paikannettavan, ymmärrettävän ja ajantasaisen tiedon kautta sosiaalityö voi tehostaa toimintaansa niin kuin sen edellyttää tietotekniikan avulla tekevän. Tiedon ajantasaisuus voi merkitä sekä

ajantasaista verkkoviestintää, että sosiaalityön sähköisen asiakastiedon ajantasaisuutta. Tiedon ymmärrettävyys merkitsee sitä, että asiakkaasta on olemassa sosiaalityössä tarvittavaa ja olennaista tietoa. Hill ja Shaw (2011, 17) kuvaavat, että sosiaalityön asiakastiedon on säilytettävä narratiivinen luonteensa sähköisiin asiakasjärjestelmiin vietäessä. Tietotekniikka ei saa pelkästään olla määrittämässä sosiaalityön tiedontuotannon tarpeita ja tapaa, vaan kirjattavan tiedon tulee palvella sosiaalityön käytötarpeita ja olla siten sosiaalityölle ymmärrettävää tietoa.

Taidolliset edellytykset

Verkkososiaalityön taidollisia edellytyksiä ovat ensinnäkin henkilöiden taidolliset ominaisuudet. Laitteiden, sovellusten ja verkon käyttö sosiaalityössä edellyttää yksilön taitojen ohessa tietotekniikkaan myönteisesti suhtautuvaa ja kannustavaa työyhteisökulttuuria (Forsman & Metteri 2008, 22) sekä yksilöllistä motivaatiota (Heikkonen & Mäkitalo 2008, 74; Strömberg-Jakka 2010, 139, 150). Toisena taidollisena edellytyksenä on nostettu esiin verkosta löytyvän tiedon kriittinen käyttö. Kilpeläinen ja Sankala (2010, 276) kirjoittavat internetissä olevan tiedon kriittisestä käytöstä yhtenä sosiaalityön e-osaamisen ulottuvuutena. Tiedon luotettavuudella on merkittäviä yhteyksiä myös koko verkkososiaalityön luotettavuuteen.

Kolmantena taidollisena edellytyksenä ovat verkossa toimimisen taitojen jatkuva kehittäminen sekä yleisesti sosiaalityön osaamisen laajentaminen kattamaan myös verkkoympäristöissä toimiminen. Sosiaalityön profession näkökulmasta tietotekniikan hyödyntämisen edellytys on kattava ymmärrys sen käytön vaikutuksista sosiaalityössä ja sen asiakkaissa (Salo-Laaka & Sankala 2007, 42; Watling & Rogers 2012, 126). Sosiaalityöntekijöiden erityistä taitoa täytyy olla sujuvan verkossa toimimisen lisäksi ymmärrys siitä, kuinka verkko ja tietotekniikka muuttavat ja vaikuttavat elämäämme ja sosiaalisiin suhteisiimme. Tämän lisäksi tarvitaan tietoa ja taitoa ohjeistaa asiakkaita verkon käyttämisessä (Watling & Rogers 2012, 9–18, 137–138). Neljäntenä taidollisena edellytyksenä ovat verkkovuorovaikutustaidot. Verkkovuorovaikutustaitoihin kuuluvat ainakin taito kirjalliseen ilmaisuun sosiaalityölle ominaisin viestintäsisällöin (Kilpeläinen & Sankala 2010, 279; Salo-Laaka & Sankala 2007, 46; Strömberg-Jakka 2010, 150, 152; Waldman & Rafferty 2006, 139; Watling & Rogers 2012, 120).

Ammatilliset ja eettiset edellytykset

Verkkososiaalityössä ammatillisena ja eettisenä edellytyksenä on ensinnäkin vaade vahvalle yksityisyydensuojalle ja luottamukselle. Sosiaalityössä käsiteltävät asiat ovat erityisen luottamuksellisia. Verkkososiaalityössä on pystyttävä sekä säilyttämään yksityisyydensuoja, vaihtamaan luottamuksellista tietoa että arvioimaan kriittisesti verkosta löytyvää tietoa. (Csiernik ym. 2006, 18–23; Watling & Rogers 2012, 120–123.) Luottamuksen suhteen ensisijaista on myös se, että sosiaalityön asiakkaan on pystyttävä luottamaan, että verkossa esiintyvä sosiaalityön asiantuntija on todellinen ja ”oikea” asiantuntija (Salo-Laaka & Sankala 2007, 46). Sosiaalityön toimijoiden ja organisaatioiden tulee esittäytyä verkossa selkeästi ja tunnistettavasti (Hill & Shaw 2011, 16). Toisena ammatillisena ja eettisenä edellytyksenä on sosiaalityön ammatillisten prosessien muutostarve. Tietotekniikan integroiminen sosiaalityön prosesseihin ei ole itsestään selvää. Sosiaalityössä käytössä olevat menetelmät ja prosessit pitää tuntea, jotta voidaan alkaa kehittää uusia (Tregeagle 2010, 86). Ylipäänsä oletuksena se, että tietotekniikalla kehitetään työtä, asettaa edellytyksen ja suoranaisen vaateen sosiaalityön työprosessien uudelleenarvioinnille (Heikkonen & Ylönen 2010, 114; Kauppila 2001 47–49; Kilpeläinen ym. 2007, 80).

Kolmantena ammatillisena ja eettisenä verkkososiaalityön edellytyksenä on nostettu esiin sosiaalityön arvojen toteutuminen ja valinnanvapaus verkkososiaalityössä. Sosiaalityö on vahvasti eettisiin arvoihin pohjaavaa työtä. Siksi sosiaalityön on toteutettava eettisiä periaatteitaan huolimatta siitä, toteutuuko työ kasvokkaisesti vai verkon välityksellä. Eettisyys verkkososiaalityössä edellyttää jatkuvaa ympäristön ja yhteiskunnan havainnointia, jotta sosiaalityö pysyy mukana yhteiskunnan yleisessä ja tietoteknisessä kehityksessä. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 281, 284.) Sosiaalityön täytyy olla myös oman arvoperustansa ohjaamana mukana tässä kehityksessä ja uudistaa ja kehittää toimintamallejaan (Salo-Laaka & Sankala 2007, 47). Verkkososiaalityön ammatillisena ja eettisenä edellytyksenä on myös ehdottomasti oltava asiakkaan valinnanvapaus asiointitapojen välillä. Myös laki sähköisestä asiointista viiranomaistoiminnassa (13/2013) puoltaa asiakkaan valinnanvapautta.

3.2 Verkkososiaalityön mahdolliset vaikutukset

Vaikutukset asiakassuhteeseen

Verkkotyöskentely ei välttämässä sovi kaikille asiakkaille. Verkko vuorovaikutuksen välineenä voi vaikuttaa siihen, millaiseksi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde muodostuu (Hill & Shaw 2011, 17; Tregeagle 2010, 221). Suhteen muodostumisen kannalta on tärkeää pohtia, missä vaiheessa asiakasprosessia tai asiakassuhdetta verkkoa voidaan käyttää hyödyksi ja milloin taas kasvokkainen kohtaaminen on paras vaihtoehto. Verkko voi luoda suhteeseen etäisyyttä, ja verkon välityksellä ilmaisutapa ja käyttäytyminen voivat olla impulsiivisempia kuin kasvokkaisessa kohtaamisessa. Tietotekniikka voi myös luoda vääränlaisen illuusion tavoitettavuudesta. Myös eriaikainen kommunikaatio, esimerkiksi sähköpostin välityksellä voi vaikuttaa suhteen muodostumiseen. (Tregeagle 2010, 221–222, 235, 240.)

Verkkotyöskentelyssä ja -kommunikaatiossa korostuu usein tekstuaalisuus. Pelkkä kieli ja teksti kommunikaatiokeinona voi synnyttää väärinymmärryksiä osapuolten välille. (Csiernik ym. 2006.) Kirjoittamalla voi olla myös vaikeaa esittää omaa asiaansa jäsennellysti ja ilmaisuun voi liittyä epävarmuutta. Työntekijöiden näkökulmasta kirjoittamisen haasteena voi olla myös esimerkiksi asiakastietojen häivyttäminen verkkokonsultaatiossa. (Forsman & Metteri 2008, 22–23.) Myös sosiaalityössä olennainen tilanteiden arviointitaito voi vaarantua verkkokommunikaatiossa. Verkon välityksellä toimittaessa voi jäädä huomaamatta tärkeitä signaaleja asiakkaiden tilanteista. Tregeaglen (2010, 268) mukaan sosiaalityöntekijöiden on itse edistettävä tutkimusta siitä, miten verkko vuorovaikutuksen ja kommunikaation kenttänä vaikuttaa sosiaalityön asiakassuhteeseen.

Vaikutukset asiakasprosessiin

Asiakasprosessiin liittyvät vaikutukset ovat ensinnäkin verkkososiaalityössä vastaantulevia, melko teknisiä ja rationaalisia haasteita. Kompleksisuutta verkossa tehtävään sosiaalityöhön saattavat aiheuttaa esimerkiksi tietotekniset ongelmat. Yleisellä tasolla teknisiksi ongelmiksi aineistossa on kuvattu esimerkiksi järjestelmien hankalat sisäänkirjautumiskäytännöt ja järjestelmien toimimattomuus (Hill & Shaw 2011, 76; Watling & Rogers 2012, 114). Toisena näkökulmana ovat tietotekniikan

riittämättömät ratkaisut eri järjestelmien rajapinnoilla ja tiedon siirrossa. Tästä aiheutuu myös verkkososiaalityössä haasteita asiakastyön ja -prosessin näkökulmasta. Verkkososiaalityö ei pysty riittävässä määrin hyödyntämään olemassa olevaa tietoa asiakkaistaan. Syynä ovat usein tietojärjestelmien keskinäisen tiedonvaihdon puute tai sen mahdottomuus. Vaikka tietojärjestelmä olisikin yhteinen ja tieto saatavissa, sosiaalityön yhteiskäytössä olevissa tietojärjestelmissä on todettu olevan teknisiä puutteita ja järjestelmien käytössä jännitteitä. Tutkimusaineistossa on pohdittu, voidaanko tietojärjestelmiin ja niiden rajapinnoille ylipäätään luoda tiedon tuottamisen ja käyttämisen yhteisiä käytänteitä, jotka ottaisivat huomioon kaikki osapuolet. (Räsänen 2010, 312–315.) Sosiaalityö saattaa käyttää työssään useita tietojärjestelmiä, jolloin tieto hajautuu eri ohjelmien tai jopa eri organisaatioiden välille (Kärki ym. 2012, 28, 69). Pahimmillaan tieto ”katoaa” järjestelmiin, eli se ei ole työntekijän paikannettavissa (Räsänen 2010, 309), tai tieto on jäänyt ”suulliseksi”, eikä sitä ole edes kirjattu tietojärjestelmään (Räsänen 2014, 89–90). Tietojärjestelmiin pirstaloituneella tiedolla voi olla vaikutuksensa verkkososiaalityön prosessissa. Tiedon pirstaloituminen johtaa myös siihen, että järjestelmät eivät pysty tuottamaan tietoa tuloksetellisuudesta ja vaikuttavuudesta yhteiskunnalliselle päätöksentekotasolle asti (Salo-Laaka & Sankala 2007, 43).

Verkkososiaalityön käyttämiin tietojärjestelmiin liittyy teknisten ongelmien lisäksi myös sisällöllisiä ja sosiaalityön toteutumisen kannalta merkittäviä haasteita, joka on kolmas näkökulma siihen, millaisia vaikutuksia verkon käytöllä voi olla sosiaalityön asiakasprosessiin. Sosiaalityön tieto kasvaa ja koostuu prosessimaisesti, mutta tätä tietojärjestelmät eivät toistaiseksi tue. Kaikki sosiaalityön tuottama tieto ei ole edes siirrettävissä tai dokumentoitavissa tietojärjestelmiin. (Hill & Shaw 2011, 78–80, 83–84; Huuskonen ym. 2010, 343; Kuronen & Isomäki 2010, 202.) Voidaankin sanoa, että sosiaalityössä tietojärjestelmät eivät tue asiakastyön tekemistä riittävästi (Kärki ym. 2012, 69–70; Räsänen 2014, 89; Salo-Laaka & Sankala 2007, 42; Watling & Rogers 2012, 103). Kaiken kaikkiaan kyse ei kuitenkaan ole välttämättä mustavalkoisesti siitä palveleeko tietotekniikka sosiaalityön prosesseja vai ei. On arveltu, että esimerkiksi asiakastietojärjestelmiä ei osata hyödyntää eikä niiden käyttöä osata soveltaa vielä tarpeeksi hyvin (Salo-Laaka & Sankala 2007, 43).

Vaikutukset sosiaalityöhön ja työkuultuuriin

Verkkososiaalityön käytöllä voi olla vaikutuksia työn tekemisen tapoihin ja työkuultuuriin. Ensinnäkin sosiaalityön perinteinen eettinen periaate, tasa-arvo, voi vaarantua verkkososiaalityön aikakaudella. Silloin kun riittävät verkkososiaalityön käytön edellytykset eivät täyty, voi verkkoon siirtyvä toiminta aiheuttaa epätasa-arvoa ja jopa syrjäyttää tai eristää ihmisiä. (Csiernik ym. 2006, 22–23; Hill & Shaw 2011, 15, 48; Kreuger ym. 2006, 30; Strömberg-Jakka 2010, 137–140, 150; Tregeagle 2010, 223, 237–238; Watling & Rogers 2012, 64–70.) Sosiaalityön asiakasryhmistä muun muassa ikääntyneet, syrjäseudulla asuvat ja asunnottomat on nostettu huolen kohteiksi puhuttaessa tietotekniikan syrjäyttävistä vaikutuksista (ks. esim. Hill & Shaw 2011, 40; Kuronen & Isomäki 2010, 191). Myös lapsiin kohdistuu huolta liittyen verkkoon pääsyn mahdollisuuksiin, käyttötaitoihin, sekä myös käyttötaitojen opastukseen. Verkko voi aiheuttaa myös vääränlaista turvallisuuden tunnetta, ja altistaa esimerkiksi lasten ja nuorten hyväksikäytölle ja kiusaamiselle. (Csiernik ym. 2006, 12–13; Hill & Shaw 2011, 52–53; Kilpeläinen & Sankala 2010, 286–287; Salo-Laaka & Sankala 2007, 45.) On sosiaalityön (eettinen) asia varmistaa asiakkaiden osallisuus ja verkossa toimimisen turvallisuus (Hill & Shaw 2011, 15 ; Tregeagle 2010, 224–225). Oleellista on huomioida asiakkaiden yksilöllisyys, sillä verkon käyttötaidot ja -tavat ovat kullakin hyvin erilaisia (Tregeagle 2010, 217, 236, 241). Verkon lisääntyvä käyttö voi muodostaa yhteiskunnassa, sekä yksittäisten ihmisten ja yhteisöjen arjessa myös sellaisia uusia ilmiöitä, joihin sosiaalityöllä on pystyttävä vaikuttamaan. Tällaisia ovat esimerkiksi nettiriippuvaisuus ja digisyrjäytyminen. Sosiaalityöntekijöiden pitää työskennellä aktiivisesti digitaalisten kuilujen ennaltaehkäisemiseksi asiakkaidensa parissa (Hill & Shaw 2011, 15, 47–48). Toisaalta sosiaalityö voi itsekin syrjäytyä verkosta, ellei sitä hallinnoiva organisaatio takaa verkkotyöskentelyyn tarvittavia edellytyksiä. Vaikka suurimmalla osalla sosiaalitoimista on käytettävissään laitteita ja asiakastietojärjestelmiä, joukossa on yhä myös niitä organisaatioita, joissa edellytykset eivät täyty, ainakaan kaikkien työntekijöiden kohdalla (Kärki ym. 2012, 27–29, 38–39).

Toisena merkittävänä eettisenä näkökulmana on huoli sosiaalityön teknistymisestä. Esimerkiksi Isossa-Britanniassa Csiernik ja kumppanit (2006, 22) ja kotimaassa Kuronen ja Isomäki (2010, 198–199) ovat pohtineet sitä, miten sosiaalityötä ja tekniikkaa voidaan ylipäänsä yh-

distää. Vaarana on, että tietotekniikka ja sen kautta toteutettavat hallinnon tarpeet alkavat määrittää sosiaalityön prosesseja ja toimintatapoja (Kuronen & Isomäki 2010, 191–192; Salo-Laaka & Sankala 2007, 44). Tutkimusaineistossa tunnistettiin, että sosiaalityön työmenetelmistä sähköisesti kerätty tieto on pääsääntöisesti kerätty hallinnon tarkoituksiin, ei sosiaalityön kehittämiseksi (Tregeagle 2010, 211). Huuskonen ja kumppanit (2010, 343) tuovat kuitenkin esiin sekä omiin että muidenkin tutkijoiden tuloksiin vedoten, että sosiaalityön professionaaliset periaatteet ohjaavat työtä hallinnollisia periaatteita vahvemmin. Sosiaalityöntekijät haluavat tietotekniikalta nimenomaan asiakaslähtöisiä ja asiakasta hyödyttäviä palveluita (Kauppila 2001, 42; Salo-Laaka & Sankala 2007, 43).

Kolmas näkökulma liittyy erityisesti sosiaalityöntekijöiden työkuultuuriin. Tutkimusaineistossa raportoitiin verkossa tehtävän sosiaalityön johtavan mahdollisesti siihen, että sosiaalityöntekijöillä on vähemmän aikaa asiakkaille. Ylipäänsä laitteiden kanssa toimimisen ja työskentelyn nähtiin aiheuttavan ajankäytöllisiä haasteita joko niin, että niiden käyttöön kuluu liikaa aikaa, tai toisaalta siten, että niiden käytölle ei koeta löytyvän aikaa. (Csiernik ym. 2006, 20; Forsman & Metteri 2008, 22–23; Hill & Shaw 2011, 70, 75, 83; Kilpeläinen ym. 2007, 87–88.) Lisäksi Kuronen ja Isomäki (2010, 204–205) sekä Hill ja Shaw (2011, 89–90) näkevät teknisten rakenteiden mahdollistavan tiedonhankinnan ohjautuvan asiakkaalta hankittavan tiedon sijaan esimerkiksi tietojärjestelmien tuottamaan tietoon. Sosiaalityön eettiset periaatteet ovat koetuksella, jos sosiaalityön työkuultuuri ohjautuu siihen, että järjestelmän tuottama tieto syrjäyttää asiakkaan oman määrittäytensä tilanteestaan tai asiakas ei edes tiedä itseään koskevista merkinnöistä. Toisaalta on todettu, että järjestelmät eivät edes pysty tuottamaan riittävästi tietoa asiakkaiden arjesta, ongelmista ja tuen tarpeista (Salo-Laaka & Sankala 2007, 43), mikä sekkin saattaa hälventää sosiaalityön eettistä otetta tai ainakin sen näkyvyyttä tietojärjestelmistä tuotetussa tiedossa.

3.3 Verkkososiaalityön mahdollisuudet

Sosiaalityön palveluiden kehittyminen

Sosiaalityön tarjoamilla palveluilla on monipuoliset mahdollisuudet kehittyä ja uudistua verkon kautta. Ensimmäinen näkökulma liittyy verkkoympäristön käytettävyyteen. Verkon avulla on esimerkiksi mahdollista saavuttaa vaivatta maantieteellisesti kaukana tai hajallaan asuvia asiakkaita tai vammaisia henkilöitä, joille liikkuminen ja kulkeminen tuottavat hankaluuksia (Csiernik ym. 2006, 10, 19; Tregeagle 2010, 216). Paremmiin saavutettavissa palveluissa voi mahdollistua tai korostua myös sosiaalityön ennaltaehkäisevä työskentely, kun verkon kautta voidaan saavuttaa sellaisia asiakasryhmiä, joiden tavoittaminen perinteisissä sosiaalitoimistoissa oikea-aikaisesti voi olla vaikeaa. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 286–287; Strömberg-Jakka 2010, 152). Joidenkin verkkopalvelujen kohdalla myös anonymiteetti voi rohkaista käyttäjiä tiedon tai avun hakemiseen. Aina anonymiteettiäkään ei tarvita, vaan esimerkiksi jo sähköposti yhteydenottovälineenä voi tarjota asiakkaalle helpon ja luotettavan tavan ilmaista asiansa (Csiernik ym. 2006, 19; Tregeagle 2010, 216, 247). Osoituksena sosiaalityön palveluiden kehittämisestä voi olla myös valinnanvapauden laajeneminen verkkososiaalityön myötä. Verkkososiaalityö voi mahdollistaa asiakkaalle valinnanvapauden erilaisten vaihtoehtojen välillä, esimerkiksi sen suhteen, millä tavoin kukin haluaa asioida. Kärjen ja muiden tutkijoiden (2012, 41) tekemässä selvityksessä 53% asiakkaista on valinnut sähköisen tavan asioida sosiaalitoimessa silloin, kun siihen on tarjoutunut mahdollisuus.

Toinen näkökulma sosiaalityön palveluiden kehittämiseen on uusien palvelumuotojen synty. Sosiaalityön verkkopalveluja voivat olla esimerkiksi sähköinen mahdollisuus hakea palveluita tai tehdä avuntarpeen itsearviointi, riskitesti, sosiaalityöntekijän tapaaminen sähköisesti, sähköinen ajanvaraus sosiaalitoimeen, sähköinen vertaistukiryhmä ja asiantuntijaseuranta (Kärki ym. 2012, 40–41). Myös verkkoneuvonta (Kärki ym. 2012, 40; Strömberg-Jakka 2010, 132; Waldman & Rafferty 2006), sähköinen asiakaspalaute (Kärki ym. 2012, 40; Liukku 2003, 28) ja sähköiset lomakkeet (Kärki ym. 2012, 41) on tutkimusaineistossa mainittu. Kolmas näkökulma palveluiden kehittämiseksi on, että verkon kautta sosiaalityö voi kehittyä asiakasta osallistavampaan suuntaan. Esimerkiksi verkkokonsultoinnissa työntekijä ja asiakas

voivat yhdessä tehdä ja muotoilla konsultointikysymyksen (Kilpeläinen ym. 2007, 93) tai lastensuojelussa ja sosiaalipäivystyksessä tuottaa dokumentointia yhdessä (Huuskonen ym. 2010, 336–337; Räsänen 2014, 34, 91–92). Osallisuutta edistävät yleisesti myös asiakkaiden paremmat mahdollisuudet saada tietoa sosiaalityön palveluista (Salo-Laaka & Sankala 2007, 45).

Sosiaalityön työprosessien kehittyminen

Sosiaalityön työprosesseissa voidaan monipuolisesti hyödyntää verkkoa ja tietotekniikkaa. Sosiaalityön omat prosessit ja myös monitoimijaiset prosessit, joissa sosiaalityö on osallisena, voivat sujuvoitua tietotekniikkaa hyödyntämällä. Aineistossa on raportoitu muun muassa asiakkaan palveluiden koordinoimisen mahdollisuudesta tietotekniikan avulla, jolloin asiakkaan asian eteneminen nopeutuu (Ala-Nikkola 2001, 33–43; Liikanen 2002, 163–173; Salo-Laaka & Sankala 2007, 43). Toisena näkökulmana sosiaalityön prosessien kehittämisessä on nostettu esiin sosiaalityön vaikuttavuuden arviointi, laadun varmistaminen ja sosiaalityön näkyväksi tekeminen. Vaikuttavuuden kuvaamiseen ja mitaamiseen voidaan käyttää monipuolisesti hyödyksi tietotekniikkaa. Esimerkiksi tietoa sosiaalityön työmenetelmien toimivuudesta voidaan käyttää hyväksi tutkimuksessa ja palveluiden suunnittelussa (Tregeagle 2010, 37–38). Laadun varmistamisena sosiaalityössä voidaan puolestaan nähdä esimerkiksi verkon kautta tapahtuva kansallinen ohjaus. Aineistossa on tuotu esiin virtuaaliset tavat antaa sosiaalityöhön esimerkiksi informaatio-ohjausta (Heikkonen & Mäkitalo 2008, 74) ja juridista ohjausta (Mattila 2007). Tietotekniikan käytöllä on Pelkosen (2007, 65–66) mukaan mahdollista vastata sosiaalityön kansallisen ohjausmenettelyn modernisoinnin tarpeeseen. Myös näyttöön perustuvan sosiaalityön voidaan ajatella olevan sosiaalityön laatua parantavaa käytäntöä. Tämä tutkimuksellinen ote tuo sosiaalityön työtapoja näkyviksi ja perustelluiksi ja voi perustua esimerkiksi tietotekniikan hyödyntämiseen työmenetelmäprosessien kuvauksessa. (ks. esim. Tregeagle 2010, 58.)

Sosiaalityön näkyväksi tekemiseen liittyy vielä eräs erityinen huomio. McNutt (2006, 94–95, 100–101) näkee tietotekniikan sosiaalityössä mahdollistavan myös yhteiskunnallisen tavan vaikuttaa näkyvämmiin ja ajaa vähempiosaisten asemaa. Isossa-Britanniassa samaa ajatusta kuvaavat Watling ja Rogers (2012, 113). Suomalaisessa kontekstissa näke-

mys voisi sisältyä rakenteellisen sosiaalityön ajatukseen tuottaa tietoa sosiaalityön asiakaspinnasta yhteiskunnallisen päätöksenteon ja kehityksen tueksi. Tällainen tieto kehittyy nimenomaan asiakastyön työprosesseissa. Tiedon tuottaminen ja näkyväksi tekeminen verkon avulla voisivat liittyä sosiaalityön tietojärjestelmien tuottamaan tietoon, mutta ennen kaikkea sen hyödynnettävyyteen tekemällä tieto näkyväksi päätäjille.

Tiedon käytön ja vuorovaikutuksen monimuotoistuminen

Tiedon käytön monimuotoistumisen näkökulmasta merkittäviä mahdollisuuksia muodostavat sosiaalihuollon sähköiset tietojärjestelmät, jotka ovat sosiaalityössä merkittäviä tiedonlähteitä. Jenni-Mari Räsänen (2014, 29–36) on väitöstutkimuksessaan kuvannut tietotekniikkaan pohjautuvan asiakastiedon käyttöä tiedon tarkistamisen, kirjaamisen ja siirtämisen mahdollisuuksina. Oman organisaation lisäksi tietoa on mahdollista saada myös muiden toimijoiden tai organisaatioiden järjestelmistä tietojensaantioikeudet ja tekniset edellytykset huomioiden (Hill & Shaw 2011, 86–87; Kärki ym. 2012, 27–37; Räsänen 2010; 294). Järjestelmien yhteis- tai etäkäyttö nähdään sosiaalityössä edistyksellisenä tapana kirjata ja vaihtaa tietoa (Räsänen 2014, 31).

Vuorovaikutuksen monimuotoistuminen avaa toisen näkökulman aiheeseen. Verkko on sosiaalityössä väline, jonka kautta voi olla yhteydessä monin eri tavoin (Csiernik ym. 2006, 10, 13; Heikkonen & Ylönen 2010, 126, 128). Verkko voi mahdollistaa kohtaamisen turvallisesti myös silloin, kun kasvokkaisessa kohtaamisessa olisi fyysisen väkivallan uhkaa tai pelkoa (Tregeagle 2010, 215, 222). Verkon kautta tapahtuva vuorovaikutus voi edistää myös uudenlaista yhteisöllisyyttä, mikä on sosiaalityön näkökulmasta merkittävää. Vuorovaikutusta ei verkkososiaalityön näkökulmasta tulekaan tarkastella ainoastaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisenä vuorovaikutuksena. Tietotekniikka voi nimittäin myös muuttaa sosiaalisia suhteita ja luoda uudenlaisia sosiaalisuuden muotoja laajemminkin (Salo-Laaka & Sankala 2007, 45).

Sosiaalityön profession kehittyminen

Ensimmäinen näkökulma profession kehittymiseen verkkososiaalityössä on asiantuntijatiedon saanti ja sen käyttö. Sosiaalityön ammattilaisilla on käytössään runsaasti ammattitietoa sisältäviä verkkosivustoja. (ks.

esim. Hill & Shaw 2011, 59–63; Kärki ym. 2012, 41.) Kansainvälisessä aineistossa on mainittu myös muun muassa ammattilaisille tarkoitettut sosiaalityön alaan liittyvät sähköpostilistat, sekä ammatilliset blogit ja chatit. Nykyisen tekniikan ansiosta myös sosiaalityötä käsittelevät painetut tekstit ovat monilta osin luettavissa sähköisesti. (Hill & Shaw 2011, 64, 99–100.) Verkon välityksellä asiantuntijatiedon ja kansalaistiedon välinen raja hämärtyy. Sosiaalityön asiantuntijuus muuntuu, kun asiakkaalla on verkon kautta pääsy monenlaiseen (asiantuntija)tietoon. (Heikkonen & Mäkitalo 2008, 76; Salo-Laaka & Sankala 2007, 45.) Erilaisissa sosiaalityön verkkopalveluissa voidaan rakentaa ja jäsentää sosiaalialan tietoa uudella tapaa. Sosiaalityön tiedontuottajina voivat olla niin asiakkaat, sosiaalityöntekijät kuin muutkin asiantuntijat, ja tiedon tuottaminen voi perustua vuorovaikutteisuuteen ja osallistujien yhteiseen tiedontuottamiseen. Kyse voi olla sekä ammattitiedon (Heikkonen & Mäkitalo 2008, 76; Meltti 2008, 46–48) että asiakastiedon tuottamisesta (Huuskonen ym. 2010, 336–337; Räsänen 2014, 34, 91–92; Tregeagle 2010, 251). Heikkonen ja Mäkitalo (2008, 76) näkevät, että myös niin sanottu hiljainen tieto voi kehittyä näkyväksi tiedoksi ja asiantuntijuudeksi verkon kautta. Tiedolle saattaa muodostua myös uudenlaisia (kronologisia) ulottuvuuksia, kun sitä kirjataan ja se on nähtävillä pitkällä aikajänteellä sähköisessä tietojärjestelmässä (Räsänen 2014, 93).

Toinen näkökulma profession kehittymiseen verkkososiaalityössä on verkon kautta mahdollistuva sosiaalityön ammatillinen tuki. Verkon välityksellä tapahtuva konsultointi oli yksi eniten mainituista ja käytetyistä esimerkeistä aineistossa (ks. esim. Bothas 2008; Csiernik ym. 2006; Heikkonen 2008; Kajander 2007; Kärki ym. 2012, 41; Vesterinen 2007). Verkkokonsultaatio on nykyaikainen tapa ylläpitää sosiaalityöntekijöiden keskinäistä vuorovaikutusta (Pelkonen 2007, 65). Verkko mahdollistaa sosiaalityössä ammatillisen tuen ja tätä kautta myös ammattiossaamisen leviämisen (Heikkonen & Mäkitalo 2008, 74–76). Tätä ajatusta laajentaen verkon avulla on sosiaalityössä mahdollisuus vastata työntekijäpulaan ja erityisosaamisen puutteisiin. Kolmantena näkökulmana profession kehittymiseen nähdään sosiaalityön koulutuksen kehittyminen verkon ja tietotekniikan avulla. Opinnot ovat muuttuneet merkittävästi jo pelkästään siltä osin, että opiskelijoiden käytettävissä on paljon elektronisia tietokantoja tiedonhankinnan tueksi. (Hill & Shaw 2011, 92–106.) Watlingin ja Rogersin (2012, 73, 75) mukaan tietotekniikan

monipuolinen hyödyntäminen sosiaalityön opinnossa antaa varmuutta tietotekniikan käyttöön ja opiskellessa on mahdollisuus saavuttaa monia hyödyllisiä tietoteknisiä taitoja, joita tarvitaan myös sosiaalityön käytännöissä. Jo sosiaalityön koulutusvaiheessa on myös tärkeää oppia verkon ja tietotekniikan vaikutuksista sosiaalisiin suhteisiin ja ympäröivään yhteiskuntaan (Mt.).

4 Yhteenveto

Verkkososiaalityö on ehdottoman ajankohtainen ja moniulotteinen käsite ja ilmiö. Tiivistettynä olen pyrkinyt kuvaamaan verkkososiaalityötä seuraavalla tavalla:

”Verkkososiaalityö on tietotekniikkaa monipuolisesti hyödyntävää sosiaalityötä. Verkkososiaalityössä toteutuvat sosiaalityön perinteiset tehtävät. Verkko toimintaympäristönä tarjoaa kuitenkin perinteisten tehtävien hoitoon uudenlaisia välineitä ja työtapoja. Verkkososiaalityö voi mahdollistaa sosiaalityön palveluiden, työprosessien ja profession kehittymisen ja monimuotoistaa tiedonvaihtoa ja vuorovaikutusta sosiaalityössä.

Verkkososiaalityö vaatii toteutuakseen riittävät tekniset edellytykset. Verkkososiaalityö vaatii myös käyttäjiltään verkkoympäristössä toimimiseen liittyviä taitoja. Sosiaalityön perinteisten ammatillisten ja eettisten lähtökohtien toteutuminen on verkkososiaalityön ehdoton edellytys. Sosiaalityössä tiedostetaan, että verkko toimintaympäristönä voi vaikuttaa asiakassuhteen muodostumiseen, asiakasprosessin kompleksisuuteen sekä sosiaalityöhön ja työkuultuuriin. Verkkososiaalityön toteuttaminen ei tule olla itseisarvo julkistalouden paineissa tai yhteiskunnan tietoteknisessä kehityksessä. Verkkososiaalityötä hyödynnetään sosiaalityössä ammatillisen harkinnan kautta siten, että asiakkaan asemaa, oikeutta ja valinnanvapautta kunnioitetaan. Verkkososiaalityö, kuten sosiaalityö ylipäätään, pyrkii vastaamaan muuttuviin yhteiskunnallisiin tilanteisiin ja tarpeisiin.” (Ritvanen 2015, 67.)

Verkko muodostaa sosiaalityössä innovatiivisen toimintaympäristön ja -kulttuurin. Nämä yhdessä luovat uudenlaisia toteuttamisen mahdollisuuksia perinteisen sosiaalityön tehtäviin. Sosiaalityön ammattilaisilta vaaditaan uudenlaista osaamista ja heittäytymistä tekniikan tarjoamiin mahdollisuuksiin. Sosiaalityön verkkomääritelmässä yhdistyvät sosiaalityön perinteiset arvot ja nykyajalle ominainen tietotekniikan hyödyntäminen. Juuri tällaisesta sulautuvasta sosiaalityöstä kirjoittaa myös Camilla Granholm (2016) väitöskirjassaan. Granholm on esitellyt sulautuvan sosiaalityön käsitteen, joka kuvaa kasvokkaisen (offline) ja digitaalisen (online) työskentelyn yhdistämistä. Toimintatapojen yhdistely edellyttää sosiaalityön ammattilaiselta harkintaa ja joustavuutta, asiakkaan tarpeiden ollessa etusijalla ja ohjenuorana (Mt.).

Artikkelin sanoman voi kiteyttää siten, että yhteiskuntakehitys on toisaalta antanut mahdollisuuksia ja toisaalta edellyttänyt verkkoon siirtymistä, niin kansalaisilta kuin julkisilta palveluilta. Sosiaalityön siirtyminen verkkoon on osaltaan seurausta tästä kehityksestä, mutta samalla myös sosiaalihuollon itse ottama askel kohti nykyaikaista ja uudistuvaa sosiaalityötä. Mutta mistä on tässä muutosprosessissa aika päästää irti, ja mitä säilyttää? Ehdotukseni on, että säilytetään sosiaalityön perinteiset arvot ja kriittinen, kehittävä ote työhön, ja päästetään irti siitä ajatuksesta, ettei sosiaalityö voi digitalisoitua.

Lähteet

- Alasoini, Tuomo (2015) Digitalisaatio muuttaa työtä – millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Teoksessa Työpoliittinen aikakauskirja 2/2015. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, 26–37. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016100724889> Luettu 17.7.2017.
- Ala-Nikkola, Merja (2001) Tietotekniset innovaatiot ja työn sosiaalinen muutos sosiaali- ja terveysalan käytännöissä : Satakunnan Makropilotin seuranta- ja arviointihankkeen väliraportti. Tampereen yliopiston tietoyhteiskunnan tutkimuskeskuksen työraportteja 15/2001. Tampere: Yliopistopaino.
- Bothas, Heikki (2008) Asiakasneuvonnasta ammattilaisneuvontaan. Teoksessa Hanna Heikkonen, Tero Meltti & Soila Mäkitalo (toim.) Verkkokonsultointi sosiaalialalla. Raportti 8/2008. Helsinki: Stakes, 25–28.
- Csiernik, Rick & Furze, Patricia & Dromgole, Laura & Rishchynski, Giselle Marie (2006) Information technology and social work – The dark side or light

- side? Teoksessa Judith M. Dunlop & Michael J. Holosko (toim.) *Information Technology and Evidence-Based Social Work Practice*. New York: The Haworth Press, 9–26.
- Doupi, Persephone & Hyppönen, Hannele & Hämäläinen, Päivi & Kärki, Jarmo & Meltti, Tero (2007) *Katoaako sosiaali- ja terveydenhuolto eUtopiaan?* Teoksessa Lauri Vuorenkoski, Mauno Konttinen & Minna Sinkkonen (toim.) *Signaaleja: Stakesin tulevaisuusraportti 2007*. Helsinki: Stakes, 49–52.
- Forsman, Sinikka & Metteri, Anna (2008) *Vertaistukea verkkofoorumilta*. Teoksessa Hanna Heikkonen & Tero Meltti & Soila Mäkitalo (toim.) *Verkkokonsultointi sosiaalialalla*. Raportti 8/2008. Helsinki: Stakes, 18–24.
- Granhölm, Camilla (2016) *Social work in digital transfer – blending services for the next generation*. Mathilda Wrede institute research reports 1/2016. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto. http://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf Luettu 15.7.2017.
- Heikkonen, Hanna (2008) *Työongelmasta tapauskuvaukseksi – verkkokonsultoinnin yleishyödyllisyydestä*. Teoksessa Hanna Heikkonen, Tero Meltti & Soila Mäkitalo (toim.) *Verkkokonsultointi sosiaalialalla*. Raportti 8/2008. Helsinki: Stakes, 34–37.
- Heikkonen, Hanna & Mäkitalo, Soila (2008) *Verkkokonsultoinnin tulevaisuus sosiaalialalla*. Teoksessa Hanna Heikkonen, Tero Meltti & Soila Mäkitalo (toim.) *Verkkokonsultointi sosiaalialalla*. Raportti 8/2008. Helsinki: Stakes, 74–76.
- Heikkonen, Hanna & Mäkitalo, Soila & Räsänen, Jenni-Mari (2008) *Sosiaalialan valtakunnallisen konsultointipalvelun arviointi*. Teoksessa Hanna Heikkonen, Tero Meltti & Soila Mäkitalo (toim.) *Verkkokonsultointi sosiaalialalla*. Raportti 8/2008. Helsinki: Stakes, 50–73.
- Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri (2010) *Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä*. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Juva: WS Bookwell Oy, 113–130.
- Hill, Andrew & Shaw, Ian (2011) *Social Work and ICT*. Lontoo: Sage.
- Huuskonen, Saira & Korpinen, Johanna & Ritala-Koskinen, Aino (2010) *Lastensuojelun avohuolto ja seurannan selonteot*. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Juva: WS Bookwell Oy, 319–347.
- Hyppönen, Hannele & Iivari, Annakaisa & Ahopelto, Maire (2011) *Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen asiointin hankkeet Suomessa 2010*. Raportti 31/2011. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

- Jääskeläinen, Jukka (2004) eWelfare – tuottava tietotekniikka hyvinvointipalveluissa. Sitran raportti 41/2004. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kajander, Ani (2007) Raportti sosiaalihuollon ekonsultaatiohankkeesta. Työpapereita 16/2007. Helsinki: Stakes.
- Kananoja, Aulikki (2007) Sosiaalityön tulevaisuuden innovaatiot. Teoksessa Merja Laitinen & Tarja Kempainen (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Helsinki: Talentia-lehti/Sosiaalityön tutkimuksen seura, 29–41.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2009) Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-Kustannus, 131–159.
- Kauppila, Tarja (2001) Sosiaalityön laadun parantaminen tietotekniikan avulla 1998–2000. Raportti. FinSoc 1/2001. Helsinki: Stakes.
- Kilpeläinen, Arja & Martin, Maria & Pirttijärvi, Maarit (2007) Verkkokonsultaatiopalvelua kehittämässä. Teoksessa Kerttu Vesterinen (toim.) Kiitos kysymyksestä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 27/2007. Rovaniemi: Pohjois-Suomen osaamiskeskus, 80–93.
- Kilpeläinen, Arja & Sankala, Jukka (2010) e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-Kustannus, 271–290.
- Kortelainen, Pekka (2010) Strategiasta tietoyhteiskuntapolitiikaksi – katsaus sosiaalihuollon tietotekniikan kansalliseen kehittämiseen. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-Kustannus, 21–44.
- Kreuger, Larry W. & Stretch, John J. & Kelly, Michael J. (2006) Is Computer-Assisted EBP Generating “Fast” Practice? Teoksessa Judith M. Dunlop & Michael J. Holosko (toim.) Information Technology and Evidence-Based Social Work Practice. New York: The Hawort Press, 27–38.
- Kuronen, Marjo & Isomäki, Hannakaisa (2010) Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? -ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-Kustannus, 185–209.
- Kärki, Jarmo & Laaksonen, Maarit & Hyppönen, Hannele (2012) Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2011. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 2/2012. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003): <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013> Luettu 1.7.2017.
- Liikanen, Hanna (2002) Tietotekniikka kehittää sosiaali- ja terveysalaa? Makropilotin arviointia. Tampere: Tampere University Press.

- Liukku, Lea (2003) Monimuotoista yhteistyötä tietoteknologian hyödyntämisessä. Teoksessa Sinervo Leini & Nissilä Leena (toim.) Juuria-hankkeen alueellinen katsaus 2002. Näkökulmia juurruttamiseen. Aiheita 5/2003. Helsinki: Stakes. 27–29.
- Mattila, Keijo (2007) Konsultaatio osana juridista ohjausta. Teoksessa Kerttu Vesterinen (toim.) Kiitos kysymyksestä. Pohjois-Suomen osaamiskeskuksen julkaisusarja 27. Rovaniemi: Pohjois-Suomen osaamiskeskus, 44–53.
- McNutt, John G. (2006) Building Evidence-Based Advocacy in Cyberspace: A Social Work Imperative for the New Millennium. Teoksessa Judith M. Dunlop & Michael J. Holosko (toim.) Information Technology and Evidence-Based Social Work Practice. New York: The Hawort Press, 91–102.
- Meltti, Tero (2008) Verkkokonsultointimallien vertailu. Teoksessa Hanna Heikonen, Tero Meltti & Soila Mäkitalo (toim.) Verkkokonsultointi sosiaalialalla. Raportti 8/2008. Helsinki: Stakes, 44–49.
- National Association of Social Workers (NASW), Association of Social Work Boards (ASWB), Council on Social Work Education (CSWE) & Clinical Social Work Association (CSWA) (2017) Technology in Social Work Practice. http://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf Luettu 17.7.2017.
- O’Looney, John (2005) Social Work and the New Semantic Information Revolution. Administration in Social Work 29 (4), 5–34.
- Pelkonen, Maija (2007) Vammaispalvelujen konsultaatio – ohjausta, valvontaa vaiko työn kehittämistä? Teoksessa Kerttu Vesterinen (toim.) Kiitos kysymyksestä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 27/2007. Rovaniemi: Pohjois-Suomen osaamiskeskus, 54–66.
- Piironen, Hannu (2005) Epävarmuus, muutos ja ammatilliset jännitteet. Jyväskylän studies in education psychology and social research 264. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2010) Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi. Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-Kustannus, 9–20.
- Ritvanen, Jonna (2015) Mitä on verkkososiaalityö? Tulkitseva käsitetutkimus verkkososiaalityöstä. Pro-gradu tutkielma. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20150955> Luettu 22.6.2017.
- Räsänen, Jenni-Mari (2010) Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaalipäivystyksessä. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-Kustannus, 291–318.

- Räsänen, Jenni-Mari (2014) Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä: etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. Acta Universitatis Tamperensis : 1932 Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9447-5> Luettu 1.6.2015.
- Salo-Laaka, Marja & Sankala, Jukka (2007) Informaatioteknologia: Sosiaalityön tulevaisuuden mahdollisuus? Teoksessa Merja Laitinen & Tarja Kempainen (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Talentia-lehti/Sosiaalityön tutkimuksen seura, 42–47.
- Strömberg-Jakka, Minna (2010) Sosiaalityötä ja tasa-arvoa sosiaalitoimen verkoneuvontaan? Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-Kustannus, 131–155.
- Tietoyhteiskuntaneuvosto (2006) Tulevaisuuden elinvoimainen Suomi. Raportti 2/2006. Kukkila: Valtioneuvoston kanslia.
- Tregeagle, Susan (2010) Harnessing information and communication technology in child welfare: The redevelopment of the looking after children and family support case management. Väitöskirja. Sydney: Lambert Academic Publishing.
- Vesterinen, Kerttu (2007) Verkkokonsultaatio asiantuntijatukena. Teoksessa Kerttu Vesterinen (toim.) Kiitos kysymyksestä. Pohjois-Suomen osaamiskeskuksen julkaisusarja 27. Rovaniemi: Pohjois-Suomen osaamiskeskus, 19–38.
- Waldman, Julia & Rafferty, Jackie (2006) Evidence from Virtual Social Work Practice: Implications for Education. Teoksessa Judith M. Dunlop & Michael J. Holosko (toim.) Information Technology and Evidence-Based Social Work Practice. New York: The Hawort Press, 127–148.
- Watling, Sue & Rogers, Jim (2012) Social Work in a Digital Society. Lontoo: Sage.

Osa II

Käytännön kurkistuksia

Ikääntyminen ja teknologia – Gerontologisen sosiaalityön näkökulmia

1 Johdanto

Sosiaalityötä on kuvattu kontekstuaaliseksi, koska se rakentuu joustavasti erilaisissa sosiaalisissa yhteyksissä ja instituutioissa. Erilaiset rakenteet ja tilanteet vaikuttavat siihen, millaiseksi sosiaalityö muotoutuu ja millaisia lähestymistapoja ja menetelmiä siinä sovelletaan. (Payne 2007.) Sosiaalityön eri menetelmät perustuvat tietoon, jota on tyypillisimmin jaoteltu teoreettiseen, empiiriseen sekä kokemukselliseen tietoon (Rossi ym. 2016). Gerontologisessa sosiaalityössä erityinen tieto ja kompetenssi liittyvät ikääntymisen sosiaalisten ilmiöiden ja teorioiden ymmärtämiseen. Gerontologisen sosiaalityön asiantuntijuus sisältää sekä formaalia että menetelmällistä tietoa, jotka perustuvat sosiaalityön yleiseen asiantuntijuuteen yhdistyen ikääntymiseen liittyvään erityiseen osaamiseen. Proseduraalinen tieto kuten oikeudet, palvelut sekä rakenteiden toimintatavat ja niiden liittäminen ikääntyneen asiakkaan elämäntilanteeseen on merkityksellinen tiedon osa-alue ja korostaa tarvetta kontekstuaaliselle ymmärrykselle sosiaalityössä. (Ylinen & Rissanen 2004; Rossi ym. 2016.) Tietoon ja käytännön toimintaan vaikuttavat myös kulttuuri, arvot, normit sekä materiaali kuten teknologia, ja nämä elementit ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään (mt. 2016). Teknologia on näin ollen yhteydessä sekä sosiaalityön arvoihin ja merkityksiin että tietoon ja kompetensseihin.

Teknologian voi ymmärtää osana ympäristöä ja toimintaa, joka luo uudenlaisen kontekstin sosiaalityölle. Internet ja erityisesti sosiaalinen media ovat muokanneet sosiaalisia ja rakenteellisia käytäntöjä, arvoja sekä normeja. Uusi tieto- ja viestintäteknologia on muuttanut merkittävästi esimerkiksi tiedonhakua ja yhteiskunnallista osallistumista edistämällä demokraattisia vaikutusmahdollisuuksia, mutta myös luoden rajoja (Mäkinen & Naarmala 2011, 27). Teknologian konstrukttiivisen näkökulman mukaan ihminen ja teknologia muodostavat toisiaan muokkaavan

suhteen, jota voidaan pitää sosiaalisesti rakentuneena. Teknologia määrittäyty osaksi sosiaalista, taloudellista ja kulttuurista toimintaa, jossa se muokkaantuu eri tavoin kehittäjien, erilaisten yhteiskunnan toimijoiden ja käyttäjien vaikutuksesta (Talsi 2014, 18–20.) Myös ikääntyneille suunnattu teknologia kehittyy erilaisiin käsityksiin ja sosiokulttuurisesti rakennettuun tietoon nojautuen.

Tutkimusten mukaan ikääntyneiden suhteellinen tieto- ja viestintäteknologian käyttö on vähäisempää, mutta heidän käyttöaktiivisuutensa lisääntyy yhteiskunnan muutosten myötä yhtä lailla kuin muillakin (Neves & Amaro 2012). Suomessa erilaiset poliittiset ohjelmat ovat viime vuosina huomioineet tieto- ja viestintäteknologian käytön yhtenä aktiivisen ikääntymisen osa-alueena ja painottaneet sen merkitystä ikääntyneiden palvelujen saannissa ja yhteiskuntaosallisuudessa (Hakkarainen 2012). Suuri osa ikäteknologiasta pyrkii ratkaisemaan fyysisen tai kognitiivisen terveyden heikkenemiseen liittyviä vanhuudessa esiintulevia haasteita (Leikas 2014, 17). Sosiaaliseen hyvinvointiin, kuten vuorovaikutukseen, viihtymiseen ja oppimiseen sekä käytettävyyteen ja teknologian hyväksymiseen liittyviin näkökulmiin on kuitenkin kiinnitetty aiempaa enemmän huomiota. Tieto- ja viestintäteknologisten ratkaisujen uskotaan lisäävän mahdollisuuksia ikääntyneiden osallistuvaan ja aktiiviseen elämään sekä vahvistavan sukupolvien välistä vuorovaikutusta ja ikädemokratiaa. (Hakkarainen 2012.) Ikäryhmän sisälle muodostuu kuitenkin eroa niiden välille joilla on varaa, korkea koulutus ja sosiaalis-rakentellisia resursseja käyttää teknologiaa, sekä niiden, joilla on matala koulutustaso, pitkää työelämästä poissaoloa ja taloudellisia haasteita (Claßen ym. 2013, 43). Saavutettavuuden lisäksi käyttötavoissa, osaamisessa ja taidoissa, kuten esimerkiksi medialukutaidoissa, on merkittäviä eroja. Käyttöä edistävät sosiaaliset tekijät kuten sosiaalinen pääoma ja esimerkiksi perhesuhteiden välityksellä saatava tuki vaihtelevat myös paljon. (Friemel 2014.)

Digitalisaatio haastaa gerontologista sosiaalityötä analysoimaan ikääntyneiden mahdollisuuksia käyttää ja valita teknologiaa sekä lisäksi tuomaan heidän tarpeitaan esille niin, että kehittyvä digitalisaatio olisi ikäväestön näkökulmasta laadukasta. Pyrin tässä artikkelissa jäsentämään gerontologisen sosiaalityön lähtökohdista ajankohtaisia tutkimuksellisia näkökulmia digitalisaatioon sekä pohtimaan mitkä seikat ovat tällä hetkellä oleellisia huomioida teknologian ja ikääntymisen

välisessä suhteessa. Teknologisten ratkaisujen lisääntyneessä ikääntyneiden palveluissa on ajankohtaista pohtia, miten digitalisaatio liittyy gerontologisen sosiaalityön kysymyksenasetteluihin, kuten esimerkiksi ikääntyneen toimijuuden toteutumisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemisen osalta. Mitä gerontologisen sosiaalityön näkökulmasta teknologian kehittämisen ja hyödyntämisen tulisi huomioda, että se voisi tukea ja edistää ikääntyneiden sosiaalista hyvinvointia?

2 Ikääntymisen ja teknologian suhde

Ikätutkimukset ovat todenneet vanhuuden olevan hyvin monimuotoista ja paikallisesti sekä yksilöllisesti vaihtelevaa (Futurage, 2011). Ikääntymisen sosiaalinen näkökulma korostaa ikääntymisen olevan sidottu yhteiskunnallisesti ja kulttuurisidonnaisesti määriteltyihin sosiaalisiin rooleihin ja asemaan (Findsen & Formosa 2011, 29). Ikääntyminen määrittyy kronologisen iän lisäksi roolin, toimijuuden ja sosiokulttuuristen tekijöiden välityksellä. Erilaiset siirtymät ikääntyessä eivät perustu vain mitattavaan numeeriseen ikään vaan erilaisiin vanhuuden merkkeihin liittyviin tulkintoihin, diskursseihin ja kulttuuriin toimintoihin liittyviin monimutkaisiin merkityksenantoihin. (Grenier 2012, 81–82.) Yhteiskunnallinen sukupolvitarkastelu kiinnittää huomiota siihen, miten sukupolvet ovat sosiaalisesti ja historiallisesti tuotettuja ja auttaa ymmärtämään, että eri sukupolvet muuttuvat elämäntyyliin ja yhteiskunnallisten odotusten suhteen (Marin 2001, 44). Jokainen sukupolvi sosiaalistuu myös tietynlaiseen teknologiaan, millä voi olla vaikutusta heidän teknologisiin kykyihinsä ja suhtautumiseen. Esimerkiksi 1960-luvulla syntyneiden ikäkohortti muodosti ensimmäisenä tietokonesukupolven, koska heidän varhaisen kehityksensä, koulutuksensa ja työnsä osana oli tietotekniikka. (Clafen ym. 2013, 38.) Oma teknologian käyttötapa on myös usein sidottu vallitsevaan teknologiseen aikakauteen. Siihen vaikuttaa yksilön teknologinen historia, kuten se, millaista teknologia on ollut, kun sitä on ensimmäistä kertaa opetellut käyttämään. (Leikas 2014, 202–204.)

Viimeaikaiset tutkimukset ovat kuitenkin kritisoinet käsityksiä eri sukupolvien suhteesta teknologiaan ja painottavat digitaalisten taitojen vaativan oppimista ja sosiaalistumista. Kritiikki perustuu käsityk-

selle siitä, että mikään sukupolvi ei muodosta täysin yhtenäistä ryhmää vaan digitaalisen median käyttöön liittyy useita vaihtelevia sosiaalisia tekijöitä. (Taipale 2016.) Teknologian käytössä on vaihtelua ikääntyneiden ikäryhmän sisällä sosioekonomisen taustan, koulutuksen sekä aiemman kokemuksen ja käyttötottumusten mukaan (Neves & Amaro, 2012). Esimerkiksi Kay Cresci ym. (2010) tarkastelivat tutkimuksessaan demografisia muuttujia selvittäessään urbaaneilla alueilla asuvien ikäihmisten internetin käyttöä tai siitä kieltäytymistä. Heidän tuloksensa osoittivat, että sosioekonominen asema, koulutustausta ja saavutettavuus olivat merkittävimpiä internetin käyttöä rajoittavia tekijöitä. He totesivat, että ikääntyneet ovat hyvin heterogeeninen ryhmä, jota tulisi tutkia tarkemmin esimerkiksi internetin käytöstä kieltäytymisen syiden ymmärtämiseksi. Teknologian omaksuminen liittyy myös ikääntyneiden elämäntyyliin ja henkilökohtaiseen historiaan (Blazun 2013). Tietotekniikan oppimisen haasteet liitetään ikääntyneillä usein biologisiin muutoksiin kuten näköön, kuuloon tai käsien motoriikkaan. Kuitenkin esimerkiksi pelon ja turhautumisen kokemukset vaikeuttavat merkittävästi muistamista ja keskittymistä ja estävät oppimista. Lisäksi ikääntyneisiin liitetyt negatiiviset käsitykset, joihin ikääntyneet myös itse sosiaalistuvat, vahvistavat teknologiaan liittyvää ulkopuolisuuden tunnetta kuten stereotyyppinen oletus ikääntymisen ominaispiirteestä omaksua vaikeasti uutta teknologiaa. (Richardson ym. 2005.)

Yksilöiden suhde teknologiaan on muuttuva ja eri elämänvaiheessa tietyillä teknologioilla voi olla merkittävämpi rooli. Sukupolvien tarkastelussa huomio saattaa kiinnittyä liikaa niiden eroihin sen sijaan, että tarkasteltaisiin ryhmien sisäistä diversiteettiä. (Taipale 2016.) Yksilö kulkee elämänsä aikana hyvin erilaisten teknologisten muutosten läpi syntyessään tietynlaiseen teknologiseen ympäristöön ja opetellesaan jatkuvasti uutta tekniikkaa. Oppiminen edellyttää myös kulttuuristen käyttötapojen omaksumista. (Jyrkämä 2014, 62.) Teknologian käyttöön liittyy sosiaalista ja kulttuurista painetta, joka heikkenee kun uuden ja aluksi vieraan teknologian käyttö arkistuu tullessaan osaksi sosiaalisia ja kulttuurisia käytäntöjä. (Talsi 2014, 21–24.) Teknologian muuttuva ja dynaaminen luonne vaatii käyttäjältä jatkuvasti uuden oppimista. Nopean kehityksen vuoksi teknologian käytön ja oppimisen kysymykset ovat tulevaisuudessakin niin ikääntyneiden kuin myös muun ikäisten yhteiskunnallisena haasteena (Leikas 2014, 204; Granholm 2016, 24–25).

3 Ikäteknologian suunnittelun sosiaalinen näkökulma

Ikäteknologian kehitykseen ovat vaikuttaneet erilaiset globaalit trendit kuten ikääntyneen väestön sekä erilaisten toimintakykyrajoitteisten henkilöiden määrällinen kasvu, teknologisten kuluttajatuotteiden kehitys ja kaupallisten markkinoiden kiinnostus teknologisiin ratkaisuihin (Schulz ym. 2015). Niin kutsutut ”harmaat markkinat” ovat nousseet tarjoamaan teknologisia tuotteita erityisesti niille ikääntyneille, joilla on fyysisiä tai kognitiivisia toimintakyvyn haasteita. Tämä on tuottanut erilaisia ratkaisuja kuten robotiikkaa tukemaan fyysistä toimintakykyä, älylaitteita fyysiseen ja kognitiiviseen harjoitteluun, älykoteja turvaamaan kotona asumista sekä robottieläimiä emotionaaliseen tukeen. (Claßen ym. 2013, 34.) Teknologinen kehitys on osoittautunut potentiaalisiksi lisäämään ikääntyneiden hyvinvointia, mutta ikääntymiseen liittyvän tieteellisen tiedon soveltaminen teknologisten tuotteiden kehittämisessä on kuitenkin vielä vähäistä. (Lesnoff-Cravaglia 2007). Gerontologisen tiedon kasvaessa esimerkiksi teknologiset mahdollisuudet tukea muistisairaahan yhteenkuuluvuutta ja toiminnan mahdollisuuksia ovat laajentuneet, mutta varsinaisesti viihtyvyyteen ja ajanviettoon kehitettävä teknologia suhteessa seurantateknologiaan on huomattavasti vähäisempi. Muistisairaat saatetaan lisäksi ohittaa aktiivisina toimijoina suunnitteluun osallistumisen ja monipuolisen käytön kohdalla. (Topo 2007.) Uusi teknologia on jonkin verran muokkaantunut tukemaan muistisairaahan toimijuutta, itsenäisyyttä ja pystyvyyttä, jota tulisi kehittää edelleen huomioimaan yksilön tarpeissa tapahtuvat muutokset (Mountain 2013).

Teknologian potentiaali tukea ikääntyneen henkilökohtaista kasvua on geronteknologian tärkeä tutkimustavoite. Geronteknologian tulisi kehittyä kompensoivasta ja kuntouttavasta viitekehyksestä vielä enemmän motivoivaan, opetukselliseen ja emotionaalisen vahvistamisen suuntaan. (Claßen ym. 2013, 43.) Geronteknologia ei ole ainoastaan terveyttä ja fyysistä toimintakykyä tukevaa teknologiaa, vaan sillä on myös sosiaalisuutta kannatteleva ja edistävä tehtävä. Ikääntyneille suunnatussa teknologiassa painottuu usein turvallisuus ja tuki, mutta oman näköisen elämän vahvistaminen, merkityksellisten asioiden tekeminen sekä hauskuus ja viihtyminen eivät saa yhtä paljon tilaa. (Pekkarinen ym. 2013.) Vaikka turvallisuudesta ja perustarpeista huolehtiminen ovat tärkeitä kaikille, on myös ikääntyneillä korkeampien ja psykologisesti

monimuotoisempien tarpeiden tyydyttäminen merkittävää, johon ei ole pystytty riittävällä tavalla vastaamaan. Teknologiset sovellukset voisivat tarjota esimerkiksi pelien kautta flow-kokemuksia, sosiaalista vuorovai-
kutusta tai fyysistä aktiivisuutta myös ikääntyneille. Viihtyvyyden, mer-
kityksellisyuden ja itsensä kehittämisen tarpeisiin vastaavan teknologian
suunnittelu vaatii osaltaan myös ikääntymisen uudelleen konstruointia
ja ikäryhmän heterogeenisyyden tunnistamista. (Astell 2013.)

Teknologian käytöstä ja hyödyntämisestä muilla kuin terveyteen liit-
tyvillä elämänalueilla on vain vähän tutkimusta ikääntyneiden kohdal-
la. Kehon ja arjen toimintoja, liikkumiskykyä tai sosiaalisten suhteiden
määrää on onnistuneesti pystytty mittaamaan ja seuraamaan, mutta
muutoksen tuottaminen teknologian avulla on ollut heikompa. Tekno-
logian vaikuttavuus on epävarmaa ja sen jatkuvan muuttumisen vuok-
si pidemmät seurantatutkimukset eivät ole kannattavia vaan ne vaati-
vat erilaisia tutkimuksellisia lähestymistapoja ja myös nopeita kokeiluja.
(Schulz ym. 2015.) Tutkimuksissa on kuitenkin havaittu tieto- ja viestin-
täteknologian tarjoavan sosiaalisen tuen muotoja. Internet on tutkimus-
ten mukaan saanut roolin sosiaalisen kanssakäymisen ja toimijuuden
vahvistumisessa esimerkiksi mahdollistaessa yhteydenpidon sekä oma-
ehtoisen tietojen etsimisen ja toiminnan verkossa (Claßen ym. 2013, 43).
Teknologia voi ehkäistä yksinäisyyttä, masennusta ja syrjäytymistä eri-
tyisesti niiden kohdalla, jotka ovat motivoituneita käyttämään verkkoa
tai tietotekniikkaa (Cotton ym. 2013; Blazun 2013, 109). Arja Kilpeläinen
ja Marjaana Seppänen (2014) totesivat tutkimuksessaan, että maaseu-
duilla ei välttämättä ole fyysistä kohtaamispaikkaa ikääntyneille, joka voi
vähentää yhteenkuuluvuuden tunnetta. Tällöin virtuaaliset tai verkossa
olevat kohtaamispaikat voivat tulla tärkeiksi lisäämään sosiaalisen kans-
sakäymisen muotoja puhelinyhteyden lisäksi.

Suurin osa teknologisista sovelluksista ovat monitasoisia digitaalisia
ohjausjärjestelmiä, jotka vaativat silmän, korvan ja sormien yhteistoi-
mintaa. Siitä syystä muutokset näillä alueilla, kuten esimerkiksi hieno-
motoriikassa tai näkökyvyssä saattavat estää käyttöä. Lisäksi nykyinen
tieto- ja viestintäteknologia edellyttää retrospektiivisen muistin käyttä-
mistä erilaisissa valikoissa. Tämä vaatii jatkuvaa mieleen palautusta juu-
ri tehdyistä valinnoista ja samanaikaisesti muistamisen suuntaamista
seuraavaksi tuleviin valintoihin ja tehtäviin (Leikas 2014, 201). Donald
Normanin (1999) kuvaama mielivaltaisten asioiden muistaminen ja mie-

livaltaisen tietouden käsite tarkoittaa asioiden tekemistä ulkoa opitusti ilman, että ymmärtää järjestelmän sisäistä rakennetta. Erilaisissa järjestelmissä tulee tällöin opetella mekaanisesti ulkoa koodeja ja toimintoja, mikä on kuormittavaa eikä tue käyttäjälähtöisyyttä. Käyttäjälähtöisen suunnittelun pyrkimyksenä on tavoittaa ja ymmärtää käyttäjien maailmaa ja se edellyttää usein monialaista ihmistieteistä lähtevää henkilön ja teknologian vuorovaikutussuunnittelua. Ihmiskeskeisessä kehittämisessä on oleellista ihmisen ja teknologian vuorovaikutukseen vaikuttavat useat eri tekijät, koska vaatimuksena on fyysisen ja sosiaalisen ympäristön, yksilöllisten, yhteiskunnallisten merkitysten ja arvojen huomioiminen. Suunnittelun lähtökohdiksi valikoituvat erilaiset elämämaailmat, sosiaalisuus, tarpeet, käyttäjän tavoitteiden tukeminen sekä ongelmien ratkaisu kuin myös elämäntapojen, yhteisöllisyyden ja arvojen ymmärtäminen. (Saariluoma ym. 2010, 22–23.)

Kuluttajatutkimukset, -mallit ja -luokitukset eivät riittävällä tavalla pysty tuottamaan tietoa ikääntyneiden teknologiatarpeista, koska ne perustuvat oletuksiin heidän elämäntyyleistään, mutta eivät huomioi ikääntymisen monimuotoisuutta. Lisäksi suunnittelun tulisi olla arvolähtöistä niin, että se ottaisi kantaa millaisina yhteiskunnallisina toimijoina ikäihmiset nähdään. Kuluttajina ja asiakkaina vai hoidon ja toimenpiteiden kohteena? (Leikas 2014, 106–107.) Teknologinen suunnittelu voi olla politisoitua, jolloin siinä tosinnetaan yhteiskunnassa olevaa tilaa tai tapaa kohdella tiettyjä ihmisryhmiä (Hyysalo 2011, 144–146). Hyvän suunnittelun tulisi välttää stigmatisointia, mutta samalla vastata ikääntyneiden tarpeisiin, joka osaltaan vaikuttaa myös teknologian omaksuttavuuteen (Charness & Boot 2009; Claßen ym. 2013). Teknologiaa kehitettäessä tulee rinnalla kehittää ymmärrystä erilaisista eettisistä kysymyksistä liitettäessä teknologiaa osaksi yhteiskuntaa. Tämä varmistaa sen, että kehittäjät ja käyttäjät tulevat tietoisiksi moraalisisista kysymyksistä ja eettinen ajattelu suhteessa teknologiaan kehittyy. (Vartiainen 2011, 43.) Sama teknologinen tuote voidaan kokea varsin eri tavoin. Esimerkiksi hoivarobotteihin liittyvät merkitykset voivat erota niin, että jotkut kokevat intimiteettisuojaansa säilyvän paremmin robotin kanssa kuin ihmisen kun taas toiset kokevat sen menetyksenä. Ristiriitaiset arvot vaativat eettistä pohdintaa niin, ettei suunnittelulla ohjata toimintaa suuntaan, jota käyttäjät eivät toivo. (Saariluoma ym. 2010, 54.)

4 Ikääntyneen teknologinen toimijuus

Kotona asumisen tukeminen on monissa poliittisissa strategioissa asetettu etusijalle ikääntyneiden palvelujen järjestämisessä. Myös ikääntyneiden itsensä usein esitetään toivovan mahdollisuutta asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Palvelurakenteen muutoksen myötä ikääntyneiden palveluympäristö rakentuu entistä enemmän heidän koteihinsa. Aging in Place -ajatteluun perustuva hoivapolitiikka pyrkii vahvistamaan asumisen pysyvyyttä ja ikääntyneen tarpeisiin vastaavien palvelujen tuomista hänen kotiinsa tai sen lähelle. Ajattelua on kuitenkin kritisoitu sillä perusteella, että kodeista muuntuu tämä ajattelun myötä laitos- tai hoitoympäristöjä, mikä muuttaa kodin merkitystä. Kodin institutionalisoituminen voi rikkoa tunnetta omasta kodista sekä omaa määrittelyä henkilökohtaisesta tilasta. Tästä syystä on tärkeää, että myös sosiaalityössä huomioidaan kodin tunteen turvaaminen ja arvioidaan, miten asiakkaan kodissa toimitaan ja millaisia ratkaisuja siellä tehdään niin, että työntekijät voivat toimia ja työskennellä siellä. (Juhila ym. 2016.) Työntekijöiden, apuvälineiden ja palvelujen lisäksi kodeissa on tulevaisuudessa myös enemmän teknologisia sovelluksia ja välineitä. Ikääntyneiden palvelutarpeen arvioinnissa saattaakin tulevaisuudessa olla syytä huomioida myös asiakkaan teknologinen suhde sekä toimijuus osana laaja-alaista palvelutarpeen kartoitusta. Palvelutarpeen arvioinnin merkitys ja sen laaja-alaisuuden vaatimukset ovatkin korostuneet laissa. Sosiaalityön arviointikäytännöissä on kiinnitettävä aiempaa paremmin huomiota sosiaaliseen toimintakykyyn muiden osa-alueiden lisäksi ja tarkastella tarpeiden analyysin lisäksi henkilökohtaista elämänkulkua, vahvuuksia sekä identiteetin ja rakenteiden merkityksiä (Seppänen & Ray 2015, 240).

Toimijuuden näkökulmasta teknologian käyttöä ja soveltamista ikääntyneen elämässä voidaan hahmottaa tilannetarkastelun, laitetarcastelun tai seuraustarkastelun kautta. Tilannetarkastelussa huomio kiinnitetään tilanteeseen ja siinä esille tuleviin toimijuuteen liittyviin rajoitteisiin ja mahdollisuuksiin sekä pohdintaan, miten teknologia voi tukea tilanteessa esimerkiksi toimintakyvyn heikentyessä. Laitetarcastelun avulla voidaan reflektoida, miten käyttöön otettua teknologiaa käytetään ja mitä laite vaatii käyttäjältä esimerkiksi osaamisen tai kykenemisen suhteen sekä mitä esteitä ja mahdollisuuksia se luo. Seuraus-

tarkastelussa huomio kiinnittyy käytetyn teknologian aiottuihin, mutta myös ennakoimattomiin seurauksiin. Vaikutukset voivat olla piiloisia ja vaatia pidemmän tarkastelujakson, joten on oleellista analysoida huolellisesti, miten teknologian käyttöönotto on liittynyt toimijuuteen ja mitä muutoksia esimerkiksi esteille, osaamiselle ja tuntemuksille on tapahtunut. (Jyrkämä 2014, 59–61, 64–65.)

Koti ja asuinympäristö ovat keskeisiä elämäntavan ylläpitäjiä ikääntyessä ja teknologialla voidaan muokata ympäristöä tarpeiden mukaan. Avustavalla teknologialla voidaan saavuttaa turvallisuuden tunnetta, ja se saattaa innostaa ja motivoida toimimaan, liikkumaan ja kommunikoidaan sekä kodissa että sen ulkopuolella. Tukea antava ympäristö vähentää esteitä ja lisää mahdollisuuksia itsenäisyyteen ja toimijuuteen. (Lesnoff-Cravaglia 2007, 7.) Monet ikääntyneille suunnatuista teknisistä ratkaisuksista voidaan jakaa yksinkertaisiin tai kompleksisiin ratkaisuihin. Yksinkertaiset tarjoavat ratkaisun yhteen ongelmaan ja kompleksisten tavoitteena on monen haasteen ratkaiseminen. Esimerkkinä ovat ajasta muistuttavat lääkedosetit tai apua hälyttävät turvarannekkeet, jota toteuttavat yhtä tehtävää. Kompleksiset ratkaisut rakentavat älykotiympäristöä, jossa erilaiset ja eri tavoin toimivat sensorit voivat huomioida käyttäjän toimintaa ja tarjota tukea tilanteen tai kontekstin mukaisesti. Teknologialla pyritään kompleksisissa ratkaisuisissa tai systeemeissä laaja-alaisemman tuen tarjoamiseen yksittäisten ratkaisujen sijaan. Tietotekniikka-avusteinen asuminen (*Ambient Assisted Living, AAL*) tarkoittaa tämän tyyppisen älykkään kotiympäristön ja ubiikin teknologian hyödyntämistä ikääntyneen kotona asumisen tukemisessa. (Hyry 2015, 45.)

Verkkoyhteiskunnassa teknologisilla muutoksilla lähiympäristössä ja yhteiskunnassa on vaikutusta ikääntyneeseen, mutta myös ikääntynyt itse osallistuu teknologian muokkaamiseen, tekee valintoja ja toimii vuorovaikutuksessa osana yhteiskuntaa tietystä ajassa ja ympäristössä (Jyrkämä 2014, 60–61). Koulutustason, poliittisen valvutuneisuuden ja taloudellisen aseman kasvaessa ikääntyneiden kohdalla, myös heidän vaatimuksensa erilaisten palvelujen suhteen muuttuvat ja kotiin saatavien joustavien palvelujen tarve voi kasvaa. Satu Pekkarinen (2011, 76) esittää tutkimuksessaan, että teknologia, sen käyttö ja siihen liittyvät keskustelut tuottavat ja uusintavat vanhuuteen liittyviä käsityksiä. Niiden luomat mahdollisuudet eivät välttämättä tue hyvää ikääntymis-

tä, jos sosiaaliset rakenteet ja ympäristön tarjonta eivät kohtaa ikään-
tyneiden tarpeita ja odotuksia. Geronteknologia pyrkii osaltaan vastaa-
maan kasvavaan tarpeeseen säilyttää oman elämän hallinta, elämäntyyl-
i ja henkilökohtaiset valinnat ikääntyessä (Lesnoff-Cravaglia 2007). Hen-
kilökohtaiset valinnat tapahtuvat myös teknologian kohdalla omien
vaihtoehtojen tunnistamisen ja reflektoinnin välityksellä. Teknologian
yhteydessä onkin tarkasteltava millaisia rajoituksia, mahdollisuuksia
ja esteitä teknologia rakentaa toimijuudelle sekä miten se vaikuttaa
ikäntyneen haluun, tunteisiin ja kykyyn. Toimijuusstrategian luominen
näiden havaintojen pohjalta edistää ikääntyneen elämäntilanteeseen so-
veltuvan teknologian suunnittelua ja analysointia. (Jyrkämä 2014, 61.)

5 Pohdintaa

Suomessa on meneillään tällä hetkellä suuria digitaalisia muutoksia so-
siaali- ja terveystalvvelujen järjestämisessä kuten sähköisen valtakun-
nallisen sosiaalihuollon tietovarannon sekä rakenteisen kirjaamisen
kehittäminen. Toimeentulotuen hakuprosessin digitalisoiminen, vies-
tintäkanavien lisääminen sekä sosiaali- ja terveystalvvelujen reformi,
jossa palvelujen digitalisaatio ja tieto- ja viestintäteknologian hyödyn-
täminen on asetettu keskeiseksi muuttavat ja rakentavat uusia tapoja
toimia (Granholm 2016, 31). Erilaisten sähköisten palvelujen lisäänty-
minen vaatii kuitenkin kykyä käyttää niitä. Informaatioteknologia edis-
tää erityisesti asiakkaiden ja työntekijöiden tiedonsaantia sekä kommu-
nikointia, mutta edellyttää, että asiakkailla on mahdollisuus ja varaa
käyttää tarvittavia välineitä (Kuronen & Isomäki 2010, 191). Edelleen on
myös tarve turvata yhteiskuntaan osallistuminen ilman tietotekniikkaa
(Hakkarainen & Hyvönen, 2010). Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta
ja osallisuutta voitaisiin tukea sekä varmistamalla ikääntyneiden pääsy
omissa palveluissaan tai ympäristössään tarvitsemaansa ja haluamaansa
teknologiaan, että heidän tarpeistaan lähtevällä teknologiasuunnittelul-
la (Díaz-López ym. 2016) Kehitettävän teknologian tulisi vastata ikään-
tyneiden tarpeisiin sen sijaan, että heidän odotetaan integroituvan ole-
massa olevaan digitaaliseen ympäristöön ja kulttuuriin.

Sosiaalityön asiakasryhmille teknologia on tuonut uusia tapoja osal-
lisuuteen, mutta heikko saavutettavuus tai käytettävyys voi tehdä tek-

nologiasta estävää tai poissulkevaa (Kilpeläinen & Salo-Laaka, 2012). Teknologia kytkeytyy sosiaalityöhön, koska teknologiset laitteet ja sovellukset tulevat jatkuvasti enemmän osaksi asiakkaiden elämismaailmaa sekä työn käytäntöjä. Sosiaalisen näkökulman ja asiantuntijuuden tuominen osaksi kehitystä vaatii sekä osallistumista ja kannanottoja että tiedon tuottamista asiakkaiden tarpeista. Teknologiaohjautuvuuden sijaan alalle kehitetyn teknologian tulisi vastata sosiaalityön asettamiin tavoitteisiin ja toimia työvälineinä sosiaalityön lähtökohdista. Sosiaalityön asiantuntijuutta tarvitaan teknologian mahdollisuuksien hahmottamiseen, teknologian käytettävyyden sekä eettisyyden arviointiin. (Pohjola ym. 2010.) Teknologiaa tulisi tarkastella gerontologisen sosiaalityön eettisistä lähtökohdista, joka edistäisi käytäntöorientoitunutta lähestymistapaa teknologiaorientoituneen rinnalla (esim. Hill & Shaw 2011, 45). Näistä lähtökohdista voidaan paremmin kiinnittää huomioita esimerkiksi taipumukseen tarkastella teknologiaa liioitellen sen potentiaalia ja ongelmanratkaisua ikääntymisen kysymykset sivuuttaen (Claßen ym. 2013, 43).

Sosiaalityön lähtökohdista digitalisaatioon liittyvät eettiset kysymykset ovat monilta osin yhteisiä, mutta gerontologisen sosiaalityön erityiskysymyksinä ovat ikääntyneiden koteihin rakentuvat seuranta- ja valvontateknologiat, joita ikääntynyt ei välttämättä itse käytä tai hallitse. Esimerkiksi kodeissa yleistynyt valvontateknologia mahdollistaa sen, että ikääntynyttä voidaan jatkuvasti seurata yksityisissäkin tilanteissa. Gerontologisessa sosiaalityössä olisi syytä pohtia, millaista teknologiaa voimme hyväksyä niille asiakkaillemme, jotka eivät itse pysty ilmaisemaan omaa mielipidettään. Lisäksi teknologia mahdollistaa uudenlaisia kaltoinkohtelun ja vallankäytön muotoja, joita gerontologisessa sosiaalityössä on tunnistettava. Arja Kilpeläinen ja Marja Salo-Laaka (2012) toteavat, että teknologialla on erilaisia sosiaalisia vaikutuksia. Se luo sekä uusia mahdollisuuksia että syrjäyttäviä rakenteita kuin myös uusia tapoja hyväksikäyttöön ja vahingolliseen vuorovaikutukseen. Nämä uudenlaiset sosiaaliset ilmiöt vaativat sosiaalityöltä aktiivista otetta niiden nimeämiseen ja käytäntölähtöiseen tutkimiseen. Sosiaalityön tutkimuksen avulla on etsittävä kestäviä käyttötapoja, jotka lisäävät hyvinvointia ja osallisuutta sekä löydettävä tapoja yksityisyyden ja salassapidon säilyttämiseen (Pohjola ym. 2010). Ikääntyneet ja heidän perheensä saattavat tarvita sosiaalityön asiantuntijuutta markkinavetoisen lähestymistavan

sijaan, koska usein huoli läheisen selviytymisestä voi johtaa ratkaisuihin, jotka sosiaalisesti kestävämmällä toteutuksella tukisivat myös ikääntyneen autonomiaa ja oikeuksia.

Ikääntyneille suunnatun teknologian kasvavaa kehitystä ja markkinointia ei ole mahdollista eikä syytäkään pysäyttää, mutta gerontologiasta näkökulmasta on merkittävää tarkastella, miten uuden teknologian käyttöön ja kehitykseen voitaisiin vaikuttaa parhaiten sekä miten gerontologinen tutkimus muokkaisi sitä optimaaliseksi ikääntyneiden tarpeisiin. Teknologiaa tutkittaessa on syytä havainnoida sen erilaisia sosiaalisia vaikutuksia huomioiden myös käyttömotivaation ja tunteisiin liittyviä kysymyksiä. (Schulz ym. 2015.) Sosiaalisen hyvinvoinnin tukemista ei välttämättä aina tunnisteta teknologian suunnittelussa, mutta gerontologisen sosiaalityön erityinen asiantuntijuus ikääntymisen sosiaalisissa ilmiöissä voisi vaikuttaa teknologian kehitykseen myönteisesti. Gerontologisessa sosiaalityössä avautuukin mahdollisuus osallistua asiantuntijana ikääntyneille suunnatun teknologian kehittämistyöhön ja vaatia vaikuttavaa, sosiaalisesti kestävää, eettistä ja ikääntyneiden toimijuuden huomioivaa teknologiaa.

Lähteet

- Astell, Arlene (2013) Technology and fun for a happy old age. Teoksessa Andrew Sixsmith & Gloria Gutman (toim.) *Technologies for Active Aging*. New York: Springer, 169–188.
- Blazun, Helena (2013) Elderly people's quality of life with information and communication technology (ICT): toward a model of adaptation to ICT in old age. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.
- Charness, Neil & Boot, Walter, R. (2009) Aging and information technology use. Potential and barriers. *Current Directions in Psychological Science* 18 (5), 253–258.
- Claßen, Katrin & Schmidt, Laura, I. & Wahl, Hans-Werner (2013) Technology and ageing: Potential for European societies. Teoksessa Constantinos Phellas (toim.) *Aging in European Cities. Healthy Aging in Europe*. New York: Springer, 33–46.
- Cotton, Shelia & Anderson, William & McCullough, Brandi (2013) Impact of Internet use on loneliness and contact with others among older adults: Cross-sectional analysis. *Journal of Medical Internet Research* 15 (2).

- Cresci, M. Kay & Yarandi, Hossein N. & Morrell, Roger, W. (2010) Pro-nets versus no-nets: Differences in urban older adults' predilections for Internet use. *Educational Gerontology* 36 (6), 500–520.
- Díaz-López, M. del Pilar & López-Liria, Remedios & Aguilar-Parra, Jose M. & Padilla-Góngora, David (2016) Keys to active ageing: new communication technologies and lifelong learning. *SpringerPlus* 5:768. <http://springerplus.springeropen.com/articles/10.1186/s40064-016-2434-8>
- Friemel, Thomas N. (2014) The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media and Society*.
- Futurage (2011) A road map for European ageing research. <http://www.futurage.group.shef.ac.uk/road-map.html>.
- Granhölm, Camilla (2016) Social Work in Digital Transfer. Blending services for next generation. *Mathilda Wrede-institutes forskningsserie 1/2016*.
- Grenier, Amanda (2012) Transitions and the lifecourse: challenging the constructions of 'growing old'. Bristol, Chicago, IL: Policy Press.
- Hakkarainen, Päivi & Hyvönen, Pirkko (2010) Tietokoneeton elämä yli 60-vuotiaan valintana: Tunteita ja perusteluja. *Media & Viestintä* 33 (4), 79–96.
- Hakkarainen, Päivi (2012) 'No good for shovelling snow and carrying firewood': Social representations of computers and the Internet by elderly Finnish non-users. *New Media & Society* 14 (7), 1198–1215.
- Hyry, Jaakko (2015) Designing projected user interfaces as assistive technology for the elderly. Tampere: Juvenes Print.
- Hyysalo, Sampsa (2011) Käyttäjätieto ja teknologian sosiaalinen muotoutuminen. Teoksessa Antti Oulasvirta (toim.) Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Helsinki: Gaudeamus, 127–152.
- Juhila Kirsi & Jolanki, Outi & Vilkkö, Anni (2016) Siirtymät ja valinnat vanhojen ihmisten ja asunnottomien asumispoluilla. Teoksessa Kirsi Juhila & Teppo Kröger (toim.) Siirtymät ja valinnat asumispolulla. Jyväskylä: SoPhi, 11–40.
- Jyrkämä, Jyrki (2014) Ikäihmiset, teknologia ja toimijuus. Teoksessa Jaana Leikas (toim.): Ikäteknologia. Helsinki: Gaudeamus, 59–70.
- Kilpeläinen, Arja & Salo-Laaka, Marja (2012) Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 303–322.
- Kilpeläinen, Arja & Seppänen, Marjaana (2014) Information technology and everyday life in ageing rural villages. *Journal of Rural Studies* 33, 1–8.
- Leikas, Jaana (2014) Ikäteknologia. Teoksessa Jaana Leikas (toim.): Ikäteknologia. Helsinki: Gaudeamus, 17–26.
- Lesnoff-Cravaglia, Gari (2007) Gerontechnology: the linking of gerontology and technology. Teoksessa Gari Lesnoff-Cravaglia (toim.) Gerontechnolo-

- gy: *Growing Old in a Technological Society*. Springfield: Charles C Thomas, 5–18.
- Marin, Marjatta (2001) Tarkastelukulmia ikään ja ikääntymiseen. Teoksessa Anne Sankari & Jyrki Jyrkämä (toim.) *Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologia*. 2. painos. Tampere: Vastapaino, 17–48.
- Mountain, Gail (2013) Using technology to support people with dementia. Teoksessa Andrew Sixsmith & Gloria Gutman (toim.) *Technologies for Active Aging*. New York: Springer, 105–123.
- Mäkinen, Olli & Naarmala, Jyri (2011) Eettisyys virtuaalimaailmassa. Teoksessa Mika Laakkonen, Suvi Lamminpää & Jarno Malaprade (toim.) *Informaatio-tekniikan filosofia*. Tampere: Juvenes Print.
- Neves, Bárbara Barbosa & Amaro, Fausto (2012) Too old for technology? How the elderly of Lisbon use and perceive ICT. *The Journal of Community Informatics* 8 (1), 1–12.
- Norman, Donald (1999) Miten avata mahdollisuuksia: tuotesuunnittelun salakarit. Espoo: Weillin & Göös.
- Payne, Malcolm (2007) ‘Performing as a ‘wise person’ in social work practice’. *Practice* 19 (2), 85–96.
- Pekkarinen, Satu (2011) Innovations of ageing and societal transition. Dynamics of change of the sociotechnical regime of ageing. Lappeenranta: Digipaino.
- Pekkarinen, Satu & Melkas, Helinä & Kuosmanen, Päivi & Karisto, Antti & Valve, Raisa (2013) Towards a more social orientation in gerontechnology: Case Study of the “Reminiscence Stick”. *Journal of Technology in Human Services* 31, 337–354.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2010) Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisista. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Juva: PS-kustannus.
- Richardson, Margaret & Weaver, C. Kay & Zorn, Theodore, E. (2005) “Getting on”: Older New Zealanders’ perceptions of computing. *New Media & Society* 7(2), 219–245.
- Rossi, Eeva & Seppänen, Marjaana & Outila, Marjo (2016) Assessment, support and care-taking: Gerontological social work practices and knowledge. *Nordic Social Work Research*.
- Saariluoma, Pertti & Kujala, Tuoma & Kuuva, Sari & Kymäläinen, Tiina & Leikas, Jaana & Liikkanen, Lassi, A. & Oulasvirta, Antti (2010) Ihminen ja teknologia. Hyvän vuorovaikutuksen suunnittelua. Tampere: Tammerprint.
- Seppänen, Marjaana & Ray, Mo (2015) Rakenteellinen lähestymistapa vanhusosiaalityössä – kriittisen gerontologisen sosiaalityön näkökulmia. Teoksessa Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) *Rakenteel-*

- linen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. EU: UNIPress, 234–249.
- Schulz, Richard & Wahl, Hans-Werner & Matthews, Judith T. & De Vito Dabbs, Annette & Beach, Scott R. & Czaja, Sara J. (2015) Advancing the aging and technology agenda in gerontology. *The Gerontologist* 55 (5), 724–734.
- Hill, Andrew & Shaw, Ian (2011) *Social work & ICT*. Lontoo: Sage.
- Taipale, Sakari (2016) Synchronicity matters: Defining the characteristics of digital generations. *Information, Communication & Society* 19 (1), 80–94.
- Talsi, Noora (2014) *Kodin koneet: Teknologioiden kotouttaminen, käyttö ja vastustus*. Jyväskylä: Kopijyvä.
- Topo, Päivi (2007) Dementia, teknologia ja etiikka. *Gerontologia* 3/2007, 221–230.
- Ylinen, Satu & Rissanen, Sari (2004) Asiantuntijuus gerontologisessa sosiaalityössä. ”Se ei ole mitään temppujen tekemistä peräkkäin”. *Gerontologia* 3/2004, 200–206.
- Vartiainen, Tero (2011) *ICT-etiikka, moraalisen käyttäytymisen näkökulma*. Teoksessa Mika Laakkonen, Suvi Lamminpää & Jarno Malaprade (toim.) *Informaatioteknologian filosofia*. Tampere: Juvenes Print.

Digitaalinen vaino eron jälkeisenä vainon muotona – Merkityksiä arjessa ja turvallisuuden kokemuksissa

1 Johdanto

Teknologian kehittyminen on nopeaa ja sen vaikutukset sosiaalisiin ilmiöihin ovat yhtä nopeita kuin missä tahansa muussa sosiaalisessa kontekstissa (Wahlström 2012, 5–6). Teknologian kehitys tuo sosiaalityöhön haasteen ymmärtää digitalisoitumisen riskejä ja erilaisia digitaalisia ilmiöitä asiakkaiden elämässä. Lisäksi sosiaalityössä on otettava vastaan ja ymmärrettävä asiakkaiden sosiaalisen maailman erilaiset toimintaympäristöt, joita digitalisoituminen luo. Digitalisaation myötä ihmisten sosiaaliset verkostot ovat yhä laajempia ja vuorovaikutus moninaisempaa. Kommunikaatiota tapahtuu verkossa, kasvotusten, puhelimessa puhuen, viestitellen ja sosiaalisessa mediassa erilaisia kommunikaatiotapoja luoden. Esimerkiksi Facebook ja Instagram ovat sosiaalisista medioista sellaisia, joissa on mahdollista luoda tapoja kommunikoida kuvin ja kommentein ilman varsinaista keskustelua sanoin. Kuviin ja kommentteihin sisältyy erilaisia merkityksiä ja mielikuvia, joita luodaan tarkoituksella ja tahattomasti. Sosiaalisten rajojen hallinta verkkovuorovaikutuksessa korostuu entisestään ja se saa sekä yksilöllisiä että yhteisöllisiä muotoja. (Lampinen, 2014, 4.)

Reaali- ja virtuaalimaailma ovat tiivistä ja pysyvästi nivoutuneita toisiinsa sosiaalisissa suhteissa (Marganski & Melander 2015, 3) ja ne voivat myös sumentaa toistensa rajoja. Vaino rikkoo sosiaalisissa suhteissa ja ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa normaalina pidettyjä struktuurireita. Vaino näytösluontoistuu, kun vainoaja manipuloi tai rekrytoi muita ihmisiä hankkimaan tietoja entisestä puolisostaan (Nikupeteri 2016, 28–29). Teknologian kehittyminen ja digitaalisten palveluiden yhteisöllisyyden elementit antavat vainoajalle uusia mahdollisuuksia tehdä vainosta näytösluontoista. Tämä voi toteutua esimerkiksi sosiaalisen median antaman julkisuuden kautta.

Sosiaalisen median sosiaalisia suhteita tukevana perusajatuksena on mahdollisuus jakaa omia ajatuksia ja elämää tekstinä, videoina ja kuvin reaaliaikaisesti. Verkosta on tullut yhä enemmän ubiikki eli kaikkialla läsnä oleva. (Laaksonen, Matilainen & Tikka 2013, 9.) Yleisesti vainon näkökulmasta teknologia ja erityisesti sosiaalinen media ovat laajentaneet vainon tekojen valikkoa, ei ainoastaan määrällisesti vaan myös laadullisesti. Digitaalinen vaino on perinteisempää vainoa helpompaa ja vaivattomampaa toteuttaa. (Nikupeteri 2016, 38–39.) Digitaalinen vaino voi saada intensiteetillään hyvinkin voimakkaat piirteet toistuvuuden sekä aikaan ja paikkaan sitoutumattomuuden kautta. Näin ollen on perusteltua olettaa, että vainokäyttäytymisen kynnyks on matalampi teknologian välityksellä. Vainon toteuttamisen eräänlainen helppous voi johtaa myös käytökseen, missä tekijä ei ymmärrä toimintansa olevan vainoamista tai ymmärrä toimintansa seurauksia.

Tämä artikkeli käsittelee eron jälkeisen digitaalisen vainon merkityksiä kokijalleen sosiaalityön näkökulmasta. Erityisesti tarkoituksena on tarkastella eron jälkeisestä vainosta osa-alueita, jossa teknologia näyttää suurta roolia. Tutkimuksen aineistona on käytetty haastatteluja sekä vainoa kokeneiden naisten suljetun verkkoryhmän tekstiaineistoa. Tässä artikkelissa pyrin vastaamaan kysymykseen siitä, millaisia digitaalisen vainon kokemukset ovat ja millaisia merkityksiä se ilmiönä saa suhteessa kokijan turvallisuuden kokemukseen. Artikkelin teksti perustuu pääasiassa pro gradu -tutkielmani tuloksiin.

2 Digitaalinen vaino eron jälkeisen vainon muotona

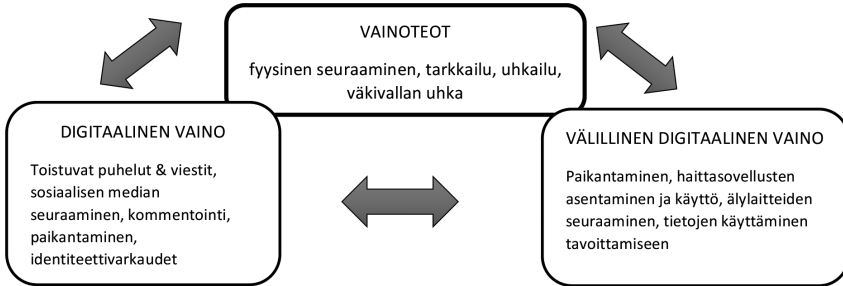
Digitaalinen vaino on vainoa, jossa käytetään apuvälineenä teknologiaa ja jota toteutetaan digitaalisessa kontekstissa. Teknologia toimii alustana sille vainolle, joka eron jälkeisenä ilmiönä rakentuu puolisoiden välisessä suhteessa. Sekä digitaalisen vainon teoreettisessa määrittelyssä (esim. Sheridan & Grant 2007; Strawhun ym. 2014; Woodlock 2016), että vainoa kokeneiden kokemuksissa tämän tutkimuksen tuloksissa näyttäytyvät vainon luonteen erityisyys, tekojen yllättävyys ja vaiennuttujen ympärille rakentunut verkko erilaisia epämääräisiä uhkakuvia. Vainoa on mahdotonta kuvata yhdellä teolla, riippumatta siitä onko se virtuaalista vai reaali maailmassa tapahtuvaa. Digitaalinen vaino on en-

nakoimatonta ja sitä kautta vainotun arkea ja emotionaalista maailmaa hallitsevaa. Se hallitsee sekä kokijan sosiaalisia suhteita ja kommunikatiiviyhtiä ja sitä kautta kaventaa vainon uhriksi joutuneen toimijuutta sen kaikilla osa-alueilla.

Digitaalisen vainon muotoja voivat olla muun muassa toistuvat puhe-
linsoitot, viestittely eri sovellusten kautta, paikantaminen ja seuraaminen eri sovellusten ja laitteiden avulla, älylaitteiden hallinta ja sitä kautta tietojen hankinta, sosiaalisen median seuraaminen ja häirintä sekä erilaiset identiteettivarkaudet joissa entisen puolison identiteettiä käyte-
tään siten, että siitä koituu kokijalle haittaa. Digitaalisen vainon piirissä esiintyy myös merkittävästi arkaluontoisten ja henkilökohtaisten tietojen, kuvien tai videoiden levittämistä ja niiden käyttämistä digitaalisessa maailmassa uhkailun tai kiristämisen välineenä vainon ohella. Digitaalinen vaino aiheuttaa ahdistusta ja pelkoa näkymättömällä hallitsevuu-
dellaan. Vainottu ei tiedä, seurataanko häntä juuri sillä hetkellä ja onko esimerkiksi hänen viestejään luettu, tai mitä entinen puoliso tietää hänen ja hänen ystävien välisistä keskusteluista. Toisaalta digitaalinen vaino voi merkitä kokijalleen sitä, että entinen puoliso on läsnä arjessa häiritsevästi koko ajan.

Digitaalisen vainon määritelmä kiinnittyy vainon tekoihin internetissä tai teknologian avulla, kuten älypuhelinä käyttäen. Digitaalisen vainon kokemukset sisältävät sekä yksilöllisiä että yhteisöllisiä piirteitä. (Strawhun, Adams & Huss 2013, 716.) Digitaalisen vainon kohteena eron jälkeisessä vainossa on entinen puoliso. Vainoteot voivat kohdistua suoraan entiseen puolisoon ja olla sen kaltaisia, että vaino ei näyttäydä ainoakaan varhaisessa vaiheessa toisille. Vainoteot voivat kuitenkin olla laajoja ja ne voivat koskettaa myös laajempia yhteisöjä. Vainossa voidaan käyttää hyväksi sukulaisia, mahdollisia perheenjäseniä (lapset, uusi puoliso) tai ystäväpiiriä ja yhteisöjä joihin entinen puoliso kuuluu esimerkiksi harastusten tai verkossa toimivien erilaisten virtuaalisten yhteisöjen kautta.

Digitaalinen vaino voi olla joko yksittäisiä tai välillisiä digitaalisen vainon tekoja, joilla on erillinen motiivi suhteessa entiseen puolisoon. Kuviossa 1 on kuvattuna vainoteot ja niiden suhde sekä digitaaliseen että välilliseen digitaaliseen vainoon. Vainoteot itsessään sisältävät digitaaliset vainoteot ja välillisen digitaalisen vainon. Välillisen digitaalisen vainon motiivi on käyttää digitaalitekniikkaa vainon välineenä. Kahden erillisen digitaalisen vainon muodon erottaminen on olennaista väkival-



KUVIO 1. Välillinen digitaalinen vaino ja sen suhde muihin vainotekoihin.

lan uhkan arvioinnin ja turvasuunnittelun näkökulmasta. Vainoajan motiivilla suhteessa entiseen puolisoon on merkitystä sille, kuinka hänen tulevaa käyttäytymistään voidaan ennakoida ja kuinka vainoa kokenut voi suojautua vainolta.

Digitaalisen vainon teot jakautuvat eri muotojen lisäksi vainoajan oletetun motiivin perusteella. Digitaalisen vainon tekojen tarkoituksena on häiritä, aiheuttaa haittaa ja pelkoa vainotussa. Näistä vainoteoista erottuivat ne digitaalisen vainon teot, jotka ovat välillisiä suhteessa muihin vainotekoihin.

Välillinen vaino voidaan nähdä erillisenä digitaalisen vainon muotona. Tässä vainon muodossa vainoajan käyttäytyminen on erilaista suhteessa entiseen puolisoon ja vainolla erisuuntainen motiivi. Sen keinot ja teot eivät kuitenkaan välttämättä ole erilaisia. Välillisen vainon tarkoitus on saattaa entisiä puolisoita lähemmäs toisiaan siten, että vainoajalla olisi mahdollisuus haavoittaa entistä puolisoaan. Välillinen digitaalinen vaino koostuu sellaisista vainoteoista, joiden tarkoituksena on edesauttaa vainoajaa muissa vainoteoissa, esimerkiksi fyysisessä seuraamisessa tai mahdollisessa fyysisen väkivallan toteuttamisessa. Tällöin digitaalinen vaino ei ole ainoa vainon muoto. Vainoajan motiivi teknologian käyttöön on päästä fyysiseen kontaktiin entisen puolison tai esimerkiksi yhteisten lasten kanssa. Välilliseen digitaaliseen vainoon liittyy tällöin fyysisen väkivallan uhka voimakkaammin kuin digitaaliseen vainoon yleisesti. Vainoajan tavoittaessa entisen puolison, on fyysisen väkivallan riski suuri. Teknologian avulla tietojen kerääminen entisestä puolisos-

ta on näissä tilanteissa selkeästi tarkoitushakuista ja tavoitteena entisen puolison paikantaminen. Välillinen vaino on toimintana intensiivisempää ja haitallisempaa psyykkisesti ja sosiaalisesti vainotuille kuin muut digitaalisen vainon teot. Intensiivisyys tarkoittaa vainon jatkuvuutta, esimerkiksi jatkuva sosiaalisen median tai paikannuslaitteiden seuranta tai tekojen voimallisuus ja haitallisuus.

3 Digitaalinen vaino arjen varjona turvallisuuden näkökulmasta

Digitaalinen vaino näyttäytyy vainotun arjessa vähintäänkin häiritsevänä ja pahimmillaan fyysisen turvallisuuden uhkana. Vainon vaikutuksia arkeen määrittelee se, millaisesta uhasta vainotun tilanteessa on kyse. Aiemmin määriteltyjen digitaalisen vainon muotojen perusteella voidaan todeta, että uhka ja vaikutus voi olla yksilöllinen vainotun tilanteesta riippuen. Digitaalisen vainon kokemus tarkoittaa vainotuille kuitenkin useimmiten arjen toimijuuden kapeutumista ja erityistä tarkkaavaisuuden säilyttämistä. Vaino vaikutti kokemuksena myös siihen, miten vainoa kokeneet suhtautuvat yksityisyyteensä eri yhteyksissä. Digitaalinen vaino arjessa koetaan vähintäänkin kiusallisena ja rajoittavana. Digitaalisella vainolla on myös kevyempi puoli. Osa vainotuista suhtautuu digitaaliseen vainoon siten, että vaino ei rajoita tai hankaloita arkea, mutta on ärsyttävää. Pahimmillaan digitaalinen vaino voi olla sellaisena välillisenä vainona, jonka vaikutuksiin sisältyy konkreettisen fyysisen väkivallan riski.

Sosiaalisen median tuottama mielikuva siitä, että ihmisten tulee olla koko ajan tavoitettavissa, tuottaa ristiriitoja digitaalista vainoa kokeneiden sosiaaliin suhteisiin. Digitaalista vainoa kokeneet käyttävät sosiaalista mediaa ja kommunikaatioteknologiaa sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen, mutta he hallitsevat kommunikointilaitteita sekä teknisesti että rajaten omaa käyttäytymistään internetissä. Toisaalta kommunikaatiolaitteiden epäsäännöllinen käyttö tuottaa hankaluuksia ylläpitää tiiviitä ihmissuhteita. Vainoa kokeneet pitivät tärkeänä sitä, että heitä itseään ei voinut ”löytää” verkosta vaan he pystyvät hallitsemaan sitä, kuka heihin voi ottaa yhteyttä ja miten. Digitaalisen vainon vaikutukset arjessa näkyvät myös sen jälkeen, kun yhteys vainoajaan on poikki.

Vainoa kokeneet ovat luoneet käyttäytymismalleja, jotka tukevat heidän arjessa toimimistaan. Ne säilyvät, vaikka vainosta tai vainoajan liikkeistä ei olisikaan tietoa. Yksi merkityksellisimmistä toimintamalleista on rutiinien puuttuminen arjesta. Rutiinit puuttuivat sekä arjesta että teknologian käytöstä ja arkisista toimista, kuten kaupassa käynnistä ja lasten kanssa ulkoilemisesta. Yksityisyyden ja sen varmistamisen merkitys on korostunut riippumatta siitä, millaisesta uhasta tai kokemuksesta vainotun kohdalla on kyse. Digitaalista vainoa kokeneet kuvaavat yksityisyyden rajojen olleen väljempää ennen vainokokemusta. Yksityisyyden säilyttäminen näkyy erityisesti omien henkilö- ja yhteystietojen hallintana ja arjen toimien kontrollointina.

Digitaalisen vainon kokemus vaikuttaa vainotun kokemukseen ajasta ja paikasta. Orientoituminen aikaan ja paikkaan on arjen toiminnassa edellytys, joka hämärtyy vainoajan toimien ajattomuudesta. Ajan ja paikan orientaatiota voi heikentää digitaalisen vainon intensiivisyys ja se, että se ei tunne ajan tai paikan kunnioitusta. Aika ja paikka eivät myöskään ole keinoja, joilla digitaalista vainoa voisi hallita, koska niillä ei ole merkitystä vainoajan näkökulmasta. Teknologian avulla toteutettu vaino sumentaa ajan ja paikan kokemusta, sillä vaino ja sen mahdollisuus ovat läsnä koko ajan ja joka paikassa. Viestejä voi tulla vuorokauden ympäri. Samalla tavoin sosiaalisessa mediassa voi toimia ympäri vuorokauden eivätkä nämä ole riippuvaisia siitä, missä vainoaja fyysisesti on. Informaatio- ja kommunikaatioteknologian luoma sosiaalinen maailma ei ole riippuvainen fyysisestä läsnäolosta. Digitaalinen vaino on vainon kiinnittymistä tähän osittain rajattomaan ja vapaan kommunikaation maailmaan. Vainon kuvaamisessa ja siitä puhumisessa on ajattomuuden vaikutelma. Digitaalisesta vainosta ja vainoteoista puhutaan preensensissä (minua vainotaan tällä hetkellä), kuin ne tapahtuisivat juuri tällä hetkellä, vaikka viimeisimmästä vainoteosta olisi useita vuosia aikaa. Vainotekojen määrällinen laskeminen tai vakavuuden määrittäminen ei ole olennaista silloin, kun henkilöllä on kokemus vainotuksi tulemisesta. Kokemus vainottuna olosta on olemassa myös vainotekojen väleissä.

Digitaalisen vainon yhteys turvallisuuteen sisältää sekä toiminnallisia että emotionaalisia merkityksiä. Erillisinä elementteinä ne vaikuttavat toinen toisiinsa. Turvallisuuden merkitys toimintakyvylle ja arjen toimijuudelle on merkittävä. Turvallisuus saa emotionaalisia merkityksiä normaaliuden ja hallinnan tunteen kautta. Toiminnalliseen turvalli-

suuteen liittyvä toiminta viranomaisten kanssa, eri viranomaisten myötävaikutus turvallisuuteen sekä teknologian tuoma, ulkoinen turvallisuus. Emotionaalisesti turvallisuus merkitsee vapautta; vapautta kokoaikaisesta epäilystä, ahdistuksesta ja varmistelusta. Turvallisuuden tunne helpottaa arjessa toimimista ja arjen suunnittelua. Emotionaalisen ja toiminnallisen turvallisuuden merkitykset tukevat, mutta myös murentavat toisiaan. Emotionaalisen turvallisuuden rikkoutuessa myös toimijuus voi vähentyä ja suunnitelmallisuus arjesta hävitä.

Kuten perinteisessä vainossa, myös digitaalisessa vainossa on huomioitava parisuhteen aikainen vallan käyttö. Mikäli puoliset eivät ole parisuhteessa olleet tasa-arvoisia, nämä rakenteet voivat siirtyä eron jälkeiseen elämäntilanteeseen. Rakenteiden vaikutukset ovat subjektiivisia. Virtuaalimaailman sosiaalisia suhteita värittää intensiivisyys, läsnä olo ja aikaan ja paikkaan sitoutumattomuus. Nämä tekijät tuottavat ennakoimattomuutta, joka vainossa on yksi pelkoa ja ahdistusta ylläpitävä elementti. Teknologian käytön rajaaminen turvallisuuden vuoksi voi tarkoittaa myös sosiaalisen elämän positiivisen elementin kapeutumista. Digitaalisen vainon näkökulmasta vainottujen suhde teknologiaan on kaksijakoinen. Toisaalta teknologia on uhka; teknologia on väylä, jota kautta vainoaja pystyy pitämään entistä puolisoaan otteessa. Etäältä pitävällä otteella on vaikutus vainotun kokemukseen vapaudesta, turvallisuudesta ja oman elämän toimijuudesta. Teknologiaan voi kulminoitua turvattomuutta, jonka aiheuttaja on tavoittamattomissa ja jota voi olla vaikea hahmottaa. Teknologia on kasvoton ja sen läsnäolo arjen jokaisella alueella voi olla vainoa kokeneelle ahdistavaa. Toisaalta teknologia tukee turvallisuuden rakentumista ulkoisesti ja sitä kautta turvallisuuden tunnetta.

Digitaalista vainoa kokeneiden kohdalla turvallisuuden tunteen rakentumiseen liittyy ymmärrys yksityisyyden haavoittuvuudesta. Vainoa kokeneet kokevat turvallisuuden rakentuvan ennakoinnista, turvallisuuden säilyttämisestä ja sen tarkistamisesta. Mahdollisten vainotekojen ennakointi auttoi säilyttämään toimijuuden ja turvallisuuden tunteen. Ennakointi tarkoitti esimerkiksi omien turvallisuusasetusten päivittämistä säännöllisesti, oman käyttäytymisen tarkkailua tai tarkkuutta sosiaalisissa suhteissa. He tarkkailevat erilaisten digitaalisten laitteiden ja sovellusten yksityisyyttä ja asetuksia ennen kuin käyttävät niitä ja säätelevät sitä, mitä sovelluksia käyttävät älypuhelimissa. Turvallisuuden säi-

lyttämiselä halutaan kuvata niitä toimia, joiden avulla vainoa kokeneet rakentavat turvallisuutta uudestaan, mikäli se on rikottu. Vainoa kokeneet käyttävät rutiineja saadakseen tietoa siitä, mitä heidän oli turvallis- ta tehdä, ja kuinka paljon heitä esimerkiksi seurattiin milloinkin. Turval- lisuuden lisäämiseksi vainoa kokeneiden piti pystyä arvioimaan oman käyttäytymisen, läheisten käyttäytymisen ja ulkoisten rakenteiden vai- kutus vainoajan käyttäytymiseen. Nämä olivat tekijöitä, jotka vaikuttivat vainoajan mahdollisiin vainotekoihin.

4 Digitaalinen vaino sosiaalityön näkökulmasta

Sosiaalityön näkökulmasta eron jälkeisen digitaalisen vainon tunnistami- nen ei vaadi erityistä tietotekniikan tai tietoturvan osaamista tai hal- lintaa. Digitaalinen vaino on digitaalisen maailman sosiaalinen ilmiö, jolloin sosiaalityöntekijät ovat ammattilaisia ymmärtämään sen dyna- miikkaa ja mahdollisia haittoja. Digitaalisen vainon ennaltaehkäisyn nä- kökulmasta tässä tutkimuksessa erottui vainoa kohdanneiden pariskun- tien erotilanne. Erotilanteissa merkittäväksi nousivat kommunikoinnin ja viestinnän pelisäännöt ja puolisoien yksityisyyden rajat. On olen- naista kiinnittää huomiota siihen, miten parisuhteen aikana ja erotilan- teissa entiset puolisot ovat kommunikoineet keskenään, ja onko siinä jotain mikä on toisesta häiritsevää. Tässä tutkimuksessa nousi esille myös se, että digitaaliseen kommunikaatioon oli liittynyt vallankäyttöä ja toi- sen osapuolen kokemuksena epämiellyttäviä piirteitä jo parisuhteen ai- kana. Etenkin ristiriitaisissa erotilanteissa kommunikoinnista voidaan tehdä yhteisiä sopimuksia ja luoda sääntöjä. Erityisesti tilanteissa, jois- sa puolisot sopivat yhteisiin lapsiin liittyvistä asioista, on hyvä keskustel- la myös muusta kommunikoinnista. Sosiaalityössä luotavat struktuurit tuottavat rajoja kommunikointiin, joka voi muutoin olla hyvinkin raja- tonta.

Tietoturvan ja tietojen hallinnan näkökulmasta sosiaalityössä on to- tuttu toteuttamaan erityistä tarkkuutta ja varovaisuutta. Toisaalta eron jälkeisen vainon tilanteissa on nähtävissä, että viranomaiset voivat olla osa vainon verkostoa, jonka vuoksi myös tarkkaavaisuuteen tulee kiin- nittää erityistä huomiota. Parisuhdeväkivalta ja eron jälkeinen väkival- ta ovat ilmiöitä, joiden kanssa erotilanteissa työskennellään sosiaalityön

kentällä eri näkökulmista. Digitaalinen maailma mahdollistaa toisen henkilön häiritsemisen ja haavoittamisen riippumatta fyysisestä kontaktista.

Sosiaalityön eri sektoreilla asiakkaiden sosiaalisten suhteiden vuorovaikutusareenana on yhä enemmän verkko ja erilaiset nopeat, aikaan ja paikkaan sitoutumattomat kommunikointisovellukset. Helppous ja vaikeus tuottavat vastuun kiinnittää huomiota yksityisyyden rajojen asettamiseen, säilyttämiseen sekä itsensä turvaamiseen virtuaalimaailmassa. Näiden tietojen ja taitojen hankkiminen ja palauttaminen lisäävät vainoa tai muuta digitaalista häirintää tai kiusaamista kokeneiden turvallisuuden tunnetta. Tärkeää olisi muistaa, että verkkokäyttäytymisen yksityisyyden ja julkisuuden rajat jokainen asettaa itse.

Informaatio- ja kommunikaatioteknologia on mitä suuremmassa määrin sosiaalista ja käyttäjälähtöistä. Yleisesti se tukee vuorovaikutusta ja helpottaa kommunikointia. Se myös haastaa käyttäjiensä käyttäytymistä ja subjektiivista näkemystä yksityisyydestä ja sen rajoista. Digitaalisuudella on yhteisöllisen muodon lisäksi yksilöllisiä vaikutuksia, joista digitaalinen vaino on moni-ilmeisyydessään yksi. On myös hyvä muistaa, että digitaalista vainoa esiintyy myös muissa sosiaalisissa konteksteissa kuin eron jälkeisenä vainona. Eron jälkeisen digitaalisen vainon merkittäväksi haasteeksi nousee, millaiseksi ja kuinka asettaa virtuaalimaailmassa yksityisyyden rajat tilanteessa, jossa yksityisyyden rajoja on rikottu parisuhteen aikana. Virtuaalimaailman hahmottamattomuus asettaa kysymyksen siitä, millaisin keinoin on mahdollista tukea turvallisuutta ja luoda yksityisyyden rajoja verkossa?

Tietojen hallinta ja niiden väärinkäyttö ovat helpohko tapa loukata, häiritä ja halventaa toista. Virtuaalinen maailma on jossain määrin aina meidän hallitsemattomissa, se on sulautunut reaali maailman kylkeen jäädäkseen. Itsensä suojaaminen loukkauksilta on tärkeässä roolissa sosiaalityön eri sektoreilla. Digitaalisia turvataitoja tulee opetella niin nuorten kuin aikuisten. Yksityisyyden suojaaminen ja omien tietojen hallinta digitaalisessa maailmassa on olennaista sosiaalityössä sekä asiakas- että työntekijän näkökulmasta.

5 Pohdinta

Tämä artikkeli on keskittynyt pääasiassa digitalisaation varjopuoliin. On kuitenkin hyvä muistaa, että kommunikaatioteknologian hyödyt ovat niin sosiaalityölle kuin meidän kaikkien arjelle ja sosiaaliselle kanssakäymiselle mittavia. Sosiaaliin suhteisiin liittyy aina riskejä ja lähisuhdeväkivallan muotona vaino on olemassa myös ilman teknologiaa. Kommunikaation vapaus tuottaa myös vastuuta. Sosiaalityössä sosiaalisten suhteiden laajentuminen on otettava huomioon ja kiinnitettävä huomiota siihen, millaisissa vuorovaikutussuhteissa asiakas on. Verkko ja siellä olemassa oleva sosiaalisuus haastaa meidän kaikkien käsityksen julkisuudesta ja yksityisyydestä. Intiimit ihmissuhteet, kuten parisuhde, nousevat julkiseksi eron jälkeen digitaalisen vainon kautta. Henkilökohtaisten, jopa intiimien asioiden tulo julkiseksi vaikuttaa siihen, millaiseksi koemme ihmissuhteiden turvallisuuden. Vainon julkisuus tuottaa myös häpeää.

Sosiaalityössä asiakastyön tiedonmuodostus tapahtuu asiakastapamisissa, dokumenteissa ja yhteistyössä toisten toimijoiden kanssa. Digitaalisen vainon vaikutukset sosiaalityön tiedonmuodostukselle ovat mielenkiintoinen kysymys erityisesti siitä näkökulmasta, kuinka työntekijät voivat olla osa vainon verkostoa ja kuinka tieto vainon sosiaalisesta verkosta muodostuu. Onko sosiaalityön työkäytännöissä sen kaltaisia menetelmiä, jotka voivat ylläpitää vainoa tai edesauttaa digitaalisen vainon leviämistä? Millaisena ilmiönä digitaalinen vaino näyttäytyy suhteessa työntekijään? Tässä tutkimuksessa esille nousee sosiaalityön dokumentoinnin merkityksellisyys asiakastilanteissa, joissa perheessä on esiintynyt väkivaltaa, mutta myös eron jälkeistä vainoa. Se miten vaino näkyy asiakirjoissa tai asiakasdokumentoinnissa, on vainoa kokeneille olennaista. Kaiken kaikkiaan sosiaalityöntekijöiden ammatillista osaamista haastaa ajan hermolla pysyminen teknologian mahdollisuuksista häiritä, kiusata tai vainota toisia henkilöitä. Toisaalta teknologia tuo huomattavia mahdollisuuksia ja hyötyjä, joita sosiaalityössä ei kannata jättää käyttämättä.

Lähteet

- Laaksonen, Salla-Maria & Matilainen Janne & Tikka, Minttu (2013) Tutkimusotteita verkosta. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maria, Matilainen Janne & Tikka, Minttu (toim.) Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Jyväskylä: Bookwell Oy.
- Lampinen, Airi (2014) Interpersonal boundary regulation in the context of social network services. Academic Dissertation. Helsinki: Helsingin Yliopisto.
- Marganski, Alison & Melander, Lisa (2015) Intimate partner violence victimization in the cyber and real world: Examining the extent of cyber aggression experiences and its association with in-person dating violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 1–25.
- Nikupeteri, Anna (2016) Vainottuna. Eron jälkeisen väkivallan tunnistaminen ja uhrien kohtaaminen. Akateeminen väitöskirja. Acta Universitatis Lapponiensis 336. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Strawhun, Jenna & Adams, Natasha & Huss, Matthew (2013) The assessment of cyberstalking: An expanded examination including social networking, attachment, jealousy, and anger in relation to violence and abuse. *Violence And Victims* 28 (4), 715–730.
- Sheridan, Loreine & Grant, T. (2007) Is cyberstalking different? *Psychology, Crime & Law* 13 (6), 627–640.
- Wahlström, Mikael Anders (2012) The digitalization of social representations. The influence of the evolution of communication technology on the development of shared ideas. Publications of the Department of Social Research 2012 (13). Helsinki: Unigrafia.
- Woodlock, Delanie 2016: The abuse of technology in domestic violence and stalking. Violence against women 1–19. Australia: Domestic Violence Resource Centre Victoria.

Sosiaalinen media ikääntyneiden kotona asumisen tukemisessa

1 Johdanto

Ikääntyneiden kotona asumisen tukeminen on yksi Suomen keskeisistä ikäpoliittisista tavoitteista (Voutilainen ym. 2016). Mahdollisimman pitkään kotona asuminen tarkoittaa monen ikääntyneen kohdalla yksin asumista, omien lasten tai muiden läheisten asuessa mahdollisesti kaukanakin ikääntyneistä omaisistaan. Läheiset ovat merkittävä sosiaalisen tuen lähde ja sosiaalinen tuki puolestaan edesauttaa yksilöiden hyvinvointia, onnellisuutta ja terveyttä, sekä vähentää yksinäisyyden tuntemuksia. Tämän vuoksi ikääntyneiden ja heidän läheistensä välisen yhteydenpidon helpottaminen ja tukeminen kannattavat.

Sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan laajaa valikoimaa erilaisia internetpalveluja, joille yhteistä on palvelun käyttäjien aktiivisuus sisällön tuottajina ja jakajina, sekä käyttäjien keskinäinen kommunikointi (Tironen 2008, 9; Parjo ym. 2008, 43). Yhteisöpalvelut (social networking sites), kuten Facebook, ovat yksi suosituimmista sosiaalisen median palveluista. Yhteisöpalvelut tarjoavat paljon erilaisia mahdollisuuksia niin yhteydenpitoon läheisten ihmisten kanssa kuin muidenkin sosiaalisten verkostojen ylläpitoon ja rakentamiseen. Ihmisille, joille kodin ulkopuolella liikkuminen on vaikeaa, yhteisöpalvelut voivat avata uusia ikkunoita ulkomaailmaan tai lähentää välejä esimerkiksi toisella paikkakunnalla asuviin sukulaisiin. Etenkin monille lapsille ja nuorille sosiaalisen median kautta yhteydenpito on luontevampaa kuin esimerkiksi puhelinkeskustelut, jolloin yhteydenpito iäkkäisiin läheisiin voi lisääntyä ikääntyneen alkaessa käyttää sosiaalista mediaa (Nevalainen 2009, 72).

Yhteisöpalvelujen ja ylipäänsä tieto- ja viestintäteknikan käytön oppiminen on kuitenkin vaikeaa silloin kun yksilöllä ei ole aikaisempaa kokemusta vastaavanlaisista laitteistoista ja palveluista. Tämän vuoksi on tarvetta helppokäyttöisille ja etenkin ikääntyneiden tarpeita vastaaville sosiaalisen median palveluille ja laitteistoille. Tarkastelen tässä artik-

kelissa kokemuksia ikääntyneille suunnitellun yhteisöpalvelun koekäytöstä. Tutkimus oli Lapin yliopiston toteuttama osa Nordic interaction and mobility research platform (NIMO) -tutkimushanketta vuonna 2013 (Alakärppä ym. 2013; Alakärppä ym. 2014; Päykkönen 2017). Tutkimuksessa viisi 73–78-vuotiaista ikääntyneitä, kunkin läheinen, sekä Suomen Punaisen Ristin ystäväpalvelun vapaaehtoistyöntekijät saivat käyttöönsä tablet-tietokoneet, joille oli asennettu Juttutupa-niminen yhteisöpalvelu ja turvateknologiasovellus. Kenelläkään ikääntyneistä ei ollut aiempaa kokemusta sosiaalisen median käytöstä. Noin kaksi kuukautta kestäneen koekäytön aikana ikääntyneet lähettivät ja vastaanottivat tekstimuotoisia viestejä läheisensä ja vapaaehtoistyöntekijänsä kanssa. Tutkimusaineisto koostui koekäyttöön osallistuneiden viidestätoista yksilöhaastattelusta ja kahdeksasta ryhmähaastattelusta, jotka toteutettiin kolmessa vaiheessa: ennen koekäytön alkua, sen puolivälissä ja sen päätyttyä.

Tavoitteenani on tässä artikkelissa tutkimusaineiston ja aiemman tutkimuskirjallisuuden pohjalta kuvata, millaisia ikääntyneet, jotka ovat vailla aiempaa kokemusta internetistä, ovat sosiaalisen median käyttäjinä ja kuinka sosiaalinen media toimii sosiaalisen tuen välittämisessä. Lisäksi tarkastelen, millaisia erilaisia tarpeita, motiiveja ja syitä ikääntyneillä voi olla sosiaalisen median käyttöönottoon tai käyttämättä jättämiseen.

2 Sosiaalisen median käytön aloittaminen ikääntyneenä

Iäkkäät ihmiset ovat nopeimmin kasvava internetin ja sosiaalisen median käyttäjäryhmä, mutta suurimmalle osalle ikääntyneistä yhteisöpalvelujen käyttö on edelleen vierasta. Esimerkiksi vuonna 2016 suomalaisista 65–74-vuotiaista 74 % oli käyttänyt internettiä ja 21 % oli seurannut jotain yhteisöpalvelua vastaavien lukujen ollessa 75–89-vuotiaiden joukossa 31 % ja 8 %. (SVT 2016.) Tulevina vuosina jo työelämässään tietokoneisiin ja internetin käyttöön tottuneiden eläkeläisten osuus tulee kasvamaan ja heillä internetin käyttö jatkuu usein myös eläkkeelle siirtyessä (Seniorwatch 2 2008, 5), mutta tämän hetken ikääntyneissä on vielä paljon internetin käytön suhteen kokemattomia ihmisiä.

Ikääntyneet ovat tietotekniikan käyttäjinä hyvin heterogeeninen ihmisryhmä. Yksilöiden valmiuksiin käyttää tieto- ja viestintäteknologiaa

(TVT) vaikuttavat heidän eritasoiset fyysiset, kognitiiviset ja sensoriset toimintonsa (Gregor ym. 2002), jotka muuttuvat jatkuvasti ikääntymisen myötä. Eniten ikääntyneet kuitenkin eroavat TVT:n käytössä nuoremista ikäryhmistä aikaisemman käyttökokemuksensa vähäisyyden suhteen (Tilley 2003; Sayago ym. 2011). Tämä aiemman kokemuksen puute sekä laitteiden, ohjelmistojen ja verkkopalvelujen toimintalogiikan vieraus tekevät uuden teknologian käyttöönotosta haastavaa (Leikas 2009, 148). Lisäksi ikääntyneellä voi olla jokin tai joitakin alenemia käsien hienomotoriikassa, aisteissa ja kognitiivisessa toimintakyvyssä (Leikas 2009, 148; Multisilta 2014, 233; Sayago ym. 2011).

Internetin käytön opettelu iäkkäänä voi kuitenkin kannattaa. Ikäihmisten internetin käytön on todettu parantavan vuorovaikutusmahdollisuuksia, kohentavan pääsyä yhteisöllisiin resursseihin sekä vahvistavan sosiaalista inklusiota yhteiskunnallisella tasolla, vaikuttaen näin positiivisesti yksilön henkiseen hyvinvointiin (Forsman & Nordmyr 2015). Jotta ikääntyneet ensikertalaiset sosiaalisen median käyttäjät pystyisivät ylittämään käytön opetteluun kynnyksen, tulisi heille olla tarjolla riittävän helppokäyttöisiä laitteita, ohjelmistoja ja verkkopalveluja.

Juttutupa oli erityisesti ikääntyneille helppokäyttöiseksi suunniteltu yhteisöpalvelu. Tästä huolimatta koki osa sen koekäyttöön osallistuneista ikääntyneistä käytön opetteluun vaikeaksi, ja yksi heistä ei onnistunut oppimaan Juttutuvan käyttöä yrityksistään huolimatta. Sekä ongelmat muistamisessa että kosketusnäytön käyttöä vaikeuttaneet käsien hienomotoriikan heikkeneminen vaikeuttivat laitteiston ja ohjelmiston hallintaa. Lisäksi vaikka yhteisöpalvelun käyttöliittymä oli suunniteltu tekstikooltaan suureksi ja selkeäksi, oli osalla ikääntyneistä vaikeuksia nähdä riittävän tarkasti niin näytöllä olevia kohteita kuin tablet-tietokoneen mukana tulleen näppäimistön painikkeita. Vain nuorin (73-vuotias) tutkimukseen osallistuneista ikääntyneistä oppi Juttutuvan käytön nopeasti ja vaivatta. Kuitenkin neljä viidestä pystyi oppimaan käytön ainakin jossain määrin, vaikka heillä ei ollut aikaisempaa kokemusta sen enempää tietokoneista, kosketusnäytöistä kuin yhteisöpalveluistakaan.

Kynnys käytön aloittamiseen on usein ensikertalaiselle ikäihmiselle suuri. Epävarmuus omien taitojen ja oppimiskyvyn suhteen teknologioiden käyttöönotossa on ikääntyneille tyypillistä (Seniorwatch 2 2008, 4). Juttutupaa koekäyttäneistä ikääntyneistä moni ilmaisi huolensa omien kykyjensä suhteen ja toivoi, että joku olisi ollut paikan päällä

useampaan kertaan auttamassa laitteen ja yhteisöpalvelun käytön opettelussa. Aiemmissa tutkimuksissa on havaittu ikääntyneen internetin käytön ja läheisten ihmisten määrän välillä olevan yhteys (Intosalmi ym. 2013, 16). Todennäköisyys käytön opetteluun yrittämiseen ja siinä onnistumiseen kasvaa, kun lähellä on ihmisiä kannustamassa, auttamassa alkuun ja tukemassa ongelmatilanteissa. Näin valitettavasti juuri yksinäiset ihmiset, joiden elämänlaatua yhteisöpalvelujen käyttö voisi parantaa, todennäköisimmin eivät pysty hankkimaan ja ottamaan käyttöön tarvittavia laitteita, ohjelmistoja ja internetyhteyttä.

3 Sosiaalinen media sosiaalisen tuen välittäjänä

Sosiaalinen tuki voidaan sen yhden määritelmän mukaan käsittää ennen kaikkea emotionaalisenä tukena, arvostuksena ja sosiaaliseen verkostoon kuulumisena, ja se ilmenee molemminpuolisena vuorovaikutuksena, joka tuottaa yksilölle tunnetta yhteenkuuluvuudesta ja välittämisestä (Cobb 1976). Tällaisen sosiaalisen tuen saamisessa ja antamisessa internetin ja etenkin sosiaalisen median on havaittu olevan käyttökelpoinen väline (Blight ym. 2015; Davis ym. 2015; Eden & Heiman 2011; Li ym. 2015; Oh ym. 2013), joskaan ikääntyneiden sosiaalisen median kautta saamaa sosiaalista tukea ei ole vielä tutkittu kovin laajasti (poikkeuksena esim. Pfeil ym. 2009). Hyviä kokemuksia on kuitenkin muun muassa ikääntyneiden internetin kautta tapahtuvasta yhteydenpidosta heidän muualla asuvien läheistensä kanssa (esim. Tsaia ym. 2010). Erityisen käyttökelpoinen sosiaalinen media on olemassa olevien ihmissuhteiden ylläpidossa tai uusien sosiaalisten verkostojen rakentamisessa sellaisissa tilanteissa, joissa yksilön fyysisen toimintakyky tai muut tekijät rajoittavat hänen kasvokkaista kanssakäymistään (Ijäs 2006, 41; Leikas 2008, 54; Lin ym. 2016).

Juttutuvan koekäyttöön osallistuneista ikääntyneistä eniten yhteisöpalvelusta kokivat hyötyvänsä juuri he, jotka asuivat eri paikkakunnalla kuin läheisensä eivätkä välimatkan vuoksi tavanneet heitä kasvokkain kovin usein. Sen sijaan ikääntynyt, joka asui samassa taloudessa yhden lapsensa kanssa ja jolla muutoinkin oli vilkas sosiaalinen elämä, ei kokenut yhteisöpalvelua itsellensä mielekkäänä yhteydenpitovälineenä.

Juttutuvan koekäytön aikana kaksi sitä aktiivisimmin käyttänyttä

ikäntynyttä ja heidän läheisensä vaihtoivat yhteisöpalvelun välityksellä viestejä useita kertoja päivittäin. Kirjoittelu oli tyyliltään arjen pienten asioiden jakamista, mutta osoittautui näille ihmisille merkitykselliseksi yhteenkuuluvuuden tunteen vahvistamisessa. Kuten toisen ikääntyneen läheinen asian ilmaisi: ” – *näkyvyys molempiin suuntiin on huomattavasti isompaa ja sitten tavallaan ehkä sitä näkee ja kuulee pienempiä asioita, kun eihän mulla ole esimerkiksi [ikäntyneen läheisen] päivärhythmistä oikein mitään käsitystä ollut, että mitä se touhuua arkipäivän aikana tai oman päivänsä aikana, niin eihän semmoisesta ole ollut käsitystä, mutta nyt taas pääsi jyvälle siitä, että minkälainen se on se rytmijä ja muu.*”

Kaksi koekäyttöön osallistuneista ikääntyneistä kertoi kärsivänsä yksinäisyydestä. Heistä toinen ei pystynyt oppimaan tablet-tietokoneen ja Juttutuvan käyttöä eikä näin saanut yksinäisyyteensä helpotusta. Toinen sen sijaan kykeni ylittämään alun opetteluvaikeudet ja käytti aktiivisesti yhteisöpalvelua koekäyttöjakson ajan. Hän koki saavansa yhteisöpalvelun välityksellä tapahtuvasta yhteydenpidosta uutta sisältöä ja virkistystä arkeensa. Päivät kuluivat rattaissammin, kun päivän tapahtumia ja tunteuksia jakoi muiden kanssa viestejä kirjoittelemalla ja vastaanottamalla.

Ikäihmisille etä- ja verkkopalveluita kehitettäessä usein esitetty uhkakuva on se, että teknologian avulla tapahtuva kommunikointi syrjäyttää kasvokkaisen vuorovaikutuksen ikääntyneiden elämästä ja näin jopa lisää heidän yksinäisyyttään. Tutkimusten valossa kuitenkin tämä huoli ei vaikuta toteutuvan. Esimerkiksi tiheän kasvokkaisen kohtaamisen on havaittu olevan yhteydessä myös teknologiavälitteisesti tapahtuvaan yhteydenpitoon ikääntyneiden ja heidän läheistensä välillä (Petrovčič ym. 2015). Juttutuvan koekäyttäjistä kukaan ei kertonut muun yhteydenpidon korvautuneen yhteisöpalvelun käytöllä, vaan puheluja ja vierailuja tapahtui edelleen yhtä paljon kuin ennen koekäyttöäkin. Sen sijaan että Juttutuvan käyttö olisi vähentänyt muuta yhteydenpitoa, se lisäsi yhteydenpidon kokonaismäärää.

4 Erilaisia ihmisiä, erilaisia tarpeita

Juttutupa tarjosi koekäyttäjilleen yhden lisäväliseen yhteydenpitoon läheisten ja vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa. Osa ikääntyneistä koki yhteydenpidon tekstimuotoisilla viesteillä ja valokuvin paremmin itselleen sopivaksi kuin puhelimen käytön. Yhteisöpalvelun kautta lähetettyyn viestiin ei sen vastaanottajan tarvinnut reagoida välittömästi, vaan vastauksen saattoi kirjoittaa omien toimien ohessa sopivana hetkenä. Juttutuvan koekäyttäjillä jaettu ymmärrys viestinnän asynkronisuudesta eli ei-reaaliaikaisuudesta ja kiireettömyydestä madalsi ikääntyneiden kynnystä ottaa yhteyttä. Kuten ystävöpalvelun vapaaehtoistyöntekijä kertoi saamastaan vaikutelmasta: ” – *Tuntuu vain, että aika moni vanhuksista kyllä haluaisi jonkun tuollaisen helpomman yhteydenpidon lapsiinsa, kun se on sillä tavalla, että jos sinä soitat nyt, niin tässä aina pitää ajatella, että onkohan se paha paikka nyt kun soittaa sille ja voi, ehtiköhän se nyt vastaamaan ja...*”.

Vaikka mahdollisuus pitää yhteyttä ja jakaa arjen pieniä hetkiä tuntematta olevansa läheisilleen häiriöksi tai taakaksi oli osalle Juttutuvan koekäyttäjistä mieluinen ominaisuus yhteisöpalvelussa, näkyi näinkin suppeassa käyttäjäjoukossa ihmisten erilaisuus. Osa ikääntyneistä piti tärkeänä viestinnän välittömyyttä ja sen tapahtumista juuri heille itselleen sopivimpana aikana, joten he mieluummin soittivat puheluita kuin käyttivät yhteisöpalvelua. Samoin loppuhaastatteluissa keskusteltu mahdollisuus videopuheluominaisuuden lisäämisestä Juttutupaan jakoi mielipiteitä: toisaalta tunnustettiin, että videopuhelu voisi olla ikääntyneelle helpompaa kuin viestien kirjoittaminen, mutta toisaalta etenkin osa läheisesti suhtautui tähän mahdollisuuden varautuneesti, koska juuri tietynä hetkenä tapahtuva videopuhelu olisi sitonut heitä enemmän kuin asynkroninen kirjoitettu viestintä ja keskeyttänyt arjen muut askareet.

Henkilökohtaiset mieltymykset viestinnän välittömyyden tai kiireettömyyden ja häiritsemättömyyden suhteen jakoivat siis mielipiteitä koekäyttäjissä. Toinen tekijä, joka vaikutti yhteisöpalvelun käyttöön tai käyttämättä jäämiseen oli viestinnän vastavuoroisuus tai sen puute. Myös sosiaalisen tuen saamiselle vastavuoroisuus ja molemminpuolinen sitoutuminen ovat perusedellytyksiä (Cobb 1976, 301). Yhteisöpalveluiden helppokäyttöisyys, miellyttävyys ja toimivuuskaan eivät auta

lisäämään ikääntyneiden sosiaalisen median käyttöä, ellei kunkin ihmisen oma sosiaalinen verkosto halua käyttää juuri samaa yhteisöpalvelua (Lehtinen ym. 2009). Juttutupaa kokeilleista ikääntyneistä yhdellä oli aluksi halukkuutta käyttää yhteisöpalvelua, mutta viestittely tyrehtyi hänen läheisensä passiivisuuteen. Sosiaalisen median palveluja erityisesti ikääntyneille suunniteltaessa ikääntyneen sosiaalisen verkoston saaminen mukaan palvelua käyttämään voi olla haasteellista. Internetin käytössä noviiseille ikääntyneille olisi eduksi, että palvelu olisi mahdollisimman helppokäyttöinen ja selkeä, mutta samanaikaisesti sen tulisi olla myös riittävän houkutteleva muille, kokeneemmille käyttäjille, jotta palvelun avulla voitaisiin ylläpitää sosiaalisia verkostoja.

Kolmas Juttutuvan koekäyttäjiä jakanut tekijä oli yhteisöpalvelun ja laitteiston käytettävyys ja etenkin sen opittavuus. Vaikka kyseessä oli mahdollisimman yksinkertaiseksi ja helppokäyttöiseksi suunniteltu tuote, oli yhtä lukuun ottamatta kaikilla ikääntyneillä ongelmia käytön oppimisessa, yhteisöpalvelun toimintaperiaatteen hahmottamisessa ja laitteiston käytön hallinnassa. Opittavuus ja siihen liittyvä muistettavuus olivat käytettävyuden osa-alueista (Nielsen 1993) ne, joissa ikääntyneet kohtasivat Juttutupaa käyttäessään eniten ongelmia. Ikääntyneillä kiireettömyyden ja rauhallisen ympäristön on todettu helpottavan TVT:n käytön opettelua (Ruoppila 2014, 44–45). Tämä toteutui tutkimusasetelmassa ikääntyneiden opettellessa Juttutuvan käyttöä omissa kodeissaan. Muistettavuus kuitenkin osoittautui ongelmalliseksi osalle ikääntyneistä ja yhden ikääntyneen kohdalla muistiongelmien estivät kokonaan käytön oppimisen (vrt. Sayago ym. 2011). Tieto- ja viestintäteknologiaa käytettäessä muistin kuormitus pienenee käyttäjän toiminnan automatisoituessa (Saariluoma ym. 2000, 8), joten on todennäköistä, että tulevilla ikääntyneillä uusien teknologisten palvelujen ja tuotteiden käytön oppiminen on helpompaa kuin niillä tämän hetken ikääntyneistä, joilla ei ole aiempaa kokemusta ja perusymmärrystä teknologisten tuotteiden toiminnasta (Leikas 2009, 148; Multisilta 2014, 232–233).

5 Pohdinta

Juttutuvan koekäyttö osoitti ikääntyneille suunnatuissa yhteisöpalveluissa olevan potentiaalia sosiaalisen tuen välittämiseen ja tätä kautta

ikäntyneiden kotona asumisen tukemiseen ja yksinäisyyden ehkäisyyn etenkin tilanteissa, joissa ikääntynyt asui kaukana läheisistään. Ikääntyneenä tieto- ja viestintäteknologian käytön opettelu ilman aiempaa kokemusta vastaavien teknologioiden toimintaperiaatteista asettaa kuitenkin suuria vaatimuksia palvelun ja laitteiston käytettävyydelle sekä tarvittavalle käytön tuelle. Vaikka Juttutupa oli erityisesti ikääntyneille käyttäjille mahdollisimman selkeäksi ja helppokäyttöiseksi suunniteltu, osoittautui sen opettelu kuitenkin haasteelliseksi yhtä lukuun ottamatta kaikille viidelle ikääntyneelle koekäyttäjälle.

Ikääntyneiden ja heidän sosiaalisten verkostojensa jäsenten henkilökohtaiset mieltymykset ja tarpeet vaikuttavat osaltaan siihen, kokevatko he mielekkääksi kirjoitetun, asynkronisen viestinnän, vai haluaisivatko he pitää yhteyttä mieluummin esimerkiksi puhelimitse tai videopuhelun välityksellä. Juttutuvan koekäyttäjistä kaksi ikääntynyttä tunsivat viestijä lähettelemällä tapahtuvan ”rupattelun” omakseen. Heille yhteisöpalvelun käyttö toi sisältöä ja piristystä arkeen ja vähensi yksinäisyydestä ajoittain kärsineen yksinäisyydentunnetta.

Tulevina vuosikymmeninä oletettavasti ikääntyneiden on helpompaa hyötyä sosiaalisen median tarjoamista mahdollisuuksista, koska he ovat tottuneet internetin käyttöön jo työelämässä ollessaan. Tällä hetkellä kuitenkin on tilausta mahdollisimman helppokäyttöisille ja myös hinnan, hankkimisen helppouden ja tarvittaessa käyttötuen saamisen suhteen ikääntyneiden saavutettavissa oleville tuotteille. Näin myös läheisistään kaukana asuvat ja esimerkiksi liikuntarajoitteiset ikääntyneet voisivat hyötyä verkon tuomista mahdollisuuksista ylittää välimatkat ja ylläpitää sosiaalista verkostoa omasta kodistaan käsin.

Lähteet

Alakärppä, Ismo & Jaakkola, Elisa & Pääkkönen, Kirsi & Vántänen, Jaana (2013)

Ikääntyneiden, läheisten ja vapaaehtoistyöntekijöiden kokemuksia sosiaalisen median sovelluksesta hyvinvoinnin seurannassa. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Alakärppä, Ismo & Jaakkola, Elisa & Pääkkönen, Kirsi & Vántänen, Jaana (2014)

Experiences of the elderly, their relatives, and volunteers of a social media application in monitoring of wellbeing. The 6th international conference on eHealth, telemedicine, and social medicine eTelemed 2014, March 23–

- 27, Barcelona, Espanja. http://www.thinkmind.org/index.php?view=article&articleid=etelemed_2014_5_40_40087 Luettu 20.7.2017.
- Blight, Michael G. & Jagiello, Kristy & Ruppel, Erin K. (2015) "Same stuff different day:" A mixed-method study of support seeking on Facebook. *Computers in human behavior* 53, 366–373.
- Cobb, Sidney (1976) Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic medicine* 38 (5), 300–314.
- Davis, Matthew A. & Anthony, Denise L. & Pauls, Scott D. (2015) Seeking and receiving social support on Facebook for surgery. *Social science & medicine* 131, 40–47.
- Eden, Sigal & Heiman, Tali (2011) Computer mediated communication: Social support for students with and without learning disabilities. *Educational technology & society* 15 (2), 89–97.
- Forsman, Anna K. & Nordmyr, Johanna (2015) Psychosocial links between internet use and mental health in later life: A systematic review of quantitative and qualitative evidence. *Journal of applied gerontology*, online first 5.8.2015, doi: 10.1177/0733464815595509 Luettu 1.10.2016.
- Gregor, Peter & Newell, Alan & Zajicek, Mary (2002) Designing for dynamic diversity: Interfaces for older people. *Proceedings of the fifth international ACM conference on Assistive technologies*, Edinburgh, Scotland. New York: ACM, 151–156.
- Ijäs, Kirsti (2006) *Ikääntyvien ihmissuhteet*. Helsinki: Kirjapaja.
- Lehtinen, Vilma & Näsänen, Jaana & Sarvas, Risto (2009) "A little silly and empty-headed" – Older adults' understandings of social networking sites. *Proceedings of the 23rd British HCI group annual conference on people and computers: Celebrating people and technology*, 45–54.
- Leikas, Jaana (2008) *Ikääntyvät, teknologia ja etiikka. Näkökulmia ihmisen ja teknologian vuorovaikutustutkimukseen ja -suunnitteluun*. VTT working papers 110. Tampere: VTT. <http://www.vtt.fi/inf/pdf/workingpapers/2008/w110.pdf> Luettu 21.5.2016.
- Leikas, Jaana (2009) *Life-based design. 'Form of life' as a foundation for ICT design for older adults*. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.
- Li, Xiaoqian & Chen, Wenhong & Popiel, Pawel (2015) What happens on Facebook stays on Facebook? The implications of Facebook interaction for perceived, receiving, and giving social support. *Computers in human behavior* 51, osa A, 106–113.
- Lin, Xiaolin & Zhang, Dawei & Li, Yibai (2016) Delineating the dimensions of social support on social networking sites and their effects: A comparative model. *Computers in human behavior* 58, 421–430.

- Multisilta, Jari (2014) Media ja yhteisölliset sovellukset. Teoksessa Jaana Leikas (toim.) *Ikäteknologia. Tutkimuksia 2*. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto, 227–234.
- Nevalainen, Vesa (2009) *Yksinäisyys*. Helsinki: Edita.
- Nielsen, Jakob (1993) *Usability engineering*. Boston: Academic press.
- Oh, Hyun Jung & Lauckner, Carolyn & Boehmer, Jan & Fewins-Bliss, Ryan & Li, Kang (2013) Facebooking for health: An examination into the solicitation and effects of health-related social support on social networking sites. *Computers in human behavior* 29 (5), 2072–2080.
- Parjo, Lea & Sirkiä, Timo & Viherä, Marja-Liisa (2008) Tieto- ja viestintäteknikka arjessa. Haastattelututkimusten tuloksia suomalaisten tietoja viestintäteknikan käytöstä vuonna 2007. *Katsauksia 2008/1*. Helsinki: Tilastokeskus.
- Pfeil, Ulrike & Zaphiris, Panayiotis & Wilson, Stephanie (2009) Older adults' perceptions and experiences of online social support. *Interacting with computers* 21 (3), 159–172.
- Päykkönen, Kirsi (2017) Sosiaalinen media ikääntyneiden sosiaalisen tuen saamisessa. Pro gradu -tutkielma. Rovaniemi: Lapin yliopisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201702021062> Luettu 20.7.2017.
- Ruoppila, Isto (2014) Ikääntyminen ja psyykinen toimintakyky. Teoksessa Jaana Leikas (toim.) *Ikäteknologia*. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto, 41–56.
- Saariluoma, Pertti & Maartola, Isto & Niemi, Päivi (2000) Ajatteluriskit ja kognitiiviset prosessit taloudellisessa toiminnassa. Erään yrityspsykologisen ongelmakentän kuvaus. *Teknologiakatsaus* 65/98. Helsinki: Tekes. <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/ajattelu.pdf> Luettu 6.12.2016.
- Sayago, Sergio & Sloan, David & Blat, Josep (2011) Everyday use of computer-mediated communication tools and its evolution over time: An ethnographical study with older people. *Interacting with computers* 23 (2011), 543–554.
- Seniorwatch 2 (2008) Assessment of the senior market for ICT progress and developments. Final study report. Bonn & Bryssel: European commission. http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=526 Luettu 1.10.2016.
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö [verkkojulkaisu]. ISSN=2341-699. (2016) Helsinki: Tilastokeskus. http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tie_001_fi.html Luettu 18.4.2017.
- Tilley, Scott (2003) Computer documentation for senior citizens. Proceedings of the 21st annual international conference on documentation, San Francisco, California. New York: ACM, 143–146.

- Tirronen, Mikko (2008) *Web 2.0 – verkon numerologia*. Helsinki: BTJ Kustannus.
- Tsaia, Hsiu-Hsin & Tsaiab, Yun-Fang & Wangc, Hsiu-Hung & Changd, Yue-Cune & Chue, Hao Hua (2010) Videoconference program enhances social support, loneliness, and depressive status of elderly nursing home residents. *Aging & mental health* 14 (8), 947–954.
- Voutilainen, Päivi & Noro, Anja & Karppanen, Satu & Raassina, Anne-Mari (2016) *Kärkihanke: Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa -hankesuunnitelma*. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:41. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Osa III
Kehittämiskokeiluja ja kokemuksia

Etäältä lähelle – Lähipalveluja lappilaisille teknologiavälitteisesti

1 Johdanto

Lapin ensi- ja turvakoti ry tarjoaa apua lappilaisille yksilöille ja perheille vaikeissa elämäntilanteissa. Yhdistys toimii julkisen sektorin tukena tilanteissa, joihin julkiset palvelut eivät kykene vastaamaan. Ihmiset tarvitsevat tukeamme esimerkiksi erilaisissa kriiseissä tai päihdeongelmista kuntoutumisessa. Lisäksi yhdistyksemme ehkäisee väkivaltaa ja lievittää sen seurauksia. (Vuosikertomus 2017.) Lapin ensi- ja turvakoti on järjestö, jonka toimintaa ohjaa lähtökohtaisesti ajatukset tunnistaa kansalaisten muuttuvia palvelutarpeita, ennakoida niitä sekä täydentää julkisen sektorin palvelutarjontaa. Teknologiavälitteisyyden hyödyntäminen lappilaisten arjen tukemisessa on ajassa ja yhteiskunnassa kiinni olevaa toimintaa.

Lapissa, joka on pinta-alaltaan kolmasosa Suomea, teknologiavälitteisten palvelujen tarve todentuu sekä maantieteellisesti että demografisesti. Lapissa on 21 kuntaa ja 6 seutukuntaa, joissa vuonna 2016 asui hiukan yli 180 000 asukasta. Harvaan asutun Lapin väestöstä vähän yli 20 % asuu kylissä ja maaseudulla, ja taajamissa tai niiden läheisyydessä asuu noin 80 %. Harva asutus yhdistettynä pitkiin välimatkoihin luo vaateita palvelujen järjestämiselle. Pelkästään perusterveydenhuollon yöpäivystykseen voi matkaa kertyä pari sataa kilometriä. (Lapin Liitto 2009.)

Digitalisoituvien palvelujen tarjoamat mahdollisuudet ovat toimijoiden (asiakkaat, kansalaiset, henkilökunta) luovuudesta riippuvaisia. Haasteita Lapin ensi- ja turvakodin teknologiavälitteisten palvelujen käyttöön tuottaa muun muassa se, että kaikki toimijat, niin asiakkaat kuin työntekijät ja organisaatiot, ovat uudenlaisten toimintamallien edessä. Uuden oppiminen sekä omaksuminen osaksi arkea vaatii aikansa. Haastekerrointa lisää myös se, että asiakkaat ovat usein erittäin haavoittuvassa tilanteessa ja heidän energiansa suuntautuu arjesta selviämiseen, ei niinkään uusien toimintatapojen oppimiseen tarvitessaan apua tai tukea.

Edellä mainittuihin haasteisiin voidaan vastata teknologiavälitteisiä palveluja kehittämällä. Teknologiavälitteisyyden avulla palvelut tulevat lähelle asiakasta, parhaimmillaan asiakkaan kotiin ja niiden käyttö on mahdollista asiakkaalle sopivaan aikaan. Kohtaamista vaativissa palveluissa internet tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden valita itselleen parhaiten sopiva ajankohta, jolloin hän on yhteydessä palvelun tuottajaan. Visioverkko®-hankkeessa (2011–2016) kehitettiin teknologiavälitteisiä erityisesti matalan kynnyksen palveluja. Kehittämistyössä oli koko ajan mukana myös teknologiaa hyödyntävien laitospalvelujen kehittäminen asiakas- ja käyttäjäystävällisiksi.

Artikkelissamme tarkastelemme ensin teknologiavälitteisyyden arkistumista nykyisessä palvelutuotannossa. Ajatteluumme ohjaa systeemitoteoreettinen lähestymistapa, jossa ihminen ja ympäristö nähdään toimintakokonaisuutena. Tällöin huomio on toiminnassa, toisin sanoen ihmisten arkitoiminnan välisissä suhteissa ja yhteyksissä. Sen jälkeen kuvaamme Lapin ensi- ja turvakodissa toimineen Visioverkko®-hankkeen aikana tehtyjä kokeiluja ja kehittämistyötä sekä toimintojen arkistumista ja juurtumista jokapäiväisiin toimintatapoihin.

Visioverkko®-hankkeessa luotujen palvelujen juurruttamisen ohella yhtä tärkeää on orientoitua tulevaisuuteen. Pohdimmekin neljännessä luvussa palvelujen jatkuvan kehittämisen ja innovoinnin tilaa digitalisoiduvassa yhteiskunnassamme. Johtopäätöksissä tarkastelemme, millaisia valintoja teknologiavälitteisyyden arkistuminen palveluissa edellyttää.

2 Teknologiavälitteisyys paikallisissa systeemeissä

Teoreettisena lähestymistapana on systeemitoteoreettinen ajattelu, jonka mukaan ihminen on osa lähiympäristöään. Siihen kuuluu luonnon lisäksi sosiaalinen, fyysinen, kulttuurinen, emotionaalinen sekä historiallinen ympäristö. Ihmistä ja hänen toimintaansa ympäristössään tarkastellaan kokonaisvaltaisesti; kaikki vaikuttaa kaikkeen ja ympäristö nähdään laajana kokonaisuutena. Silti huomio kiinnittyy yhteyksiin ja suhteisiin, ei yksilöihin. Jokaisen ihmisen arki rakentuu tekemisenä ja toimintana tilanteittaisesti, joka päivä uudelleen ja se todentuu suhteissa toisiin. Arjen sujuvuus on riippuvainen ihmisen sen hetkisistä tarpeista, joihin haetaan tarvittaessa eritasoisia palveluja samoin kuin tiedosta

saatavilla olevista palveluista. (Payne 2005, 142–157; Kilpeläinen 2016.)

Systemiteoreettinen ajattelu edellyttää huomioimaan monien eri tekijöiden yhtäaikaisen vaikutuksen. Lineaarisia kausaalisuhteita on vaikeaa, lähes mahdotonta määritellä. Sen sijaan systeemiajattelussa painottuu rekursiivisuus eli se, monitasoisessa ja moninaisessa vuorovaikutuksessa toimivat systeemit tuottavat jatkuvasti jotakin uutta systeemille itselleen, mutta toiminta vaikuttaa myös ympäristössä. Ymmärrämme Lapin ensi- ja turvakodin yhtenä osana systeemissä, jossa vuorovaikutuksessa ja ihmisten osallisuutta vahvistamalla pyritään tuottamaan ihmisten arkea helpottavia toimintatapoja. Digitalisoituvassa yhteiskunnassa teknologiavälitteisyys on yksi osallisuutta edellyttävä ja toisaalta sitä lisäävä ulottuvuus. Ihmisten osallisuus on kanava jakaa yhteistä tietämystä vahvistavaa sitoutumista (Viirikorpi 1993, 22–25; Vuorio & Yli-viikari 2004, 8) ja siten vaikuttaa oman elinympäristönsä arkea muokkaaviin uudistuksiin, esimerkiksi digitaalisten palvelujen kehittämiseen.

Ihmisten arki koostuu jokapäiväisistä asioista, rutiineista, elämänrytmistä ja sen tuttuudesta (Jokinen 2005). Arkea ylläpidetään tekemisellä ja sen sujuvuus on riippuvainen ihmisen tai yhteisön senhetkisistä tarpeista, niiden ennakoinnista sekä erilaisista arjessa vallitsevista suhteista tarpeiden ja niihin vastaamisen välillä (Kilpeläinen 2016). Kun arkea ravistellaan, joko sisältä tai ulkoapäin, ihminen on valintojen edessä. Jaamme Virve Peterin (2006) tulkinnan siitä, että teknologian sulautuminen arkeen konkretisoituu pieninä tekoina vastavuoroisessa prosessissa. Tilanteittaisesti ja kehämäisesti rakentuvassa, palasista koostuvassa arjen kokonaisuudessa on vielä teknologiavälitteisyyden mentävä aukko.

Teknologiavälitteisyys on paikkaansa hakeva, vakiintumaton käsite, joka määrittyy uudelleen ja uudelleen. Tässä tekstissä ajattelemme teknologiavälitteisyyden olevan ”... *teknologiaratkaisuja hyödyntävää vuorovaikutteisuutta yhteiskunnan eri järjestelmien ja tasojen sisällä sekä niiden välillä. Teknologiavälitteisyydellä on vaikutuksia vastaavuoroisen tiedon rakentamiseen, ihmisten ja yhteisöjen osallisuuteen sekä arjen sujuvuutta tukevaan toimintaan.*” (Kilpeläinen 2016, 36.)

Lapin ensi- ja turvakodin toteuttama visioverkko®-hanke olikin yksi vastaus yhteiskunnallisten muutosten aikaan saamiin paikallisiin palvelujärjestelmän kehittämistarpeisiin. Yhteiskuntamme digitalisoituessa

ja palvelutarjonnan muuttuessa halusimme olla osana vuorovaikutuksellisesti rakentamassa asiakasystävällisiä teknologiavälitteisiä palveluja.

3 Visioverkko®-hankkeella vaihtoehtoja palvelujen käyttämiseen Lapissa

Lapin ensi- ja turvakodin Rovaniemen toimitiloissa asioi ihmisiä eri puolilta Lappia, jolloin pienempien kuntien asukkaat ovat olleet eriarvoisessa asemassa palvelujen saatavuuden suhteen. Lapin pitkillä välimatkoille emme voineet tehdä mitään ja ajatus teknologian hyödyntämisestä palveluiden viemisessä asiakkaiden lähelle kypsyi teknologiavälitteisyyden yleistyessä palveluissa.

Asiakkuudet ensi- ja turvakodissa kestävät pääasiallisesti vain akuuttivaiheen yli, jonka jälkeen yksilö tai perhe kotiutuu. Laitosjaksojen jälkeen ongelmana on usein ihmisen jääminen liian äkkiä yksin hänen palatessaan kotipaikkakunnalleen. Käytännön kokemuksissa on ilmennyt, että tuen ja avun tarve harvoin päättyy kotiutumiseen vaan kotiutumisen jälkeen avopalveluna annettavalla tuella on tärkeä merkitys selviytymisessä. Keskusteluapua tai vertaistuen mahdollisuutta ei pienissä kunnissa kuitenkaan välttämättä ole saatavilla. Pienillä pohjoisen paikkakunnilla vertais- tai vapaaehtoisverkostojen rakentumista usein häiritsee osallistujien vähäisyys tai liiallinen tuttuus. Ryhmiä pitäisi muodostaa suuremmalla alueella, mikä saattaa kasvattaa fyysiset etäisyydet satoihin kilometreihin. Halusimme parantaa ihmisten mahdollisuuksia saada tarpeidensa mukaista apua lähiympäristössään ja päätimme rohkeasti alkaa kehittää yhdistyksemme jo olemassa olevia palveluita teknologiavälitteisiksi.

Visioverkko®-hanke käynnistyi keväällä 2011 Raha-automaattiyhdistyksen tuella. Hankkeen tarkoituksena oli kehittää välimatkoista riippumattomia palveluita. Alkuvaiheessa tehtiin taustaselvityksiä tutustuen muihin etäyhteistyötä kehittäviin hankkeisiin ja tapoihin käyttää videoneuvotteluyhteyksiä sosiaali- ja terveysalalla. Lisäksi tehtiin palvelupolkukuvauksia erilaisista etäyhteyspalvelumuodoista asiakasnäkökulman ja palvelukokonaisuuden hahmottamiseksi. Asiakas- ja käyttäjäosallisuutta syvennettiin haastatteleamalla Lapin ensi- ja turva-

kodin seitsemää entistä asiakasta. Haastattelujen tarkoituksena oli selvittää, millainen kokemus Lapin ensi- ja turvakoti oli ollut, mitkä asiat olivat merkityksellisiä oman kuntoutumisprosessin ja eheytyksen kannalta sekä miten nämä merkitykselliset asiat voisivat toteutua etäyhteyden välityksellä. Tärkeää oli kuulla, millaisia ajatuksia ja ideoita heillä oli liittyen Visioverkko-hankkeessa kehitettäviin etäyhteyden menetelmiin.

Asiakkaat olivat yhtä mieltä jatkokuntoutuksen tärkeydestä. Haastateltavat kannattivat etäyhteydessä tehtävää työtä. Heidän viestinsä oli, että samat merkitykselliset asiat, jotka oman eheytyksen kannalta koettiin merkitykselliseksi, voidaan kokea kuvayhteyden välityksellä leppäimistä lukuun ottamatta. Haastateltavien mielestä etäyhteys voisi olla jopa helpompi tapa olla yhteydessä työntekijään, jolloin se voisi nopeuttaa esimerkiksi väkivaltaisesta suhteesta irrottautumista. Myös päihdekuntoutuksen vertaisryhmät olisi hyvä toteuttaa etäyhteydessä. Kuitenkin ensimmäisen tapaamiskerran tulisi olla fyysisesti samassa tilassa, jotta saisi opastusta laitteiden käyttöön. Osa kannatti kunnanviraston tiloissa järjestettävää etätapaamista, mutta osa ajatteli väkivallan tai päihdeiden käytön aiheuttaman häpeän olevan liian suuri este julkisiin tiloihin menemiselle.

Hankkeen pilottikunniksi valittiin Muonio, Ranua ja Sodankylä. Vallinnan perusteena oli maantieteellinen sijainti ja asukasluku. Pilottikunnista tuleville asiakkaille tarjottiin etäyhteyden palvelua ilmaiseksi ja palvelua kehitettiin heiltä saadun palautteen perusteella. Asiakkaiden vähäisen määrän vuoksi pilottikunnat laajennettiin koskemaan koko yhdistyksen toiminta-alueita.

Kehittämistyö eteni iteratiivisesti: suunnittelulla ja testaamisella löydetään palvelun heikot kohdat ja näitä korjataan jo suunnittelun aikana ennen palvelun markkinoille menoa (Miettinen 2011). Tätä varten alkusyksystä 2011 perustettiin yhteissuunnittelutyöryhmä osallisuuden vahvistamiseksi. Siihen kuului kaksi kokemusasiantuntijaa sekä työntekijöitä ja esimiehiä jokaisesta Lapin ensi- ja turvakodin yksiköstä. Kokemusasiantuntijat olivat käyttäneet Lapin ensi- ja turvakodin palveluita joskus elämänsä aikana.

Systemiteoreettisen ajattelun mukaisesti hankkeen toimintaan haettiin sitouttaa mahdollisimman monia toimijatahoja. Organisaatio koostui ohjausryhmästä, varsinaisesta hankeorganisaatiosta sekä sidosryhmistä. Ohjausryhmään kuuluivat edustajat Lapin yliopistosta, Poh-

jois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksesta, Lapin ensi- ja turvakoti ry:n hallituksesta ja vapaaehtoistyöntekijöistä, Lapin keskussairaala, Lapin aluehallintovirastosta sekä Sodankylän kunnasta. Lisäksi ohjausryhmän kokouksiin osallistui tarvittaessa kutsuttuna asiantuntijajäsen Raha-automaattiyhdistyksestä.

Hankkeen kolmen ensimmäisen vuoden aikana yhdistyksessä kehitettiin kuvapuhelinpalveluiden kokonaisuus sekä avo- että jälkihuoltotoimintaan. Lisäksi käynnistettiin vapaaehtois- ja ryhmätoimintaa etäyhteydessä. Kaikki kehitetyt toimintamallit kuvattiin Innokylän kehittämisympäristöön (www.innokyla.fi). Lisäksi koottiin kuvapuhelinohjelmiston tilaukseen, asennukseen, lakkauttamiseen ja käyttöön opas yhdistyksen työntekijöille. Videoneuvotteluohjelmiston käyttökoulutusta järjestettiin henkilökunnalle sekä ryhmä- että henkilökohtaisissa tapaamisissa koko hankkeen ajan. Asiakastyössä käytettäviä menetelmiä muotoiltiin ja siirrettiin sähköiseen muotoon kuvapuhelinyhteydessä käytettäväksi ja näistä koottiin menetelmäpankki.

Laitospalveluissa etäyhteistyöskentely tuli osaksi verkostotyötä ja koulutuksiin ja työkokouksiin osallistuttiin etänä. Vuonna 2015 tavoitteena oli ryhmä- ja vertaistoimintojen kokeilu, kehittäminen ja niistä monikanavaisesti tiedottaminen kansalaisille ja yhteistyökumppaneille. Vuonna 2016 keskityttiin verkkoauttamisen kokonaisuuden kehittämiseen ja verkkovapaaehtoistoiminta käynnistyi.

Tällä hetkellä, vuonna 2017, Visioverkko®-etäyhteyspalvelut ovat osa yhdistyksen toimintaa. Palvelut ovat internetissä toteutettavaa tietoturvallista matalan kynnyksen kuvapuhelin- ja chat-auttamista sekä vapaaehtois-, vertais ja ryhmätoimintaa. Apu, tuki, ohjaus ja neuvonta vastaavat yksilön ja perheen tarpeisiin eri elämäntilanteissa. Toiminta lisää lappilaisten terveyttä ja hyvinvointia, yhdenvertaisuutta palvelujen saatavuudessa sekä osallisuuden, vertaisuuden ja omaan elämään vaikuttamisen kokemuksia välimatkoista riippumatta. Yhdistyksen teknologiavälitteisessä auttamisessa ovat käytössä seuraavat toiminnot:

1) Kuvapuhelupalvelut

- Vauva valvottaa -kuvapuhelupäivystys
- Vanhemmuus ja päihteet
- Tukea ja apua haastavaksi koetussa elämäntilanteessa
- Vauva- ja pikkulapsiperheen arki kuormittaa

- Toiveena päihteen arki
 - Vapaaehtoisdoula-synnytystukihenkilö
 - Kriisiapu lähisuhdevaikeuksiin ja apua väkivaltakokemuksiin
- 2) Chat
- Miten voimme auttaa?
 - Vauva valvottaa
 - Uniohjaus
 - Vanhemmuus- ja päihheet (mukana kokemusasiantuntija)
- 3) Vertais- ja ammattilaisten ohjaamat ryhmät
- Rytmiryhmä-kotiunikoulun tueksi
- 4) Konsultaatio ja tuki ammattilaisille päihde- ja vauva- ja pikkulapsiperheille
- 5) Laitospalveluissa käytettävät video-/ kuvayhteydet
- asiakasverkostot
 - konsultaatiot
 - kotiharjoittelut.

(Lähteet: Visioverkko®-hankkeen julkaisemattomat asiakirjat ja loppuraportti, ellei toisin mainita.)

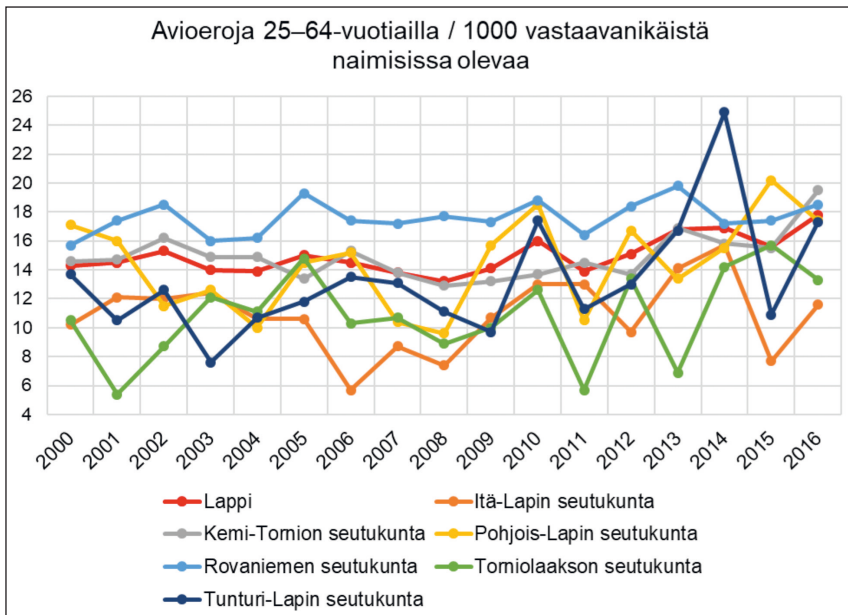
Visioverkko®-hankkeessa kehitetyt palvelut ajanatasaistivat yhdistyksemme toimintoja yhteiskunnallisen digitalisaatiokehityksen viitoittamalle tielle. Yhdistykseen rakentui osallistavalla suunnittelulla ja kehittämistyöllä etäauttamisen toimintatapa, joka integroituu jokaisen yksikön toimintaan. Mutta kuten niin monesti teknologian kanssa työskennellessä, kehittämistyö ei voi jäädä paikalleen. Hankkeen aikana jo huomattiin, että teknologiavälitteiset matalan kynnyksen palvelut olivat tiheästi saatavilla ja ehkä myös käytössä Rovaniemen alueella, mutta muualla maakunnassa niiden käyttö oli vähäisempää. Katse oli siis siirrettävä entistä vahvemmin teknologiavälitteisten palvelujen tarjoamiseen koko maakunnan alueelle.

4 Katse tulevaisuuteen

Lapin ensi- ja turvakoti ry on valmistellut uusia teknologiavälitteiseen työskentelyyn sopivia toimintatapoja, jotka painottuvat koko maakunnan alueelle. Kartoittaessamme eri mahdollisuuksia tuli ilmi, että ero-

tilanteessa olevien lapsiperheiden osalta tarvitaan lisää tukea. Erojen tilastoinnin puutteellisuudesta huolimatta (vain avioliitossa olevien erot tilastoidaan Sotkanettiin eikä tilastoissa näy, montako lasta avioero koskettaa) voidaan nähdä, että erojen määrä on nousujohteinen Lapissakin, vaikka vuosittainen vaihtelu on huomattavaa (kuvio 1).

Huolimatta tilastoinnin puutteellisuudesta on selvää, että lapsi ei tee eroa avio- tai avoeron välille, vaan ne koskettavat yhtä lailla lapsia ja lasten arkea. Siksi on tärkeää kehittää koko maakunnan kattavia eroauttamisen palveluja vastaamaan tuen tarpeeseen helposti saavutettavilla palveluilla, oikea-aikaisesti.



KUVIO 1. Avioerojen määrä Lapissa vuosina 2000–2015. [© THL, Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi 2005–2016 (id:304)]

[id 304: Indikaattori ilmaisee 25–64-vuotiaiden avioeroon päätyvien liittojen osuuden tuhatta vastaavanikäistä naimisissa olevaa kohti. Avioero tilastoidaan naisen asuinkunnan mukaan. Sellaisissa tapauksissa, joissa eronnut nainen on muuttanut ulkomaille, eivät tiedot ole mukana indikaattorin laskemisessa käytetyssä aineistossa. Väestösuhteutus on tehty THL:ssä käyttäen Tilastokeskuksen Väestötilaston tietoja.]

Pohjois-Suomen sosiaalialan kehittämiskeskuksen hallinnoima Perhekeskustoimintamalli Lappiin – integroidut monitoimijaiset palvelut perheille -hanke on osa valtakunnallista Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa (LAPE). Hankkeen tavoitteena on luoda Lappiin koordinoitu perheiden voimavaroja vahvistava perhekeskustoimintamalli. Mallissa sovitetaan yhteen julkiset palvelut, järjestöt, seurakunnat, yksityiset sekä vapaaehtoiset toimijat. Perhekeskustoimintamallia luotaessa toteutetaan toiminnallinen integraatio ja kehitetään lapsi- ja perhepalveluiden toimintakäytäntöjä. Uudistuksessa huomioidaan sujuva tiedonkulku, muutosjohtamisen tuki ja henkilöstön osaamisen kehittäminen sekä yhteiset vaikuttavat työmuodot. Tarkoituksena on myös vahvistaa ennaltaehkäiseviä toimia ja varhaisen tuen muotoja koordinoidusti sekä edistää lasten/nuorten palvelutarpeisiin vastaamista ja perheiden osallisuutta. Kehittämishankkeessa luodaan Lapin olosuhteisiin soveltuvan perhekeskustoimintamallin rakenne, jonka sisällöllisinä toimina toteutetaan:

- Palveluneuvontamallin ja ohjausteknisen alustan kehittäminen perhekeskustoimintamallin puitteissa
- Vanhemmuuden ja parisuhteen tuen vahvistaminen
- Perhevalmennuksen ja vanhemmuutta tukevien ryhmätoimintojen laajentaminen
- Vanhempia kasvatustaidoissa ja -keinoissa ohjaavan, näyttöön perustuvan, mallin (esim. Voimaperheet) käyttöönotto
- Erotilanteen palveluiden kehittäminen
- Eroperheille suunnattujen tukimuotojen kuten eroneuvo- ja vanhemman neuvo -toimintamuotojen laajentaminen alueelle digitalisuutta hyödyntäen
- Monikulttuuristen lasten, nuorten ja perheiden erityistarpeiden huomioiminen palveluissa
- Erityistason sosiaali- ja terveystalvelujen integraatio perhekeskustoimintamalliin
- Lasten somaattisen ja psykiatrisen erikoissairaanhoidon digitaalisuutta hyödyntävien toimintamallien ja menetelmien kehittäminen
- Lastensuojelun monitoimijaisen toimintamallin soveltaminen ja kehittäminen

(Perhekeskustoimintamalli Lappiin -hankehakemus 2016.)

Haimme osana maakunnallista hakua Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelmasta hankerahaa, joka mahdollistaa puoleltoista vuoden pituisen, erityisesti teknologiavälitteisten eropalveluiden kehittämisjakson.

Lapin ensi- ja turvakoti ry:n tavoitteena on Vanhemmuus vahvaksi erossa -hankkeessa kehittää palveluja teknologiavälitteisesti toteutettaviksi, jotta palvelujen saatavuus paranee ja palvelut ovat aidosti lähipalveluja perheen näkökulmasta. Johtavana ajatuksena on aina lapsen paras. Teknologiavälitteisesti järjestettyinä palvelut ovat tavoitettavissa nopeasti eri vuorokauden aikoina ja keskusteluryhmiin voi liittyä kotoa käsin. Jo olemassa olevia digitaalisia vuorovaikutuskanavia voi hyödyntää erityisesti lasten ja nuorten kanssa keskusteluun ja henkiseen tukeen sekä tarvittaessa korjaaviin palveluihin ohjaamiseen. Verkossa palvelut ovat saavutettavissa myös anonyymisti, mikä madaltaa kynnystä avun hakemiseen. (Vanhemmuus vahvaksi erossa -hankehakemus 2016.)

Vanhemmuus vahvaksi erossa -hankkeessa kartoitamme ja kehitämme toimintamalleja, joilla tuetaan Lapin maakunnan lapsiperheitä erotilanteissa siten, että lapsella säilyvät kiinteät suhteen vanhempiin, isovanhempiin ja muihin lapselle tärkeisiin läheisiin ihmisiin. Kehittämistyön keskiössä ovat toimintamallien kehittäminen teknologiavälitteisiksi niin, että riippumatta välimatkoista kaikilla perheillä on yhdenvertainen mahdollisuus saada tukea ja neuvontaa erotilanteessa. Lisäksi vahvistetaan ammattilaisten tieto-taitoa ja osaamista järjestämällä koulutautumismahdollisuuksia. Hankkeen aikana kootaan ja käynnistetään myös paikallisia sekä maakunnallisen eroauttamisen verkostojen toimintaa. Hankkeen tuloksena syntyy matalan kynnyksen lappilainen eroauttamisen toimintamalli, jossa hyödynnetään teknologiavälitteisyyttä ammatillisesti, vertaisesti ja vapaaehtoistoiminnassa. Perheet saavat erotilanteessa oikea-aikaisesti neuvontaa, ohjausta ja tukea lähipalveluina arkiympäristössään.

Lapsiperheet tarvitsevat tukea arkeensa jo ennen eroa, sitä ehkäisevästi. Lapin ensi- ja turvakoti ry on hakenut Sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskukselta, STEAlta 3,5-vuotista hankerahoitusta hankkeelle, jonka tarkoituksena on ehkäistä ylisukupolvista syrjäytymisuhkaa. Nyt rahoitusta haetaan Vanhempien vertaistuki voimaksi pikkulapsiperheissä -hankkeeseen. Sen tarkoituksena on tukea niitä pikkulapsiperheiden (lapset 3–6-v) vanhempia, jotka kokevat kasvatustilanteet haasteellisiksi ja tarvitsevat ammatillista ja vertaisilta saatavaa tukea arjessa.

Päihdepalvelujen avopalveluyksikkö Tuuliassa vastataan etsivällä työllä yhteiskunnalliseen tarpeeseen tukea päihdepalveluja tarvitsevia pikkulapsiperheitä heidän arjessaan teknologiaa hyödyntäen. Yhteiskunnassamme häpeälliseksi leimattu päihteiden käyttö nostaa kynnystä hakea palveluja. Odotusaikana vanhempien motivaatio tavoitella päihteetöntä elämää on korkeampi. Etsivän työn avulla vanhemmille tarjotaan mahdollisuuksia pohtia omaa elämäntilannettaan ja vauvan tuomaa muutosta yhdessä ammattilaisen tai toisten samankaltaisessa elämäntilanteessa olevien perheiden kanssa haluamallaan tavalla, muun muassa teknologiavälitteisyyttä hyödyntäen.

5 Johtopäätökset ja pohdinta

Teknologiavälitteisyys palveluissa säästää aikaa, rahaa ja ympäristöä sekä madaltaa avun hakemisen tai kansalaistoimintaan osallistumisen kynnystä. Pienillä paikkakunnilla avun hakeminen tutulta ihmiseltä voi olla vaikeaa eikä vertaisryhmiin välttämättä ole tarpeeksi osallistujia. Etäyhteyspalveluiden myötä avun hakijan ei tarvitse tulla avun tarjoajan luokse saadakseen apua tai osallistuakseen vertaisryhmä- tai vapaaehtoistoimintaan. Mutta kuten missä tahansa palveluiden kehittämisessä, myös teknologiavälitteisiä palveluja kehitettäessä, on huomioitava palvelun toteutustapa ja sisällön sopivuus palvelujen tarvitsijoille ja tuottajille heidän omassa elinympäristössään ja ajassaan.

Anthony Giddens (1984, 35) kuvaa elämässä olevan erilaisia aikaulottuvuuksia, joita hän nimeää kolme: päivästä toiseen kestävä lyhyt aika, elämänkaaren kestävä pitkä aika ja institutionaalinen aika. Kehittämistyön haasteena on aina löytää sellainen tila ja paikka, jossa ihmisten omat aikaikkunat kohtaavat hitaasti muuttuvan institutionaalisen aikaikkunan siten, että kohtaaminen tukee sekä ihmisten elämänkaaren kestävästä ajasta että toimijoiden osaamiseen kiinnittyvää aikaa. Ajallisten haasteiden lisäksi kehittämistyö kohtaa myös taloudellisia haasteita. Useimmiten innovatiivinen kehittäminen kokoaikaisesti tapahtuu edelleen hankerahoituksella, mikä tuottaa kehittämiseen jaksottaisuutta tarvittavan jatkuvuuden sijasta.

Teknologiavälitteisyys palveluissa voidaan nähdä välineenä mutta ennen kaikkea valintana (Kilpeläinen 2016). Valintatasoja voi olla useita.

Teknologiavälitteisyyden arkistuminen palveluissa edellyttää organisaatiossa muun muassa toimintatason valintaa. Lapin ensi- ja turvakoti ry teki tämän valinnan lähtiessään kehittämään palveluita Visioverkko®-hankkeessa. Teknologiavälitteisyyden painottamisen valinta on vaatinut pitkäjänteistä ja sinnikästä kehittämistyötä, uudenlaisten toimintamallien sisäänajoa osaksi niin työntekijöiden arkityötä kuin organisaation rakenteita. Kehittäminen ja sitoutuminen on vaatinut myös taloudellisia panostuksia ja ilman Raha-automaattiyhdistyksen tukea kehittämistyö olisi ollut lähes mahdotonta.

Visioverkko®-hankkeessa kehitettiin etäyhteyspalveluiden kokonaisuus, joiden juurtuminen yhdistyksen toimintaan varmistettiin laatimalla työntekijöiden käyttöön työssä tarvittavia ohjeita, lomakkeita, menetelmiä ja esittelymateriaalia sekä hankkimalla etäyhteystyön välineet, jotka mahdollistivat laadukkaan ja helposti käytettävän palvelukokemuksen. Edellä mainituilla toiminnoilla luotiin yhdistykseen etäyhteyspalveluiden toimintatapa, jonka mukaan jokainen yksikkö toimii. Yhteinen toimintatapa helpottaa palveluista tiedottamista, varmistaa osaamisen siirtymisen, takaa palveluiden tasalaatuisuuden ja toiminnan jatkuvuuden sekä mahdollistaa yhteisen kehittämisen. Lisäksi koulutuksella varmistettiin videoneuvottelulaitteiden käytön osaaminen.

Valintojen eteen joutuvat myös työntekijät. Teknologiavälitteisyyden arkistuminen vaatii työntekijältä uskallusta toimia toisin ja ajoittain jopa omalta mukavuusalueelta poistumista. Uudenlaisten toimintatapojen, ohjelmien ja sovellusten opettelu vaativat myös itsensä haastamista sekä ammatillista kehittymistä. Tätä voidaan kutsua professionaaliseksi valinnaksi. Suurimpana haasteena Visioverkko® -hankkeessa koettiin työntekijöiden sitoutuminen etäyhteystyön kehittämiseen ja toteuttamiseen. Yhdistyksen yksiköiden työntekijät olivat alkuvaiheessa periaatteellisesti, puheen tasolla sitoutuneita kehittämistyöhön. Puheen muuttaminen käytännön toiminnaksi vei suunniteltua pidemmän ajan. Asenteet ja ennakkoluulot tekniikkaa ja etäyhteysmenetelmiä kohtaan näkyivät työntekijöiden toiminnassa. Kehittämislle ja koulutukselle varatut ajat täyttyivät muusta sillä hetkellä ”tärkeämmäksi” koetusta työstä. Yhdistyksen johdon ja Visioverkon suunnittelijoiden sitkeys kannattelivat kehittämistyötä tilapäisistä suvantovaiheista tai joskus jopa takapakeista huolimatta. Haasteisiin vastattiin vahvalla ohjauksella, koulutuksella ja yhteiskehittämisellä. Lisäksi käytännön myönteiset ko-

kemukset etäyhteystyöstä hälvensivät ennakkoluuloja. Parhaimmillaan teknologiavälitteisyys on osa arkista työtä ja se valitaan menetelmäksi silloin, kun se on paras vaihtoehto asiakkaan avun saamisen kannalta.

Teknologiavälitteisyys tarjoaa myös kansalaisille, asiakkaillemme vaihtoehtoisia toimintatapoja. Monet asiakkaat ovat harjaantuneita teknologisten laitteiden käyttäjiä ja haluavat asioida teknologiavälitteisesti. Toisaalta on asiakkaita, joille teknologiset laitteet ja toimintamallit ovat tuntemattomia. Toimintamme lähtökohtana on, että rakennamme ja tuotamme palveluja asiakkaan haluamalla tavalla, jotta kynnys hakea palveluja olisi mahdollisimman matala tai kynnystä ei olisi lainkaan. Teknologiavälitteisten palvelujen valinta tulisikin olla osa asiakkaan omaa arkea, asiakkaan elämäntilanteesta, palvelutarpeesta, toimintatavasta ja paikasta riippuen.

Toisaalta teknologiavälitteisyys edellyttää myös työntekijöiltä tietoisia valintoja vaihtoehtoisten toimintamallien käyttämiseen. Työntekijä suuntaa valinnoillaan työyhteisön toimintamalleja ja -tapoja. Teknologiavälitteisyys voi haastaa poistumaan omilta mukavuusalueilta, mutta samalla se vahvistaa uskallusta toimia toisin ja luoda uusia rakenteita asiakassuhteeseen.

Lapin ensi- ja turvakoti on jo Visioverkko-hanketta hakiessaan tehnyt organisaatiotasolla valinnan vastata yhteiskunnallisiin muutoksiin ja kansallisella tasolla tehtyihin poliittisiin valintoihin, jotka ohjaavat tuottamaan palveluja myös teknologiavälitteisesti. Teknologian käyttö sinällään ei kuitenkaan edellytä aina uusia sovelluksia, laitteita tai ohjelmistoja, vaan kehittämistyön lähtökohtana tulisi olla jo olemassa olevien ohjelmien tai laitteiden oivaltava soveltaminen asiakkaan tarpeisiin vastatessa.

Lähteet

- Giddens, Anthony (1984) *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Berkeley ja Los Angeles: University of California Press.
- Jokinen, Eeva (2005) *Aikuisten arki*. Helsinki: Gaudeamus.
- Kilpeläinen, Arja (2016) *Teknologiavälitteisyys kylälaisten arjessa. Tutkimus ikääntyvien sivukylien teknologiavälitteisyydestä ja sen rajapinnoista maaseutusosiaalityöhön*. [Villages on the net and in the know. Everyday life of

- ageing rural villages with technology-enhanced social work.] Acta Universitatis Lapponiensis 316. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Lapin liitto (2009) Lapin hyvinvointiohjelma 2010–2015. Lappi antaa elämänoimaa! http://www.lapinliitto.fi/c/document_library/get_file?folderId=22412&name=DLFE-2751.pdf Luettu 20.9.2017.
- Payne, Malcolm (2005) *Modern Social Work Theory*. Basingstoke: Palgrave McMillan.
- Peteri, Virve (2006) *Mediaksi kotiin. Tutkimus teknologioiden kotouttamisesta*. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Vanhemmuus vahvaksi erossa -hankehakemus (2016) Julkaisematon. Saatavissa kirjoittajilta.
- Viirkorpi, Paavo (1993) *Osallisuus, yhteistyö, valta, muutos...: asuinalueen uusi suunnittelujärjestelmä*. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Visioverkko®-hankkeen loppuraportti (2017) Julkaisematon. Saatavilla kirjoittajilta.
- Vuorio, Heli & Yli-Viikari, Anja (2004) *Kohti yhteyksien maaseutua. Selvitys EMOTR-rahoitteisista maaseudun tietoyhteiskuntahankkeista*. MMM:n julkaisu 6/2004. Helsinki: Painopörssi Oy.
- Vuosikertomus (2017) Lapin ensi- ja turvakoti ry:n vuosikertomus vuodelta 2016. Saatavilla kirjoittajilta.

Sosiaalityö näkyväksi verkossa – Ideasta valtakunnalliseksi projektiksi

1 Johdanto

Artikkelimme käsittelee Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirissä kehitettyä verkkososiaalityötä ja sen kehittämisen laajentumista pilotista hankkeeksi sekä osaksi valtakunnallista Terveyskylä-projektia. Terveyskylä on saanut alkunsa vuonna 2009 avatusta Mielenterveystalo.fi-palvelusta. Terveyskylässä, joka on osa valtakunnallista Virtuaalisairaala 2.0 kehittämishanketta, digitalisoidaan kaikkien erikoissairaanhoidon alojen työtä. Sosiaalityö on lähtenyt Terveyskylä-projektiin mukaan syksyn 2016 aikana. Sosiaalityön digitalisaation tavoitteena Terveyskylässä on suunnitella, innovoida ja luoda sosiaalialan ammattilaisten palveluita verkkoon.

Sosiaalityön rooli ja asema digitalisoituvassa yhteiskunnassa herättää erilaisia ajatuksia ja pohdintoja työntekijöissä ja työyhteisöissä. Mielikuvat digitalisaatiosta ja sen tuomista muutoksista voivat olla hyvinkin moninaisia. Kehittämisprosessin varrella olemme kohdanneet erilaisia ja arvokkaita ajatuksia, mielipiteitä, kommentteja, pelkoja sekä uskomuksia liittyen sosiaalityön digitalisaatioon. Mielestämme digitalisaatio luo uudenlaisia mahdollisuuksia sosiaalityön asiantuntijuudelle ja monialaiselle yhteistyölle asiakkaan parhaaksi.

Toivomme artikkelin rohkaisevan sosiaalityöntekijöitä digitaalisten palveluiden kehittäjiksi. Tavoitteenamme on myös vähentää ennakkoluuloja, kenties väriäkin käsityksiä siitä, mitä sosiaalityön digitalisaatiolla tarkoitetaan. Yksinkertaisimmillaan kyse on sosiaalialan palveluiden viemisestä verkkoon sekä tietojärjestelmien hyödyntämisestä osana sosiaalityötä. Sosiaalityön digitalisaatio on myös oman osaamisen ja asiantuntijuuden kehittämistä – sekä sen esille tuomista, verkkopalvelumuodossa. Koemme, että digitalisaatio antaa mahdollisuuden uudenlaisten työmenetelmien ja innovaatioiden luomiseen sosiaalityössä.

2 Ideasta pilotiksi

Idea verkkososiaalityön kehittämisestä HUS:ssa sai alkunsa vuonna 2015. Toinen tämän artikkelin kirjoittajista, Katariina Kohonen oli työskennellyt HUS:ssa psykiatrian avohoidon poliklinikalla sosiaalityöntekijänä vuodesta 2012 alkaen seuraten Mielenterveystalo.fi-verkkopalvelun kehittämistä. Palvelu laajeni ja sen kehittämiseen osallistui terveydenhuollon eri ammattiryhmiä. Terveydenhuollon sosiaalityöntekijät olivat osallistuneet oppaiden ja tiedon tuottamiseen, mutta eivät olleet tuottaneet varsinaisia innovaatioita tai uusia palvelumuotoja. Kun Mielenterveystalo aloitti nettiterapian tuottamisen ja osa psykologeista siirtyi osa-aikaisesti etätöihin nettiterapeuteiksi, Katariina alkoi pohtia, miten myös sosiaalityön palveluvalikoimaa olisi mahdollista uudistaa.

Kun HUS järjesti ensimmäisen Innovaatiopajan syksyllä 2015 ja keräsi siihen ideoita kesällä 2015, Katariina ilmoittautui mukaan idealla ”nettisosiaalityöstä”. Alkuperäinen ajatus oli luoda sosiaalityöhön perustuva ja strukturoitu verkkopohjainen auttamisohjelma. Idea oli, että ohjelma olisi ollut vuorovaikutteinen eli sen tuottaminen olisi edellyttänyt sosiaalityöntekijöiden työpanosta. Innovaatiopajassa idea sai innostuneen vastaanoton. Loppuvuoden aikana selvitettiin, miten idea olisi mahdollista toteuttaa. Vähitellen ajatus stukturoidusta auttamisohjelmasta alkoi osoittautua kehityskelpoiseksi ideaksi, mutta liian suureksi projektiksi. Oli lähdettävä liikkeelle pienemmästä tavoitteesta.

Alkuvuodesta 2016 kehittäminen sai uuden suunnan, kun ideasta innostui nykyisen informaatioteknologian psykiatrian ja psykososiaalisten hoitojen yksikön johtaja. Ennen ensimmäistä tapaamista Katariina oli päättänyt, että aluksi nettisosiaalityö rakennettaisiin yhden teeman pohjalle. Teemaksi valikoituivat taloudelliset ongelmat, joita kohdataan yleisesti sosiaalityössä. Tapaamisessa päätettiin taloudellisen ahdingon omahoito-ohjelman toteuttamisesta. Tarkoituksena oli kokeilla, kuinka oma-apua voidaan hyödyntää osana terveydenhuollon sosiaalityön palveluvalikoimaa.

Taloudellisen ahdingon omahoito-ohjelman kehittäminen toteutettiin maalisis-toukokuussa 2016 ja se julkaistiin mielenterveystalo.fi-verkkopalvelussa aikuisten osiossa kesäkuussa 2016. Taloudellisen ahdingon omahoito-ohjelma sijaitsee osiossa omahoito ja oppaat. Omahoito sisältää tietoa, ohjausta palveluihin ja harjoituksia. Omahoidossa on pa-

nostettu kuvalliseen ilmaisuun. Katariina toimi hankkeen projektipäällikkönä. HYKS psykiatrian sosiaalityöntekijät ja sosiaalityön esimiehet osallistuivat hankkeeseen antamalla korjausehdotuksia omahoito-ohjelmaan. Taloudellisen ahdingon omahoito perustuu myös moniammatilliseen osaamiseen, sillä se on tuotettu It-psykiatrian ja psykososiaalisten hoitojen yksikön ohjauksessa.

Katariinan esimies vastaava sosiaalityöntekijä Päivi Parikalla on alusta alkaen ollut keskeinen rooli kehittämistyön tukijana. Päivi on ymmärtänyt kehittämistyön tarpeellisuuden ja kannustanut kokeilemaan. Huolimatta käytettävissä olevien resurssien rajallisuudesta, kehittämistyö on kyetty toteuttamaan. Tässä on auttanut paitsi innostus ja usko sosiaalityöhön, myös kehittämistyötä tukeva johtaminen.

3 Pilotista hankkeeksi

Taloudellisen ahdingon omahoito sai pääosin innostuneen vastaanoton sekä sosiaali- että terveydenhuollon ammattilaisilta. Se sai myönteistä palautetta myös järjestöiltä. Vähäisen käytettävissä olevan työaikaressurssin vuoksi palvelun käyttäjiä ei voitu ottaa mukaan kehittämiseen. Tarkoituksena on ollut ottaa asiakkaat mukaan jatkokehittämiseen.

Onnistuneen pilottihankkeen myötä digitaalisen sosiaalityön kehittämistä päätettiin jatkaa. Kesällä 2016 Katariina alkoi ideoimaan ja kirjoittamaan Takaisin työhön oma-apua, joka julkaistiin kesän 2017 aikana.

Syksyllä 2016 verkkososiaalityön kehittämistarve nousi laajemmin näkyville ja Katariinaa pyydettiin Terveyskylä-projektiin sosiaalityön projektikoordinaattoriksi. Terveyskylä muodostuu useasta jo avautusta ja kehitteillä olevasta virtuaalisesta talosta. Terveyskylä on verkkopalvelu, jonka sisältöjä kehitetään jatkuvasti yhdessä eri alojen asiantuntijoiden ja potilaiden kanssa. Terveyskylä tuottaa kansalaisille, potilaille ja ammattilaisille tietoa, apua ja hoitoon kytkeytyviä verkkopalveluita. Terveyskylän palvelut tarjoavat monialaista asiantuntijuutta potilaiden ja ammattilaisten tarpeisiin. Syksystä 2016 alkaen verkkososiaalityön kehittäminen on laajentunut, kun oma-apua ja tietopaketteja on tuotettu lisää. Samaan aikaan verkkososiaalityön kehittämiseen on saatu laajemmin terveydenhuollon sosiaalityöntekijöitä mukaan.

Syksyllä 2016 toinen tämän artikkelin kirjoittajista, nuorisopsykiatrian tutkimus-, arviointi- ja konsultaatiopoliklinikan sosiaalityöntekijä Miina Arajärvi lähti kehittämistyöhön mukaan, alkuun potilastyön ohella. Miina lähti kehittämään yhdessä kollegansa kanssa Taloudellisen tuen opasta perheille. Miina vastasi projektin suunnittelusta ja toteutuksesta yhdessä Mielenterveystalon projektipäällikön kanssa. Projektin edetessä Miinan kiinnostus verkkososiaalityön kehittämiseen lisääntyi. Samalla ymmärrys verkkososiaalityön kehittämisen tarpeesta ja merkityksestä kasvoi. Myös kehittämiseen liittyvät haasteet konkretisoituivat. Miina teki syksystä 2016 lähtien tiiviistä yhteistyötä Katariinan kanssa verkkososiaalityön kehittämisessä.

Loppuvuodesta 2016 verkkososiaalityössä HUS:ssa aloitettiin kansallinen yhteistyö ja ensimmäiseksi viralliseksi yhteistyökumppaniksi tuli Tampereen yliopistollinen sairaala Taysin sosiaalityö. Loppuvuoteen 2016 mennessä verkkososiaalityö HUS:ssa ja Terveyskylässä sai näkyvyyttä ideoiden ja tuotettujen materiaalien sekä kehitteillä olevien tietopakettien muodossa.

4 Pulmanavigaattori

Hankkeen laajentumisen myötä syntyi tarve koota yhteen Terveyskylän sosiaalityössä syntynyt materiaali. Terveyskylä koostuu virtuaalitaloista, jotka tarjoavat sairaus- ja oirekohtaista tietoa sekä tukea ja apua verkossa. Koska sosiaalityön omaa virtuaalitaloa ei ole, mutta sosiaalityötä tarvitaan kaikissa Terveyskylän taloissa, syntyi ajatus sosiaalityön ja sosiaalipalvelujen oirenavigaattorista. Se nimettiin pulmanavigaattoriksi. Navigaattori voidaan liittää kaikkiin Terveyskylän virtuaalitaloihin ja osaksi digihoitopolkuja.

Pulmanavigaattori koostuu sosiaalisista tuki- ja palvelumuotoja kuvaavista teemoista. Katariinan aloittaman kehittämistyön tuloksena tuotettiin pulmanavigaattorin pilottiversio, joka valmistui helmikuussa 2017. Samalla kehittämistyö siirtyi Miinan vastuulle Katariinan sijaisena. Vuoden 2017 aikana pulmanavigaattorin rakennetta jatkokehitetään ja tuotetaan materiaalia yhteistyössä muiden sairaanhoitopiirien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Pulmanavigaattori kerää tietoa, jonka avulla voidaan tutkia ja selvittää, minkälaisiin sosiaalisiin pulmiin asiak-

kaat pulmanavigaattoria käyttävät ja minkäläisten sairauksien yhteydessä. Tavoitteena on kehittää pulmanavigaattorin palveluita asiakaslähteisemmäksi ja asiakkaan tarpeita vastaaviksi talokohtaisesti ja osaksi digitaalisia hoitopolkuja. Digitaalisilla hoitopoluilla tarkoitetaan sairautteen ja oireisiin liittyviä digitaalisia hoitokokonaisuuksia, jotka sisältävät kokonaisvaltaista tietoa, ohjeita ja tukea. Digitaaliset hoitopolut ovat henkilökohtaisia ja niihin asiakas pääsee tulevaisuudessa kirjautumaan. Pulmanavigaattoria testataan yhteistyössä asiakkaiden kanssa ennen sen julkaisua. Julkaisu tapahtuu vuoden 2017 aikana. Pulmanavigaattori-innovaatioita voisi kehittää myös sosiaalihuollon palveluihin, esimerkiksi sote-keskuksiin tai perhekeskuksiin. Miina vastaa projektin eteneemisestä ja julkaisusta yhteistyössä Tieto Oy:n kanssa.

Pulmanavigaattorin kehittämisen lisäksi tavoitteena tulevaisuudessa on tuottaa erilaisia verkkovalmennuksia, kuten kehitteillä oleva voimavaravalmennus, josta on julkaistu opas toukokuussa 2017, sekä muita sosiaalialan palveluita osaksi digihoitopolkuja. Verkkososiaalityön kehittämisen taustalla on lisätä sosiaalityön verkkopalveluiden näkyvyyttä, innovaatioita ja vaikuttavuutta nyt ja tulevaisissa palvelurakennemuutoksissa. Kehittämistä tehdään jatkuvasti ja valtakunnallisesti yhteistyössä eri tahojen kuten ODA:n, Apotin ja muiden yliopistosairaaloitten kanssa. ODA tarjoaa kuntakohtaisia sähköisiä palvelukokonaisuuksia kuntalaisille. Apotissa puolestaan kehitetään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita sekä yhteistä tietojärjestelmäkokonaisuutta. Digitaalisessa sosiaalityössä yhdistyy toiminnan kehittäminen ja sen vaikuttavuuden jatkuva seuranta sekä tutkimus.

5 Kehittämistyön haasteet ja tavoitteet

Verkkososiaalityö on paljon muutakin kuin kehittämistä, se on muu-
tostyötä, jonka tavoitteena on sosiaalityön tehostaminen ja sosiaalityön
asiantuntijuuden terävöittäminen. Nykyaikainen teknologia mahdol-
listaa palveluiden nopean saatavuuden, tehokkuuden ja monipuolisuu-
den verkossa. Verkkososiaalityö haastaa myös työntekijät uuden äärelle.
Muutosta voidaan pitää mahdollisuutena, mutta usein se herättää myös
erilaisia jännitteitä organisaatiossa. Faye Mishna, Mario Bogo, Jennifer
Root, Jami-Leigh Sawyer ja Mona Khoiry-Kassabri (2012) toteavat tut-

kimuksessaan sosiaalityöntekijöiden kokevan verkkovälitteisen työskentelyn haasteena muun muassa vapaa-ajan ja työajan välisen rajan hämärtyksen. Verkkososiaalityötä on kritisoitu siitä, että sillä pyritään korvaamaan kasvokkaista vuorovaikutustyötä. Koemme, että verkkososiaalityö tarjoaa tehokkaan mahdollisuuden sosiaalityön palveluiden hyödyntämiseen ja se tuo lisäarvoa perinteisen kasvokkaisen työskentelyn rinnalle. Camilla Granholmin (2016) kuvaa sulautuvan sosiaalityön käsitteellä uudenlaista palvelujärjestelmää ja sosiaalityötä, jossa verkkososiaalityötä hyödynnetään tarvittaessa ja joustavasti työvälineenä. Se ei korvaa kasvokkaista vuorovaikutusta, vaan täydentää sitä. Voidaan myös ajatella niin, että työn kuormittavuus vähenee, kun asiakkaat kykenevät hyödyntämään oman toimintakykynsä ja osaamisen rajoissa sosiaalityön verkkopalveluita osana omaa elämänhallintaa. Näin ollen kasvotusten tehtävälle psykososiaaliselle työlle ja asiakkaan kohtaamiselle jää enemmän aikaa.

Teknologia kehittyä ja digitalisoituminen on väistämätön valtakunnallinen muutos sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa (Valtioneuvosto 2017). Terveydenhuolto ja sen palvelut ovat tässä kehittämisesä edelläkävijöitä. Mielestämme monialainen palvelukokonaisuus tulee näkyä myös verkkopalveluissa. Työn kuormittavuuden vähentämiseksi, resurssoinnin oikein kohdentamiseksi ja palveluiden koordinoimiseksi tarvitaan monialaisia yhteistyökäytäntöjä myös verkkoon. Monialaisuuteen tulee pyrkiä niin toimintaympäristön, organisaatioiden kuin asiakkaiden tarpeiden muuttuessa. Verkkososiaalityön kehittäminen osaksi monialaista palveluverkosta tukee sote-uudistuksen strategiaa, monialaista työkuulttuurin toteutumista ja asiakkaan monipuolista palveluiden saantia.

Mielestämme olemme onnistuneet, resurssien niukkuudesta huolimatta, tuomaan lyhyessä ajassa esille verkkososiaalityön palveluita terveydenhuollon verkkopalveluiden rinnalle. Olemme onnistuneet luomaan uusia palveluinnovaatioita, tuottamaan materiaalia, tietopaketteja sekä omahoito-ohjelmia verkkoon. Lisäksi olemme onnistuneet innoittamaan myös muita sosiaalityöntekijöitä verkkososiaalityön kehittämiseen mukaan. Tästä näkökulmasta sosiaalityön digitalisaatiossa ollaan mielestämme hyvässä vaiheessa, tosin aktivoitumista ja valtakunnallista yhteistyötä sekä näkyvyyttä tarvitaan koko ajan. Toivomme, että tämä artikkeli toimii myös mielenkiinnon herättäjänä ja sosiaalityöntekijöi-

den innoittajana lähteä työstämään ja kehittämään sosiaalityön digitalisaatiota eri sektoreilla. Tavoitteenamme on vaikuttaa sosiaalityön digitaalisten palveluiden kehittämiseen valtakunnallisesti.

6 Sosiaalityön tulevaisuus digitalisaatiossa

Sosiaalityön digitalisaation kehittäminen vaatii sallivaa ja kehittämismyönteistä johtamista. Työntekijöiltä se vaatii rohkeutta ja uskallusta sekä tehokkuutta kehittää verkkopalveluita. Elämme organisaatioiden murroksen vaihetta, jossa työltä vaaditaan entistä enemmän tehokkuuden lisäksi laatua ja kustannussäästöjä. Sosiaalityön digitalisaatio ja verkkopalveluiden kehitys luo edellytyksiä toiminnan muutokselle. [PK4]

Digitalisaation mahdollisuuksiin nyt ja tulevaisuudessa liittyy paljon haasteita. Haasteena on saada digitaaliset palvelut kaikkia kansalaisia palveleviksi kokonaisuuksiksi. Verkkopalveluiden tulisi palvella myös marginaalissa olevia ryhmiä, kuten maahanmuuttajia tai vammaisia. Digitaalisten palveluiden kieli, käyttö ja sisällöt tulisi muodostaa myös erityisryhmiä palvelevaksi. Toisaalta koemme, että nimenomaan uudistuva teknologia voisi tarjota mahdollisuuden erityisryhmien verkkopalveluihin, esimerkiksi digitaalisten kielenkääntäjien ja erilaisten kommunikointilaitteiden kehittämisen kautta.

Digitalisaatio mahdollistaa myös uudenlaisen ja laajan mahdollisuuden tehdä monialaista ja poikkitieteellistä tutkimusta. Tietoaltaat ja tiedontuotanto digitaalisissa palveluissa mahdollistavat hyvinvoinnin tutkimukselle sekä sosiaali- että terveyspalveluissa uusia tutkimuksen kanavia, joista saadaan kerättyä monipuolista tietoa. Parhaimmillaan tiedon ja tutkimuksen avulla voidaan ennustaa ja ennaltaehkäistä hyvinvointiimme negatiivisesti vaikuttavia tekijöitä.

Lähteet

- Granholt, Camilla (2016) Social Work in Digital Transfer. Blending services for next generation. Väitöskirja. Mathilda Wrede Institutes forskningsserie 1/2016. http://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf Luettu 29.5.2017.
- Mishna, Faye & Bogo, Mario & Root, Jennifer & Sawyer, Jami-Leigh & Khoyry-Kassabri, Mona (2012) "It just crept in". The digital age and implications for social work practice. *Clinical Social Work Journal* 40, 277–286.
- Valtioneuvosto (2017) Digitalisaatio, kokeilu ja normien purkaminen. <http://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/digitalisaatio> Luettu 29.5.2017.

Kuinka voin auttaa? – Kokemuksia sosiaalityössä hyödynnettävistä digipalveluista

1 Johdanto

Oulunkaaren kuntayhtymään kuuluu viisi kuntaa: Ii, Pudasjärvi, Utajärvi, Vaala ja Simo. Asukkaita näissä kunnissa on yhteensä noin 27 400. Oulunkaaren kuntayhtymä järjestää ja tuottaa näille kunnille sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteiset palvelut. Oulunkaaren kuntayhtymässä on työntekijöitä kaikkiaan noin 1200 henkilöä.

Oulunkaaren kuntayhtymässä halutaan kehittää ja hyödyntää sähköisiä palveluja eri muodoissa parantaakseen niin asiakkaiden palveluja kuin työntekijöiden työ- ja toimintatapoja huomioiden myös toimintaympäristö ja asukkaiden palvelutarpeet. Maaseutumaisessa toimintaympäristössä digitalisaatio nähdään mahdollistajana uusien, joustavien ja asiakaslähtöisten palveluiden tuottamisessa.

Oulunkaaren strategiassa visiona on mielekäs arki ja tavoitteena laaja-alainen hyvinvointi, alueellinen vaikuttavuus sekä asiakkaiden ja kuntalaisten osallisuus. Yhtenä keinona näiden tavoitteiden saavuttamisessa nähdään digitalisaatio. Perinteisen lähipalvelun rinnalla ja vaihtoehtona digitalisaation tuomat mahdollisuudet koetaan palveluiden toteuttamisessa siten, että lähipalvelu voidaan tuottaa myös digitalisaation avulla lähellä, etäisyydestä riippumattomasti ajatuksella ”digi on liki”.

Tässä artikkelissa kuvataan, millaisia digitaalisia toimintoja Oulunkaaren kuntayhtymässä on käytössä sosiaalityössä niin työvälinaana kuin asiakastyössä. Lisäksi käsittelemme, millaisia valmiuksia sekä sosiaalityöntekijöillä että sosiaalityön asiakkailla on digitalisaation hyödyntämisessä. Artikkelia varten olemme haastatelleet Oulunkaaren sosiaalityöntekijöitä sekä vierailleet keskustelemassa asiakkaiden vertaisryhmissä aiheesta digitalisaatio sosiaalityössä. Lisäksi artikkelissa tuodut näkemykset perustuvat kirjoittajien työn kautta saatuun kokemukseen.

2 Sosiaalityön tukena käytettävät digitaaliset toiminnot Oulunkaaren kuntayhtymässä

Oulunkaaren kuntayhtymän sosiaalipalveluissa digitalisaation hyödyntäminen ja sähköisten palveluiden käyttö yleistyy ja lisääntyy jatkuvasti. Sosiaalityöntekijöiden päivittäisessä käytössä oleviin työvälineisiin, tietokoneisiin ja älypuhelimiin on tullut yhä enemmän erilaisia ohjelmia ja sovelluksia, jotka ovat tuoneet uusia mahdollisuuksia työ- ja toimintatapoihin sekä asiakkaiden kohtaamiseen. Merkittävimpänä työvälineenä on sähköinen asiakastietojärjestelmä, mutta sen lisäksi sosiaalityöntekijöiden päivittäisessä käytössä ovat muun muassa sähköiset kalenterit, sähköposti ja etäyhteydet. Myös internetiä hyödynnetään monenlaisissa asioissa päivittäin ja sosiaalinen media tiedottamisen kanavana on otettu yhä enemmän käyttöön. Sähköisessä muodossa tietoja voidaan tarkistaa esimerkiksi väestörekisterikeskuksesta ja Kelan Kelmu- tietojärjestelmästä. Oulunkaaren sosiaalityöntekijöille tehty työajanseuranta osoittaa, että iso osa työajasta käytetään sellaisiin työtehtäviin, jossa josain tavalla hyödynnetään erilaisia teknisiä ja digitaalisia välineitä.

Sosiaalityöntekijän lähtiessä tapaamaan asiakasta kotikäynnille, voi työntekijä ottaa mukaansa kannettavan tietokoneen ja tehdä kotikäynnin yhteydessä tarvittavat kirjaukset suoraan sähköiseen asiakastietojärjestelmään perinteisten muistiinpanojen sijasta. Ennen muistiinpanot on jouduttu tapaamisen jälkeen kirjaamaan toimistolla asiakastietojärjestelmään. Kotikäynneillä työntekijällä on myös mahdollista tarkistaa asiakasta koskevia tietoja suoraan asiakastietojärjestelmästä, mikä helpottaa työskentelyä.

Viranomaisten välillä tietoja vaihdetaan yhä enenevässä määrin sähköisesti, esimerkiksi turvapostin välityksellä perinteisen kirjepostin sijasta. Tämä nopeuttaa ja helpottaa asioiden hoitamista. Viranomaisten ja yhteistyökumppaneiden välillä on lisääntynyt myös etäyhteyksien, kuten Skype for busineksen käyttö kokoontumisen muotona. Viranomaisten ja eri asiantuntijoiden välisissä palavereissa etäyhteyksien käyttö on koettu toimivaksi ja etäyhteyksiä käytetäänkin päivittäin. Tämä tehostaa merkittäväällä tavalla työajan käyttöä, koska matkustamiseen ei tarvitse käyttää aikaa.

Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välillä etäyhteyksien ja digitaalisten kanavien käyttö on toistaiseksi vähäisempää, mutta tämäkin on li-

sääntymässä. Etäyhteyksien ja sähköisten palveluiden käyttö painottuu enemmän yleiseen ohjaukseen ja neuvontaan, jota saa muun muassa Oulunkaaren kuntayhtymän nettisivuilta, jossa on käytössä nettisivuilta saatavan tiedon lisäksi chat-palvelu.

Chat-palvelun tarkoituksena on olla matalan kynnyksen asiointikanava, jota kautta saa neuvontaa ja palveluohjausta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilta. Tavoitteena on antaa asiakkaille mahdollisuus kysyä pieniäkin mieltä askarruttavia asioita anonyymisti. Asioiden, joiden vuoksi asiakas ei välttämättä lähde soittamaan työntekijälle, mutta jotka voivat asiakkaan näkökulmasta olla hyvinkin tärkeitä.

Chat-palvelun potentiaalisia asiakkaita ovat kaikki Oulunkaaren verkkosivuilla liikkuvat kuntalaiset. Työntekijän ollessa paikalla chatissa, chat ilmestyy ponnahdusikkunaan asiakkaan avatessa Oulunkaaren kuntayhtymän nettisivun. Ponnahdusikkunassa kysytään: kuinka voin auttaa?

Chat-asiointi on nimetöntä asiointia ja se mahdollistaa yleisen neuvonnan ja palveluohjauksen. Chatin aloitustekstissä kerrotaan asiakkaille, minkä ammattiryhmän edustaja on paikalla. Tällä pyritään ohjaamaan asiakkaita hyödyntämään juuri paikalla olevan työntekijän erityistä ammattiosaamista.

Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat päivystävät vuorollaan kerran viikossa kahden tunnin ajan chatissa ja päihdetyöntekijät kerran kahdessa viikossa. Lisäksi yleistä neuvontaa antavat yöaikaan asumispalveluiden yövuorossa olevat ohjaajat.

Yhteydenotot chatissa ovat painottuneet enimmäkseen yleiseen ohjaukseen ja neuvontaan sekä yhteystietojen etsimiseen. Osittain on onnistuttu siinä, että asiakkaat hyödyntävät esimerkiksi aikuissosiaalityön chatia kysyäksään nimenomaisista palveluista. Chatilla on pystytty auttamaan asiakkaita löytämään vastauksia heitä askarruttaviin kysymyksiin. Haasteena kuitenkin on, että chatissa tulee myös sellaisia kysymyksiä, jotka eivät edellyttäisi sosiaalityön tai päihdetyön asiantuntijuutta. Tämä jossain määrin turhauttaa työntekijöitä.

Chat-palvelun lisäksi asioita voi hoitaa sähköisesti Oulunkaaren kuntayhtymän Omahoito terveystietojärjestelmällä. Omahoito palvelussa voi muun muassa kysyä neuvoa ja saada ohjausta sosiaali- ja vanhuspalvelujen sekä terveydenhuollon työntekijöiltä. Lisäksi Omahoidossa voi hakea sähköisesti sosiaali- ja vanhuspalveluja sekä varata aikoja esimer-

kiksi lastenvalvojalle. Tarvittavat tulo- ja menotiedot, joita tarvitaan elatussopimusten teossa, voi toimittaa lastenvalvojalle omahoitopalvelun kautta etukäteen. Omahoito palvelun käyttö edellyttää kirjautumista pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. Siten Omahoidossa asioidaan tunnistautuneena ja tietoturvallisesti.

Sosiaalityöntekijöille tulee asiakkailta yhteydenottoja myös sähköpostitse. Sähköpostin välityksellä voidaan antaa yleistä ohjausta ja neuvontaa, mutta varsinaisia asiakkuuteen liittyviä asioita ei voida sähköpostilla hoitaa, koska sähköpostin lähettäjää ei kyetä varmentamaan. Pääsääntöisesti asiakkaan ottaessa yhteyttä sähköpostilla, työntekijä ottaa häneen yhteyttä takaisin puhelimitse, mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa.

3 Sosiaalityön ammattilaisten valmiudet digitalisaatioon

Artikkelia varten haastateltiin Oulunkaaren kuntayhtymässä toimivia sosiaalityöntekijöitä. Teemoina käsiteltiin digitalisaation ja sosiaalityön suhdetta sekä sitä, miten sosiaalityö on muuttunut tai tulee muuttumaan digitalisaation myötä. Lisäksi työntekijöiden kanssa pohdittiin työntekijöiden oman osaamisen tasoa ja asennetta digitalisaatioon.

Sähköiset palvelut miellettiin pitkälti erilaisiksi ohjelmiksi, kuten tietojärjestelmiksi sekä asiointin välineiksi asiakkaille esimerkiksi hakemusten ja liitteiden vastaanottamisessa. Sähköisiä palveluita ei niinkään mielletty kommunikoinnin tai asiakastapaamisten välineinä tai kanavana, mutta ne nähtiin erilaisiksi sähköisiksi työkaluiksi, joilla sosiaalityö mahdollistuu nopeammin.

Työntekijät eivät miellä, että sähköiset palvelut korvaisivat sosiaalityötä, mutta ne koetaan vahvasti sen täydentäjänä. Esimerkkinä Skypetapaamisen joustavuus asiakastapaamisen tuottamisessa, joskaan työntekijöiden mielestä sen ei pitäisi olla ensimmäinen kohtaamisen puite. Skype-tekniikan todettiin voivan pettävän, lisäksi se voi olla vieras ja ujoistuttava asiakkaalle, jonka vuoksi etäyhteyden ei nähty voivan olla ensimmäinen kohtaamisen tapa. Varsinkin lasten kohtaamisessa videovälitteinen kontakti oli täysin poissuljettu palvelu, koska lasten kanssa haluttiin saada aitoa vuorovaikutusta esiin. Sosiaalityöntekijät ajattelivat asiaa myös siitä näkökulmasta, kuinka paljon lapset ja nuoret

nykypäivänä sähköisiä välineitä käyttävät. Esimerkiksi virtuaaliset pelit tai kyselyt eivät olleet työntekijöiden mielestä välttämättä hyvä asia, mikäli lapsilla on muutenkin haasteita liiallisen virtuaaliodellisuuden kanssa.

Sosiaalityöntekijät pitävät omaa digitaalista osaamista hyvänä, ja asiakkaiden auttaminen sähköisissä palveluissa koetaan osaksi sosiaalityön ydintehtäviä. Tärkeää on myös pitää oma osaaminen ajan tasalla. Esimerkiksi useat lapsiperheet näyttävät asioivan helpommin sähköisten palveluiden kautta, minkä vuoksi myös sosiaalityöntekijöillä tulee olla siihen valmiudet.

Asiakkaiden esteet sähköisten palveluiden käyttöön johtuivat työntekijöiden näkemyksen mukaan hyvin usein siitä, etteivät asiakkaat halunneet käyttää niitä niiden ollessa jollain tavalla jopa pelottavia. Asiakkaiden puutteelliset laitteistot ja nettiyhteyksien puuttuminen saattavat myös olla esteenä sähköisten palveluiden käytettävyyteen.

Digitalisaation uhkina nähdään tietoturvariskien kasvu ja perinteiseen vuorovaikutukseen perustuvan työn muuttuminen toissijaiseksi. Asiakasnäkökulmasta uhkana koetaan asiointipalvelun lasku. Toisilla asiakkailla esimerkiksi kirjalliset ilmaisutaidot eivät ole välttämättä korkeat, ja näiden asiakkaiden osalta ongelmista kiinni saaminen ja varhainen puuttuminen voi olla hyvinkin ongelmallista. Fyysinen vuorovaikutus koetaan sosiaalityön tärkeäksi työvälineeksi ja sen menettämisen pelko on hyvin usein digitalisaation välttelyn taustalla niin asiakas- kuin työntekijänäkökulmasta. Myös kirjallisen ilmaisun myötä esimerkiksi viestin sisältö voi saada erilaisia merkityksiä ja väärinkäsitykset lisääntyvät. Ongelmien pelätään karkaavan käsistä, mikäli viestintä asiakkaiden kanssa tapahtuu vain virtuaalisesti. Yhteistyön näkökulmasta digitalisaatiolla on useita näkökulmia. Toisaalta se helpottaa yhteistyötä, mutta toisaalta sen ajatellaan aiheuttavan yhteistyön heikkenemistä, koska fyysinen vuorovaikutus vähenee.

Digitalisaation mahdollisuuksia on vaikea kuvata ilmiön laajuuden vuoksi. On vaikea ajatella, mitä kaikkea digitalisaatio voi sisältää. Mahdollisuuksia on monen tasoiseen kohtaamiseen sekä tärkeiden asioiden hoitoon myös virka-ajan ulkopuolella. Ajatus normaalista klo 8 – 16 välistä virka-aikaisesta työstä saa digitalisaation myötä aivan uudenlaisen merkityksen. Onko työtä tarpeen tehdä tiukasti noina kellonaikoina vai siirrytäänkö työtä tekemään silloin, kun asiakkaat parhaiten tavoitetaan;

myös ilta- ja viikonloppu-aikaan? Nopeat, kevyet asioiden hoidot, ohjaus, neuvonta ja mahdolliset jatkokäynnit asiakasasioiden tarkistusmielessä mahdollistuvat digitalisaation vuoksi huomattavasti helpommin.

Yhteenvetona työntekijöiden valmiuksista digitalisaatioon voi todeta, että työntekijät kokevat olevansa suhteellisen kyvykkäitä käytössä olevien sähköisten palveluiden käyttöön, mutta asiakkaiden kyvykkyyttä niihin epäillään jonkin verran. Sosiaalityöntekijöillä on myös huoli digitalisaation vaikutuksista sosiaalityöhön. Aidon vuorovaikutuksen pelätään katoavan, mikäli sähköisille palveluille annetaan enemmän sijaa työssä. Työntekijöillä digitalisaation ja fyysisen kontaktin välinen rajapinta on selkeästi hälventynyt aiempiin kokemuksiin verrattuna, ja vastakkainasettelua esiintyy huomattavasti vähemmän. Tärkeää olisikin muistaa digitalisaatio työn mahdollistajana esteiden sijaan. Kun sosiaalityössä saadaan kohdennettua digitaalisia palveluja niiden kansalaisten käyttöön, joilla on mahdollista käyttää ja jotka osaavat käyttää digitaalisia palveluja, jää enemmän resursseja muiden asiakkaiden kanssa työskentelemiseen. Siten asiakastyön perinteisiä resursseja voidaan suunnata niille, jotka tarvitsevat enemmän henkilökohtaiseen tapaamiseen perustuvaa tukea.

4 Sosiaalityön asiakkaiden valmiudet digitalisoituvien palveluiden käyttöön

Asiakkaita haastateltaessa syntyi kuva, että heidän osaamisen tasonsa ja suhtautuminen digitalisaatioon on hyvin vaihtelevaa. Osa koki sähköiset palvelut hieman samalla tavalla kuin työntekijät, eli kokivat ne osittain uhkaksi fyysiselle vuorovaikutukselle. Haastateltavilla ei ollut vielä kokemusta asioinnista etäyhteyksin missään palvelussa. Ajatuksena he kuitenkin pitivät perinteistä tapaamista parempana vaihtoehtona kuin etäyhteydellä asioimista. Digitalisaatio nähtiinkin pääosin hakemusten ja ajanvarausten tekemisenä. Osa koki, että sähköinen maailma on ”pelottava” ja jotkut totesivat etteivät aio periaatteesta käyttää sähköisiä palveluita. Vastaustaan he eivät kuitenkaan halunneet sen kummemmin tarkentaa. Osalla asiakkaista taas oli päivittäisessä käytössä sähköposti ja erilaisia sovelluksia puhelimissa ja he hoitivat esimerkiksi monien muiden palveluiden, kuten pankkiasioiden hoidon sähköisesti. Moni oli

hoitanut Kelan asiointeja myös sähköisesti, joka on koettu suhteellisen helpoksi.

Sosiaalipalvelujen käyttäjillä, esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnossa olevilla asiakkailla, on huomattu olevan hyvin usein heikot valmiudet (osaaminen, kyky, välineet) käyttää erilaisia sähköisiä palveluja. He tarvitsevat opettamista ja ohjausta perusasioista lähtien, kuten koneen käynnistäminen, mikä on hiiri, mitä tarkoittaa internet, sähköposti, facebook.

Sosiaalipalveluissa kohdataan hyvin monenlaisissa elämäntilanteissa, erilaisilla taustoilla olevia ihmisiä, joiden mahdollisuudet käyttää sähköisiä palveluja ja hyödyntää digitalisaation mahdollisuuksia vaihtelevat suurestikin. On ihmisiä, joilla on täydet valmiudet ja riittävästi osaamista digitaaliseen asiointiin. Toisaalta on myös ihmisiä, jotka eivät ole juurikaan elämänsä aikana käyttäneet esimerkiksi tietokonetta tai älypuhelinia.

5 Pohdintaa

Digitalisaatio haastaa perinteiset tavat tehdä sosiaalityötä, mutta samalla myös tarjoaa uusia mahdollisuuksia sosiaalityön tekemiseen. Sen sijaan, jos ajatellaan, että digitalisaatiolla koitetaan poistaa sosiaalityön vuorovaikutuksellisuus ja asiakkaan kasvotusten tapahtuva kohtaaminen, ovat lähtökohdat digitalisaation kehittämislle huonot.

Digitalisaatio tulisi nähdä mahdollisuutena täyttää ne aukot, joihin pelkkä fyysinen kontakti ei jostain syystä onnistu tai riitä. Esimerkiksi asiointi etäyhteyden välityksellä voi jopa madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä ja lisätä yhteydenpitoa sosiaalityöntekijään. Edellytyksenä on, että etäasiointi saadaan kehitettyä mahdollisimman helposti toteutettavaksi sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta. Etäyhteyksien käyttö asiakastyössä tulee vääjäämättä tulevaisuudessa lisääntymään. Tämän vuoksi on kiinnitettävä huomiota myös siihen, miten etäyhteyden välityksellä saadaan luotua työntekijän ja asiakkaan välille hyvä ja välitön vuorovaikutus.

Digitalisaatio voi antaa eväitä lisätä sosiaalityön kohteena olevien asiakkaiden osallisuutta ja vastuunottoa vaikuttaa omissa asioissaan, kun asiointikanavat saadaan nykyistä ketterämmiksi. Asiakkailla on tu-

levaisuudessa entistä helpompaa nähdä omat asiakasasiakirjansa. Onko tulevaisuutta, että asiakkaat itse osallistuvat tiedon tuottamiseen ja tekevät omasta arjen hallinnastaan ja tuentarpeistaan itsearviointeja sähköisessä muodossa

Digitalisaation ja sähköisten palveluiden lisääntyessä sosiaalityössä, on otettava huomioon vaikeimmassa asemassa olevien asiakkaiden mahdollisuudet käyttää sähköisiä palveluja. Sosiaalityössä kohdataan asiakkaita, joilla ei ole riittävästi valmiuksia ilman ohjaamista ottaa käyttöön uusia toimintoja. Sosiaalityötä tekevien toimijoiden täytyy vahvistaa omaa osaamista digitalisaation parissa, sillä sosiaalityö on tärkeässä roolissa sosiaalityön kohteena olevien asiakkaiden sähköisten palveluiden ja digitalisaation käyttöön ottamisen ohjaamisessa. Tämä on merkittävää myös siitä näkökulmasta, että sosiaalityön asiakkaat eivät entisestään syrjäytyisi yhteiskunnan toimijoina sen vuoksi, että digitalisaatio on lisääntymässä lukuisissa asioissa.

Digitalisaation keltasta ei voida jäädä pois ainoastaan sillä perusteella, että kaikilla ei ole mahdollisuutta niitä käyttää. On myös asiakkaita, jotka käyttävät mielellään sähköisiä palveluja ja ne koetaan asioiden hoitoa helpottavina. Eri asiakasryhmät voivat hyötyä eri tavoin digitalisaatiosta ja visiointia digitalisaation suomista mahdollisuuksista tulee edelleen jatkaa.

Koska asiakkaiden elämäntilanteet ja valmiudet digitalisaation käyttöön vaihtelevat ja digitalisaatio kattaa laajasti hyvin erilaiset sähköiset palvelut etäyhteyksistä erilaisiin sovelluksiin ja chat-palveluista hakemusten tekemisiin, sosiaalityön tulee löytää ne asiakkaat ja asiakas-tilanteet, jotka parhaiten hyötyvät digitalisaation tarjoamista mahdollisuuksista. Rinnalla tulee kuitenkin edelleen tarjota perinteisempiä sosiaalityön muotoja heille, joille digitaaliset palvelut eivät sovellu.

Minna Helynen

Sosiaalityö verhojen takaa someen – 7 somemyyttiä murrettavaksi

1 Sosiaalinen media työkäytössä

Eräänä arkisena työpäivänä kohtasivat kaksi sosiaalityön ammattilaisista eri puolilta Suomea sosiaalisessa mediassa, Twitterissä. Minna seurasi työn ohessa sosiaalityön tutkimuksen päiviä omasta työtuolistaan käsin Twitter-liverryksien avulla ja innostui kirjoittamaan sinne myös oman ajatuksen digitalisoituvasta sosiaalityöstä ja sosiaalisesta mediasta. Eeva-Leena Hoppania luki kommentin ja vastasi siihen omalla ajatuksellaan (kuva 1). Tämä on sosiaalista mediaa parhaimmillaan; tarjota tapahtumainformaatiota ulkopuolisille, koota samasta asiasta kiinnostuneita yhteen, herättää kirjoittajien ajatuksia ajankohtaisesta aiheesta, jakaa niitä ja samalla rakentaa asiasta yhteistä ymmärrystä.

Sosiaalisen median työkäyttö on lisääntynyt, arkipäiväistynyt ja yleistynyt eri ammattialoilla ja työyhteisöissä. Työntekijöiden käyttökokeemukset sosiaalisen median yksityiskäytöstä ovat lisääntyneet ja tietoverkot ja työkäytössä olevat laitteet ovat kehittyneet. Kuitenkin sosiaalisen median työkäyttöön liittyy monia avoimia kysymyksiä ja haasteita.

Kuntaliiton tekemän kyselyn (Kuntaliitto 2016) mukaan kunnissa eniten sosiaalista mediaa käyttävät nuoris- ja kulttuuritoimi sekä kir-



KUVA 1. Twitter-viestittely 16.2.2017 Hoppania & Helynen (@eeppis 2017 @MinnaHelynen)

jasto (noin 70 % vastanneista kunnista). Sosiaalityössä vain 30 % kyselyyn vastanneista kunnista hyödyntää sosiaalisen median kanavia. Miksi näin? Onko median avoimuus sosiaalityölle mörkö, joka juontaa juurensa vahvaan asiakastietojen suojelemiseen?

2 Seitsemän somemyyttiä murrettavaksi

Myytti on tarina tai uskomus, joka selittää asioita, joista ei ole ensikäden tietoa tai joiden paikkansapitävyyttä ei voida todistaa. Tämän päivän kuuluisimpia myytinmurtajia lienee yhdysvaltalainen televisio-ohjelma Myytinmurtajat (MythBusters). Siinä sarjan juontajat ratkovat teknisiä myyttejä eli todistavat ne oikeaksi tai vääräksi kokeilemalla niitä. Myyttejä eri asioista kuulee päivittäin niin kotona kuin työpaikalla. Välillä tuntuu, että myyttien taakse on helppo piiloutua ja jättää asioita tekemättä ajatuksiin muodostuneen myytin takia.

Tässä artikkelissa käsittelen omiin havaintoihini perustuen seitsemää yleisintä sosiaalisen median työkäyttöön liittyvää myyttiä. Niiden avulla pohdin sosiaalisen median sopivuutta sosiaalityöhön ja pyrin esimerkein tuomaan esille sosiaalisen median helmiä niin sosiaalityöstä kuin muiltakin aloilta. Niistä lukija voi poimia omaan työhön sopivia ituja ja kehittää omaa sosiaalisen median työkäyttöään sekä pohtia mitkä sosiaalisen median kanavat ja käyttötavat sopivat itselle ja omalle organisaatiolle.

Some työllistää lisää ja vie tehokasta aikaa ”oikeasta” työstä

Joidenkin mielestä sosiaalisen median työkäyttö on ylimääräistä ja vie normaalista arkityöstä arvokasta työaikaa pois. Onkin totta, että kaiken uuden opettelu, myös sosiaalisen median työkäyttö, vaatii aikaa ja paneutumista sekä työtapojen muutosta. Parhaimmillaan se kuitenkin voi korvata jotain vanhaa työtapaa, jolloin se ei tule nykyisen työtehtävien lisäksi tehtäväksi.

Somen ottaminen osaksi normaalia arkityötä edellyttää esimieheltä avointa asennetta ja kannustusta sekä koko tiimiltä kykyä ja halua lähteä toteuttamaan sitä. Kokeiluun tulee kannustaa ja sallia myös epäonnistumiset. Joskus uuden toimintatavan ujuttaminen osaksi omaa normaalia arkityötä saattaa nostaa vahvaakin vastarintaa niissä kollegoissa, jotka eivät itse ole innostuneita asiasta.

Kannustaminen vaatii uudenlaista asennetta ja osaamista, jos sosiaalisen median maailma on tuntematon. Ilman kannustusta on vaikea sopia tiimin uusista sekä yhteisistä sosiaalisen median toimintatavoista ja säännöistä. Esimerkiksi voitaisiin sopia, että jokaisen tiimiläisen vastuulla on päivittää tiimin some -kanavia viikko kerrallaan oman työn ohessa. Lisäksi erilaisissa tilaisuuksissa käyvien tulisi päivittää somea. Näin kellekään ei tule liikaa lisätyötä, ja on kuitenkin selkeästi sovittu pelisäännöistä. Jokaisen tiimin jäsenen persoonallisuus ja kiinnostuksen kohteet mahdollistavat sisällön monipuolisuuden. Somen työkäyttö on hyvä kirjata myös työnkuvaan.

Helsingin apulaiskaupunginjohtaja Pekka Sauri kertoo videolla virkamiesten sosiaalisen median käytöstä. Hän pitää sitä muun muassa yhtenä tärkeänä kaupunkiyhteisön muodostamisen välineenä. Hän nostaa esiin persoonallisen viestinnän ja *omin sanoin* -kertomisen myös virkamiesten osalta, mutta muistuttaa, että se ei tarkoita omien henkilökohdataisten tietojen julkaisua sosiaalisessa mediassa. Hän ei myöskään halua erotella *varsinaisia töitä* ja viestintää, vaan ajattelee niiden kuuluvan samaan pakettiin erityisesti julkisella sektorilla. Hänen mielestään sosiaalisen median työkäyttö on enemmän asenne kuin aikaan liittyvä kysymys.

Pekka Sauri on erityisesti innostunut Twitterin käytöstä, joka on korvannut sähköpostin käyttöä. Aiemmin hän vastasi satoihin yksittäisten kansalaisten lähettämiin sähköpostipalautteisiin ja tavoitti yhdellä sähköpostilla yhden vastaanottajan. Nyt hän hyödyntää Twitteriä palveluita tiedottamiseen, kuntalaisten kanssa vuorovaikutuksessa olemiseen ja voi vastata *yhdellä* Twitter-viestillä satojen kansalaisten kysymyksiin.

Hän kertoo myös, että monet Helsingin kaupungin tapahtumat ovat saaneet alkunsa kuntalaisten perustamista tapahtumista, joille on luotu Facebook -ryhmä. Yhdessä luodut tapahtumat edistävät kuntalaisten aktiivisuutta ja yhteisöllisyyden tunnetta, joita sosiaalinen media voi tukea.

Linkki videoon: <https://www.youtube.com/watch?v=0ItDXH4lmlc>

Oulussa puolestaan koulun terveydenhoitaja otti käyttöönsä Snapchat -pikaviestintäpalvelun. Se osoittautui tehokkaaksi välineeksi tavoittaa nuoria ja keskustella heidän kanssaan terveystavoista.

Lue lisää: <https://www.businessoulu.com/fi/uutiset/snapchat-kokeilu-jai-pysyvaksi.html>

Somea ei voi käyttää työasioissa, koska sen sisällöstä voi tunnistaa asiakkaan

Sosiaalinen media koostuu tekstin lisäksi vahvasti kuvista ja videoista. Myös live-videot ovat kasvussa, koska nykYTEKNIikka (tietoverkkojen saatavuus ja nopeus) mahdollistavat niiden tekemisen ja katsomisen omalla mobiililaitteella.

Sosiaaliseen mediaan tuottavat sisältöä jo lähes jokaisen alan ammattilaiset. Sisältömahdollisuudet ovat rajattomia ja työntekijä voi itse päättää mitä sisältöä sinne tuottaa. Kuntaliiton kyselyn (Kuntaliitto 2016) mukaan vastaajat käyttävät usein sosiaalista mediaa tulevista tapahtumista kertomiseen sekä tiedon jakamiseen kunnan tuottamista palveluista. Tämän lisäksi sitä voidaan käyttää asiakkaiden kanssa yhteydenpitoon, sidosryhmien kanssa verkostoitumiseen, oman ammattitaidon kartuttamiseen sekä tiedonhakuun.

Alan tapahtumat ja seminaarit käyttävät usein sosiaalista mediaa tapahtumaraportointiin, joka mahdollistaa tapahtumaan osallistumisen omalta työpisteeltä. Työntekijä voi olla siis sosiaalisen median seuraaja ja halutessaan osallistua kommentoimalla ja tuottamalla sisältöä, jonka ei tarvitse olla tiukasti ennalta sovittua ja mietittyä. Sisältö voi olla spon-taania, joka kuvaa työarjen hetkiä ja kertoo tarinoita siitä.

Esimerkiksi Instagramiin voi laittaa kuvan onnistuneiden ammattilaisten ilmeistä. Yksi kuva kertoo paikkakuntalaisille, muille suomalaisille ja muulle maailmalle työryhmän onnistumisesta. Kuva kertoo asiakkaille, että palveluun kannattaa tulla ja että työntekijät ovat tavallisia somettavia ihmisiä. Poliitikoille ja kuntalaisille kuva kertoo, mihin toimintaan investoidut rahat menevät, ja mihin kannattaa jatkossakin investoida.

Vantaan kaupungin lastensuojelun arkeen voi kurkistaa Instagramissa. He kertovat työstään taitavan kuvituksen ja tekstien avulla. Tutustu heihin: <https://www.instagram.com/vantaanlastensuojelu/>

Somessa ei saa kertoa vitsejä tai käyttää huumoria

Liittyykö huumori mitenkään sosiaalityöhön ja tai sosiaalityön viestintään? Huojennusteorian (*relief theory*) mukaan huumori vapauttaa ylimääräistä energiaa ja tuottaa helpotuksen tunteen. Humoristinen elämys johtaa nauramiseen ja sitä seuraa miellyttävä ja rento olotila. (Laes 1998, 275.) Naurua ja miellyttävää sekä rentoa olotilaa tarvitaan mielestäni jo-

kaisella ammattialalla, vaikka asiat ovat välillä vaikeita ja haastavia.

Markkinointiviestinnän yksi lempilauseista on: ‘Ihmiset eivät muista mitä sanoit tai kirjoitit. He muistavat mitä sait heidät tuntemaan’. Jos sosiaalisessa mediassa oleva sisältö herättää ilon tunteen huumorin keinoin, se jää paremmin mieleen kuin ilman huumoria oleva viesti. Vaka-vissakin aiheissa voi välillä käyttää huumoria, mutta se vaatii taitoa sen käytössä. Pitää taiteilla arkojen aiheiden ja huumorinkäytön sopivuuden ja rajanvedon kanssa. Huumorinkukka voi siis kukkia somessakin.

Huumoria somessa hyödyntää erityisesti Helsingin kaupungin rakennusvirasto. He kertovat kuulumisiaan rennolla ja persoonallisella tavalla, mikä saa hymyn huulille.

Linkki Twitteriin: <https://twitter.com/HelsinkiKymp> (entinen @rakennusvirasto).

Viestintäsuunnittelija kertoo videolla tarkemmin rakennusviraston Twitter -viestinnän aloituskokeilusta, joka hyvän palautteen ansioista otettiin jokapäiväiseen käyttöön. Uuden viestintäkanavan ansiosta positiivinen sekä reaaliaikainen palaute lisääntyi, negatiivinen mielikuva tylsästä virastosta muuttui positiivisemmaksi ja virasto tavoitti uusia kohderyhmiä. Hän rohkaisee muitakin ennakkoluulottomasti kokeilemaan uusia viestintäkanavia ja myös sulkemaan niitä, joiden käyttö ei onnistu.

Yhden twiitin kirjoittamiseen menee vain 20 sekuntia, mutta aikaa saattaa kulua vastauksien etsimiseen. Viestintäsuunnittelija korostaa organisaation tavoitteen määrittelemistä sosiaalisen median käytössä. Silloin voi aina viestiä lähettäessä miettiä, edistääkö viesti tavoitteen saavuttamista. Heidän Twitter -viestinnän ohje on muutaman tekstikappaleen pituinen, mutta jollain tahoilla se on vain muutama sana eli *käytätäydy fiksusti*. Viestien sisältöjen ideat syntyvät useimmiten työmatkalla maailmaa havainnoiden tai aamulehden sekä radion avulla.

Linkkivideoon: <https://www.youtube.com/watch?v=Wpd4jmGS9Kw>

Some ei edistä oppimista eikä verkostoitumista ja yhteistyötä

Some voi toimia työntekijän oppimisympäristönä ja ammatillisen kasvun juurena. Työntekijä voi seurata alan tapahtumia ja lukea viimeisimmät alan kuulumiset ja uutiset. Useimmissa some-kanavissa (esim. Twitter) voi kerätä itselle kirjanmerkkejä haluamista asioista ja palata niihin myöhemmin.

Sosiaalialan työntekijä voi itse olla edistämässä sosiaalityötä. Hän voi korjata mediassa ja somessa esiintyviä virheellisiä väitteitä omasta ammattialasta. Sosiaalityöntekijä voi kertoa miten sosiaalityötä tehdään omassa organisaatiossa ja välittää hyviä sosiaalityön käytäntöjä (pieniäkin) eteenpäin. Niistä joku kollega toisella puolella Suomea voi napata omaan käyttöönsä parhaimmat ja näin koko ammattiala hyötyy tiedon jakamisesta.

Somessa seurataan muita ja ollaan seurattavana. Voi seurata naapurikaupungin kollegaa tai alan virkamiestä ministeriössä. Mitä sisältöä he välittävät ja kokevat tärkeiksi asioiksi sosiaalityössä juuri nyt? Kun tapaat somessa seuraamasi henkilön alan tapahtumassa, niin tunnet jo hänen ajatuksiaan somessa. Sen avulla voi myös madaltaa kohderyhmän kynnystä ottaa yhteyttä ja tarjota uudenlaisia keinoja yhteydenottoihin, vuorovaikutukseen ja palveluiden löytämiseen.

Laura Tiitinen on käsitellyt Tiedekirnu-blogissa ammattiin liittyvää julkista keskustelua somessa. Sen mukaan työntekijällä on oikeus käydä pohdiskelevaa ja kriittistäkin julkista keskustelua työstään ja ammattialastaan, kunhan se on asiallista ja todenmukaista, eikä vahingoita omaa työnantajaa tai asiakkaita. Tämän lisäksi blogissa nostetaan esiin muun muassa se, että esimiehen tai kenenkään muun kunniaa ei saa loukata, joten pitää välttää viittauksia henkilöihin, jotka voidaan tunnistaa.

Lue lisää: <http://tiedekirnu.blogspot.fi/2017/06/ammattiin-liittyva-julkinen-keskustelu.html>

Kaikki asiakkaat eivät omista tietokonetta eivätkä siis hyödy somesta, siitä hyötyvät vain työntekijät

Kaikki asiakkaat eivät seuraa sosiaalista mediaa monista syistä johtuen. Ei kenties ole omaa tietokonetta tai some ei kiinnosta. Tarvitaan erilaisia tapoja tiedottaa tämän päivän palveluviidakon mahdollisuuksista ja mahdollisesti vaihtoehtoja kasvokkaisille palveluille. Osa asiakkaista saattaa haluta tutustua palveluihin sosiaalisessa mediassa ja muodostaa oman mielikuvan niistä some-näkyvyyden perusteella. Tämä voi edistää palveluihin hakeutumista ja ennen kaikkea auttaa löytämään oikeat palvelut.

Oman organisaation sosiaalisen median strategiassa voi määritellä organisaation sosiaalisen median käytön kohderyhmän vaikkapa palveluittain. Osa palveluista sopii paremmin suoraan asiakkaille ja osa naa-

purikaupungin kollegoille ja muille verkostoille. Asiakas on tietenkin ensisijaisesti mielessä, mutta myös muut toiminnasta kiinnostuneet tahot ovat tärkeitä ottaa huomioon. Parhaimmillaan somen kautta voi luoda omasta palvelusta ja organisaatiosta positiivisen mielikuvan asiakkaille, sidosryhmille ja kollegoille. Miltä oma organisaatio haluaa näyttää ulospäin somen kautta? Kaikki mitä julkaistaan somessa vaikuttaa brändiin eli organisaatiosta luotavaan mielikuvaan.

Lahdessa on luotu aikuissosiaalityön strategia. Siinä on etsitty vastauksia oman organisaation sosiaalisen median käyttöön kysymyksillä miksi, kenelle, missä, mitä, kuka sekä koska. Näiden lisäksi on suunniteltu seurantaa, analyysiä sekä mittauksia ja kehitystä.

Tutustu heidän strategiaansa Twitterissä: <https://twitter.com/Sonja-Ella/status/841665685830934528>

Some on aina turvallinen eikä mitään riskejä ole

Sosiaalisessa mediassa kurkkii myös oikeita mörköjä, joten sisällön tuottamisessa saa ja pitää olla tarkkana. Vaikka viestit ovat yleensä lyhyitä ja ytimekkäitä, niilläkin voi saada aikaan hämmennystä ja provosointia. Oman organisaation positiivisen mielikuvan vastakohtana ovat negatiivinen julkisuus tai arkaluontoiset organisaation sisäiset asiat, jotka eivät kuulu muille.

Asiakkaiden tai kollegoiden henkilöllisyys ei saa luvatta paljastua. Ensimmäinen mielikuva usein on, että sosiaalityön sisällöt sosiaalisessa mediassa liittyvät asiakkaisiin ja heidän asioihinsa. On kuitenkin olemassa paljon muita teemaan liittyviä asioita, joista voi tuottaa mielenkiintoista sisältöä.

Sosiaalisen median kautta voi tulla negatiivista palautetta tai arka aihe saattaa nostaa seuraajissa tunnekuohuja. Näihin pitää varautua ja pohtia, kuinka niihin omassa organisaatiossa suhtaudutaan. Joskus on järkevintä jättää asia huomiotta ja joissain tapauksissa keskustelua somessa kannattaa jatkaa.

Instagramissa sosiaalityön arjesta ja tapauksista kertoo taitavasti anonymisti ja yleisellä tasolla Tarinoita sosiaalityöstä -profiili. He yhdistävät faktaa ja ajatuksia herättävää kuvitusta. <https://www.instagram.com/tarinoitasosiaalityosta>

Lastensuojelun keskusliitto on julkaissut Lastensuojelu ja some-verkkosivuston. Se on kattava opas sosiaalisen median käytölle lasten-

suojelussa. Siellä on myös hyvä osio liittyen someen ja turvallisuuteen. <http://lskl.e-julkaisu.com/lastensuojelu-ja-some/>

Riittää kuin yksi työntekijöistä somettaa eikä muita viestintäkanavia tarvita

Virallinen organisaatioviestintä on perinteisesti hoidettu keskitetysti tehtävään vastuutetun henkilön toimesta. Tämä perinne vaikuttaa vielä ajattelutapaan. Helposti ajatellaan myös sosiaalisen mediaan liittyvän viestinnän olevan *jonkun muun* tehtävä, kuten organisaation tiedottajan tai viestintävastaavan. Sosiaalisen median yleistymisen myötä tämä ajattelu- ja organisointitapa on muuttunut ja jokaisella organisaation jäsenellä on yhtäläinen mahdollisuus viestiä avoimesti omaan asiantuntija-alueeseen kuuluvista asioista.

Työntekijät ovat erilaisia ja kiinnostuksen kohteet vaihtelevat. Toisille sopii kirjallinen tapa viestiä ja toisille kuvallinen. Uuden työtavan käyttöönotto vaatii avointa keskustelua, vertaistukea ja mahdollisuutta kokeilla ja epäonnistuaakin. Sosiaalisen median työkäyttö mahdollistaa osaamisen jakamista myös työntekijöiden kesken ja parhaimmillaan tuottaa uusia ideoita myös oman organisaation ulkopuolelta.

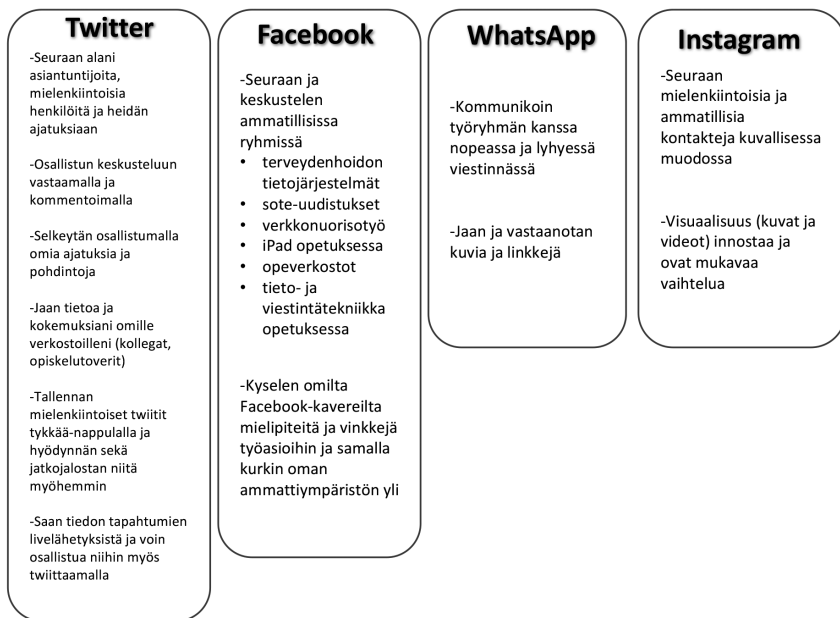
Sosiaalisen median kanavat sopivat tietynlaiseen viestintään. Muitakin viestinnän kanavia tarvitaan ja jokaisella organisaatiolla on omat vaikiintuneet kanavat, kuten kunnan internet-sivut sekä painetut esitteet. Niillä on oma tärkeä tarkoituksensa erityisesti palveluiden löytämisen kannalta. Kuitenkin sosiaalinen media on parhaimmillaan yksi tehokas kanava, jolla voi saavuttaa omat asiakkaat, verkostoitua oman ammattikunnan kanssa sekä kertoa persoonallisella tavalla omista palveluista ja toiminnasta.

Suomen tietotoimisto on julkaissut ohjeet sosiaalisen mediaan. Se sisältää hyviä ohjeita ja vinkkejä sosiaalisen median työkäyttöön, joka vaatii jatkuvaa täydennyskoulutusta myös omassa organisaatiossa. Lue lisää: <http://stt.fi/tyylikirja/toimittajan-etiikka-ja-juridiikka/ohjeet-sosiliseen-mediaan/>.

3 Some omana ammatillisena oppimisympäristönä

Itselleni sosiaalinen media edustaa ammatillista oppimisympäristöä sekä tapaa verkostoitua samoista asioista kiinnostuneiden kollegoiden kanssa. Se on avoinna 24/7, mutta tarvittaessa suljettu. Voin itse valita palvelut ja tavan hyödyntää niitä. Samalla kerään itselleni asioita muihin, etenkin Twitterissä. Kerään twiittejä talteen ja palaan niihin usein. Jaan hyviä verkkolinkkejä sekä kokemuksia omalta ammattialalta ja vastaanotan samaa verkostoltani. Kuvassa 2 olen kuvannut tärkeimmät some-kanavani, niiden käyttötarkoitukset sekä innostavia tekijöitä.

Sosiaaliseen mediaan tuodun sisällön ei tulisi olla liikaa ennalta pohdittua ja mietittyä. Toki raamit ja oman organisaation säännöt tai sovitut toimintatavat on hyvä pitää mielessä. Mutta kukaan ei somessa odota ammattilaistason kuvia. Kirjoitusvirheitä saa tehdä, se tuo inhimillisen ihmisen äänen kuuluviin.



KUVA 2. Some omana oppimisympäristönä

Ideaalitilanteessa somettelu myös työajalla on sallittua, hallittua ja toivottavaa – osa normaalia työpäivää. Työvälineenä tulee olla tietokoneen lisäksi nykyaikainen mobiililaitte eli älypuhelin tai tabletti omalla nettiyhteydellä. Mobiililaitteilla pystyy ottamaan hyvälaatuisia kuvia sekä videoita ja rajaton netti mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumattoman sometuksen myös oman työpisteen ulkopuolelta.

4 Myytit – totta vai tarua?

Ovatko artikkelissa käsitellyt myytit totta vai tarua? Osa myyteistä oli tietoisesti hieman provosoivia. Tarkoituksena oli laittaa myös lukija ajattelemaan omaa suhtautumistaan sosiaalisen median työkäyttöön sosiaalityössä. Myyttien rinnalla tekstiä laajennettiin myös artikkelin ulkopuolelle linkkien avulla mielenkiintoisiin verkkosisältöihin ja oivaltaviin esimerkkeihin sosiaalisen median työkäytöstä. Kenties lukija löysi niistä itseään kiinnostavia uusia seurattavia sosiaalisen median eri kanavilla.

Parhaimmillaan sosiaalinen media toimii työkäytössä tehokkaana renkinä, mutta ihmisaiivot isäntänä. Toivon tapaavani Eeva-Leena Hoppanian ammatillisissa yhteyksissä kasvokkain, jolloin voimme jatkaa Twitterissä aloitettua keskustelua vaikkapa kahvikupposen äärellä.

Lähteet

- @eppis 2017 Tviitti 16.2.2017. Twitter-mikroblogipalvelu. (Vastaus M. Helysen kysymykseen.) <https://twitter.com/eppis/status/832306583241637889> Luettu 16.2.2017.
- Hagerlund, Tony & von Frenckell, Jenni (2016) Kuntien verkkoviestintä ja sosiaalisen median käyttö – kysely 2016. <https://www.kuntaliitto.fi/file/2568/download?token=ZrCv7vgl> Luettu 21.2.2017.
- Laes, Timo (1998) Huumori ja kasvat. Teoksessa Kaarina Laine & Juhani Tähinen (toim.) Oppimisen ohjaaminen esi- ja alkuopetuksessa. Kasvatustieteiden tiedekunnan julkaisusarja B: 64. Turku: Turun yliopisto, 273–293.
- MythBusters TV-sarja. <http://www.imdb.com/title/tt0383126/> Luettu 28.5.2017.

Loppusanat

Sosiaalityöohjautuva digitalisaation kehittäminen

Sosiaalityö digitaalisessa muutoksessa

Muutosprosessi digitaalisen yhteiskunnan ja palvelumaailman kehittämisessä on vauhdilla meneillään. Sosiaalityössä siihen suhtautuminen on ollut osin kaksijakoista. Yhtäältä alan sähköisten palvelujen ja työprosessien digitalisoitumisen kehitys on ollut hidasta. On ajateltu, etteivät ne sovellu parhaiten alan asiakastilanteisiin, jotka vaativat paneutuvaa, vuorovaikutuksellista ja henkilökohtaista suhdetta asiakkaisiin. Toisaalta teknologian tuomat mahdollisuudet työlle on nähty erityisen tärkeinä ihmisten uudenaikaisessa tavoittamisessa, palveluiden monipuolistamisessa ja työprosessien hallinnassa. Lisäksi ihmisten arki, asioiden hoitaminen sekä omien henkilökohtaisten suhteiden ylläpito ovat siirtyneet paljolti verkkoon, minkä seurauksena sosiaalityön suhdetta digitalisaatioon on jouduttu tarkistamaan monin tavoin. Perinteisen dualistisen asennoitumisen aika onkin mennyt ohi, sillä digitalisaatio on väistämättä keskeinen yhteiskuntaa muuttava prosessi, eikä ole yhdentekevää, millainen suhde sosiaalityöllä on siihen. Digitalisaatio muuttaa joka tapauksessa sekä välittömästi että myös näkymättömästi toimintaympäristöä muovaten sosiaalityötä, sen menetelmien uudistamista ja osaamisvaateita.

Keskustelujen ongelmana on ollut se, että sosiaalityön teknologia-suhdetta on lähestytty alkuvaiheissaan liiaksi teknologian lähtökohdista, teknologiadeterministisesti. Ajattelun katveeseen on jäänyt se, että teknologia on sosiaalista: se on sosiaalisesti ihmisten toiminnan tuloksena muotoutuvaa ja saa sisältönsä sosiaalisesta toiminnasta. Teknologiat muodostavat alustan ja välineitä sosiaalisille toimintoille. Onkin olennaista kääntää aikaisempi ajattelu toisinpäin ja pohtia sosiaalityön tavoitteiden ja sisältöjen näkökulmasta sosiaalityöohjautuvan digitalisaation rakentamista. Miten teknologiset sovellukset tuotetaan siten, että ne palvelevat parhaalla mahdollisella tavalla sosiaalityön tavoitteita ja tuottavat tuen sosiaalisesti muotoutuville toimintoille? Tiivistetysti

tämä kysymyksenasettelu siirtää teknologiset ratkaisut isännän roolista avustajan asemaan ja antaa tilan sosiaalityölle kehittää uusia digitaalisia toimintavälineitä työn omista lähtökohdista. Se edellyttää sosiaalityössä näiden mahdollisuuksien haltuunottoa ja työstämistä oman ammatillisuuden uudistamisessa.

Kokoan tässä loppuluvussa *Sosiaalityö digitalisaatiossa* -kirjan artikkeleiden antia. Analyysini voi ajatella olevan lähinnä teoksen tekstien heuristista sisällönanalyysia. Pohdin sosiaalityön ja digitalisaation suhteita yhteisyyden ja erilaisuuden ulottuvuuksilla. Sen jälkeen tiivistän sosiaalityöohjautuvan digitalisaation keskeisiä elementtejä artikkeleiden pohjalta. Pyrin pitämään tarkastelussa mukana sekä sosiaalityön verkossa tapahtuvan auttamisen sisältäen vuorovaikutuksen ja turvallisuuden kysymykset että digitalisaation mahdollistamat uudet työn palvelukonseptit ja työprosessit.

Sosiaalityö ja digitalisaatio yhteisenä ja erilaiseksi ymmärrettynä maailmana

Sosiaalityön ja teknologian välisten suhteiden jäsentämisessä lähdetään usein liikkeelle teknologialähtöisellä ajattelulla ja käsitteillä. Puhutaan esimerkiksi työn elektronisesta käänteestä, teknologiavälitteisyydestä, tietojärjestelmien tiedonhallinnasta, verkkososiaalityöstä tai laajana näkökulmana, kuten kirjan otsikossa, sosiaalityön digitalisaatiosta. Myös alan keskeisessä kirjallisuudessa käytetyt käsitteet ovat moninaisia. Esimerkiksi sosiaalityön tutkimuksen vuosikirjassa puhutaan tietoteknologiasta (Pohjola ym. 2010), ja alan tuoreissa väitöskirjoissa käsitteinä esillä ovat tutkimusten painopisteistä riippuen verkkopalvelut (Rahikka 2013), tietotekniikka (Räsänen 2014), teknologiavälitteisyys (Kilpeläinen 2016) tai tiedonhallinta (Kuusisto-Niemi 2016). Monien käsitteiden käyttö kuvaa sosiaalityön teknologiasuhteiden moniulotteisuutta, mutta osaksi myös alalta puuttuvaa vakiintunutta terminologiaa ja vaikeutta teknologiasuhteiden jäsentämisessä. Miten kutsumme digitaalisuutta hyödyntävää sosiaalityötä?

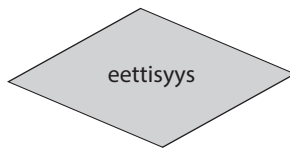
Tämän kirjan tekstien yhteinen agenda teknologiapohjaisista ja moninaisista käsitteistä huolimatta on sosiaalityön tavoitteita palvelevista lähtökohdista kehitettävät teknologiaa hyödyntävät alan sovellukset.

Ne rakentuvat sosiaalityön tarpeista käsin yhteistoiminnallisissa prosesseissa sosiaalityöntekijöiden sekä teknologia- ja muiden asiantuntijoiden tuottamina. Tulevassa kehittämistyössä sosiaalityöntekijät olisivat yhteissuunnittelun prosessin omistajia, eivät valmiiden sovellusten vastaanottajia, kuten tyypillisesti aikaisemmin. Teknologiasta muotoutuu sosiaalityön kehittämisen yksi työväline, jonka taipuminen työn sisällölliin tarpeisiin on ydintekijä. (Myös Kairala, tulossa.)

Vallinnutta perinteistä janus-kasvoisuutta, jossa teknologian lähtökohtia on pidetty sosiaalityön perusasettamuksille vieraina, voi käyttää hyödyksi sosiaalityön teknologiasuhteen eri ulottuvuuksien avaamisessa. Ymmärrys suhteen kaksijakoisuudesta on kulminoitunut teknologian luomien mahdollisuuksien ja riskien väliseen jännitteeseen, joista esimerkkejä on kuviossa 1. Ajattelua voi jalostaa ymmärtämällä jännitteet ääripäiden dikotomian sijasta ulottuvuuksina, jotka sisältävät eriasteisia samansuuntaisuuksia ja erilaisuuksia, joissa riskit ovat ratkaistavissa mahdollisuuksia analysoimalla.

mahdollisuudet

- teknologian kotiutuminen
- tiedontuottaminen ja hallinta
- inkluisio, osallisuus
- vuorovaikutteisuus
- julkinen palvelutyö
- vastuullisuus
- kriittinen reflektio
- turvallisuus, luottamus
- teknologia avustajana



riskit

- teknologiamäärittynisyys
- tiedon sirpaloituminen
- syrytyminen, digitaalinen kuilu
- yksisuuntaisuus, vallankäyttö
- yksityinen julkisena
- vapaus ja sen hallinta
- mekaanisuus
- turvattomuus, negatiivinen käyttäytyminen
- teknologia isäntänä

KUVIO 1. Sosiaalityön teknologiasuhteen janus-kasvoisuus

Teknologisilla sovelluksilla on sosiaalityössä paljon mahdollisuuksia, kun ne kotiutuvat täysimittaisesti sekä palveluiden työvälineiksi että kansalaisten arjen työkaluiksi. Tuomo Alasoinin (2015) kiteytyksen mukaan digitalisaatio on teknologian monia mahdollisuuksia hyödyntävä yhteiskunnallinen prosessi. Tämä edellyttää kuitenkin siirtymistä pois pitkään vallinneesta teknologiadeterminismistä, jossa kehitystä on viety enemmän teknologian lähtökohdista ja ehdoilla, mikä on asettanut sen isännäksi avustajan sijasta. Teknologian tuottamat välineet ja mahdollisuudet voivat selkeästi vahvistaa sosiaalityön omaa toimijuutta, kun niitä rakennetaan käyttäjäohjautuvasti.

Sosiaalityöohjautuvan digitalisaation myötä on suuri mahdollisuus alan tiedontuotannon ja tiedonhallinnan laajentamiseen ja syventämiseen. Sosiaalityö on tietotyötä, joka perustuu kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen yhteiskunnasta sekä ihmisten tilanteista ympäröivässä todellisuudessa. Parhaimmillaan tietoteknologiset mahdollisuudet tiedon koostamiseen tukevat sosiaalityön koordinaatiotehtävää asiakkaiden palvelujen kokonaisuuden turvaamisessa. Ne tukevat myös tutkimukseen perustuvan sosiaalityön kehittymistä. Toisaalta mekaanisten tietojärjestelmien uhkana on tiedon sirpaloituminen, mitä esimerkiksi nykyiset toistensa kanssa kommunikointomattomat eri palvelutoimijoiden järjestelmät tuottavat. Tiedon esiasetetta, dataa, on periaatteessa käytettävissä rajattomasti, mutta se pirstaloituu lukemattomiin eri kanaviin ja lähteisiin, jolloin työssä tarvittavien kokonaiskuvien luominen on informaation määrästä huolimatta hankalaa ja yhteismitatonta.

Myös ymmärrys tiedosta ja luottamus siihen rakentuvat uusin tavoin. Tietolähteiden luotettavuus on yhä suurempi kysymys, sillä läheskään kaikki data ja informaatio eivät ole tietoa. Tämä nostaa sosiaalityöntekijän kriittisen reflektiivisyyden, arvioinnin ja harkinnan merkityksen tietoon perustuvan sosiaalityön avaintekijöiksi. Kriittisyyttä tarvitaan myös teknologian merkitysten arvioimiseen. Teknologiat eivät tuota vain uusia ulottuvuuksia työn tekemisen välineisiin ja muotoihin, vaan niillä on usein hiipiviä vaikutuksia toiminnan tapoihin. Esimerkiksi sosiaalityön kirjaamisen käytännöt voivat vaivihkaa muuttaa työtapoja siten, että kirjaamisen konventiot alkavatkin ohjata työn painopisteitä. Vaarana on edetä välineiden ehdoilla, jolloin työ mekaanistuu. Kriittisyyden ohella tarvitaan tietoista työtettä sekä sosiaalityön teoreettisiin malleihin rakentuvia työorientaatioita. Sosiaalityön perusasettamukset ja työn

teoreettisen hallinnan merkitys säilyvät keskiössä, vaikka teknologian avulla saadaan uusia työvälineitä käyttöön.

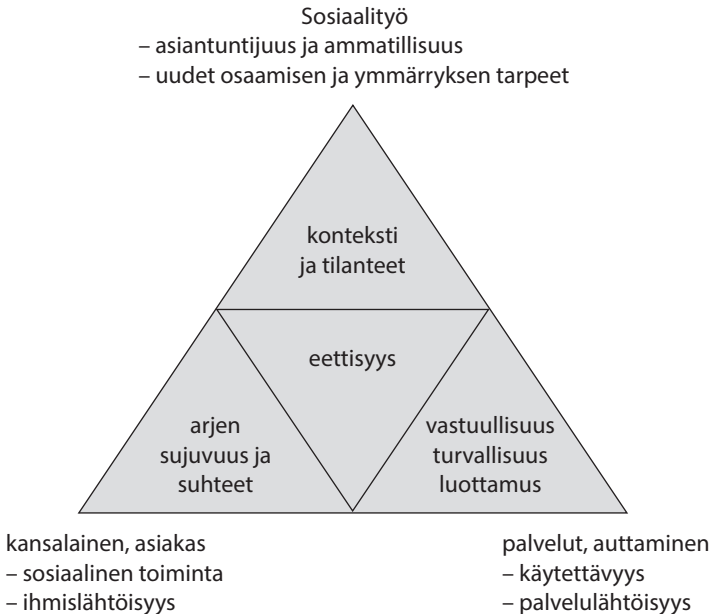
Digitaalisuutta hyödyntävän työn tekemisen tavat voivat olla rikkaita ja monipuolisia, vaikka niitä kohtaan on esitetty epäilyjä mekaanisuudesta tai vuorovaikutteisen kohtaamisen vaikeuksista. Tässäkään väline ei ratkaise työn sisältöjen ja muotojen toteutumista. Vuorovaikutteisuus ja kommunikaatio rakentuvat toisin tavoin, mikä lisää tietoisien ammattillisuuden tarvetta toimintatapojen omaksumisessa. Käytännössä monet digitaaliset välineet perustuvat erityisesti vahvalle vuorovaikutteisudelle, sosiaaliselle verkostoitumiselle sekä uusille yhteisöllisyyden muodoille. Digitaalisessa sosiaalityössä on edelleen kysymys suhdetyöstä, mutta myös sen muuntumisesta ja uudesta osaamisesta. Samalla valankäytön mekanismit vuorovaikutuksessa muuttuvat ja edellyttävät uudenlaista eettistä herkkyyttä sosiaalityössä.

Silti huomiotta ei voi jättää teknologian, kuten ei muidenkaan uusien yhteiskunnallisten ilmiöiden mukanaan tuomia riskejä. Vaikka digitaaliset palvelut voivat palvella paremmin esimerkiksi etäällä asuvia asiakkaita, heikot liikkumismahdollisuudet omaavia asiakkaita tai erityistarpeisia asiakkaita, niin kolikon toisella puolella ovat asiakkaat, joilla ei ole mahdollisuuksia tai osaamista teknologisten välineiden käyttöön. Digitaalinen kuilu on todellinen ilmiö, jolloin on huolella mietittävä palveluiden kohdentuminen ja toimintamallit eri elämäntilanteissa ja olosuhteissa elävien ihmisten kohdalla. Lisäksi digitaalisten mahdollisuuksien tuoma vapaus tuottaa myös ongelmallisia lieveilmiöitä negatiivisina käyttötapoina, kuten nettikiusaamista, vainoa ja rikollisuutta. Yhtäältä teknologia tarjoaa esimerkiksi turvateknologisia sovelluksia, mutta toisaalta se tuottaa turvattomuutta. Sosiaalityö navigoi tässä ristiaallokossa, jolloin sen on aikaisempaa vielä herkemmin pohdittava toimintojen ja valintojen vastuullisuutta ja eettisyyttä. Digitalisaatio nostaa sosiaalityössä ratkaistavaksi aivan uusia eettisiä ulottuvuuksia.

Sosiaalityöohjautuva digitalisaatio

Sosiaalityöohjautuvan digitalisaation ytimenä ovat sosiaalityön eettiset periaatteet ja arvot. Kysymys on paljon enemmän kuin yksinomaan verkon käytön etiikasta, ”nettiketistä”, sillä sosiaalityössä joudutaan rat-

komaan monet työn peruslähtökohdat, kuten ihmisten oikeudet, turvallisuuden kysymykset, yhdenvertaisuuden toteutuminen sekä palvelujen toimivuus ja kohtaanto uusilla tavoilla. Sosiaalityöohjautuva teknologian kehittäminen haastaa monin tavoin kirkastamaan sosiaalityön ammatillisuutta ja asiantuntijuutta asiakkaiden kohtaamisessa ja auttamisessa. Sosiaalityö on suhdetyötä, jonka tarkoituksena on erilaisin palveluin ja auttamisen menetelmin tukea ihmisten sosiaalista selviytymistä ja arjen sujuvuutta vaikeuksia sisältävissä elämäntilanteissa. Kuviossa 2 tiivistän sosiaalityöohjautuvan digitalisaation elementtejä. Ne ovat itse asiassa sosiaalityön peruslähtökohtia, joihin digitalisaation mahdollistamat välineet tuovat uudenlaisia työn perusymmärryksen, ammatillisuuden, osaamisen ja eettisyyden tarpeita.



KUVIO 2. Sosiaalityöohjautuvan digitalisaation elementtejä

Kuviossa teknologia ei näy lainkaan erillisenä, vaan näen sen sosiaalityön välineenä, joka on sosiaalityön ammatillisuuden käytössä. Se muodostaa parhaimmillaan työtä monipuolistavia mahdollisuuksia ja voi tukea työprosesseja niiden kaikissa vaiheissa. Samalla teknologia on mukana asiakkaiden arjessa monin tavoin, mikä lisää sosiaalityössä vaatimusta kontekstuaaliseen ihmisten muuttuvien toimintaympäristöjen ymmärtämiseen. Teknologinen kehitys tuottaa sekä mahdollisuuksia ja hyötyjä että myös tietoisuutta edellyttävää eriytymistä ja riskitekijöitä. Sosiaalityön tarvitsema teknologiaymmärrys onkin laajasti yhteiskunnallista ja kontekstuaalista teknologian merkitysten jäsentämistä sekä uusien toimintamuotojen ja työvälineiden mahdollisuuksien hahmottamista kuin varsinaisesti teknologian sisäisten prosessien tai tekijöiden hallintaa.

Tähän sosiaalityön ja teknologian keskinäisen suhteen rakentamiseen Camilla Granholm (2016) on väitöskirjassaan esittänyt sulautuvan sosiaalityön idean. Siinä perusajatuksena on asiakkaan kohtaaminen sulautuvasti erilaisilla työn ulottuvuuksilla, jolloin verkossa ja erilaisilla sovellusalueilla (online) tapahtuva auttaminen sekä perinteinen verkon ulkopuolinen (offline) kohtaaminen voivat vaihdella ja myös sulautua keskenään. Vastaavan kaltainen käsite on käytössä pedagogiikan alueella sulautuvan opetuksen ja oppimisen kehittämisessä (esim. Joutsenvirta & Kukkonen 2010).

Sosiaalityössä ajattelua on vienyt eteenpäin Leena Tikkala (2017; artikkeli myös tässä teoksessa) käsitteellä silloittava sosiaalityö. Siinä ajatuksena on sosiaalityön kontekstilähtöinen orientaatio, missä pyritään ylittämään sosiaalityön ja teknologian rajat tarkastelemalla asiakkaan kohtaamista hänen elämiskaikkunansa lähtökohdista, jossa sosiaalinen ulottuvuus koostuu sekä verkottomasta että verkkoon kiinnittyvästä toiminnasta. Silloittavassa sosiaalityössä tarkastelukulma siirtyy asiakkaan toimintakontekstiin, sosiaaliseen olemiseen ja läsnäoloon arjessa sosiaalityön työvälineiden valinnan suunnasta tulevan näkökulman sijaan. Työorientaationa se ohjaa myös ymmärrystä sosiaalityöohjautuvan digitalisaation osaamisperustasta laajempaan sosiaalityön kontekstuaaliseen hallintaan kuin teknologiaspesifiin osaamiseen.

Teknologian ymmärtäminen sosiaalisena ulottuvuutena nostaa myös aikaisempaa selkeämmin esiin sen sovellusten reunaehdot ihmislähtöisenä toimintana perinteisen laite-, ohjelmisto- ja tekniikkakeskeisen hahmottamisen sijasta. Teknologia ei ole sen enempää itseisarvo kuin

muutkaan yhteiskunnalliset toiminta-alueet, vaan sen tehtävä on palvella eri tavoin ihmisten arkea, keskinäistä kommunikaatiota, työtä ja tiedontuottamista, mihin myös sosiaalityön tavoitteet pyrkivät. Tässä suhteessa sosiaalityöohjautuvalle digitalisaatiolle on sekä toimiva lähtökohta, mahdollisuudet että yhteiskunnallinen tilaus.

Toimintaympäristön nopeassa muutoksessa tarvitaan sekä muutosprosessien ja niihin vaikuttavien teknologioiden uusien mahdollisuuksien ymmärrystä sosiaalityön kehittämisessä että erityisesti sosiaalityön itseymmärryksen kirkastamista. Sosiaalityön osaaminen yhteiskunnallisessa muutoksessa on monessa suhteessa uusien haasteiden äärellä, ja digitalisaatio on yksi työn kannalta jäsennettävistä muutosajureista (Lähteinen ym. 2017).

Muuttuva toimintaympäristö edellyttää kipeästi myös alan koulutuksen ja tutkimuksen uudistamista. Tätä työtä ja samalla sosiaalityöohjautuvaa teknologiasuhdetta on pyritty rakentamaan Lapin yliopiston toteuttamissa ESR-rahoitteisissa neljässä, eri nimikkeisissä e-sosiaalityön maisterikoulutuksissa vuosina 2005-2018 (ks. esim. Kilpeläinen & Sankala 2010; Kilpeläinen & Päykkönen 2014; <http://www.ulapland.fi/eso-siaalityo>). Nopea teknologinen muutos pitää kuitenkin huolen siitä, että osaamisen, koulutuksen ja tutkimuksen haasteet muuttuvat ja uudistuvat jatkuvasti, jolloin sosiaalityöohjautuvan digitalisaation kehittäminen tuottaa koko ajan yhä uusia osaamisen ja tiedon tarpeita. Olennaista on kohdata ne sosiaalityö edellä.

Lähteet

- Alasoini, Tuomo (2015) Digitalisaatio muuttaa työtä – millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Työpoliittinen Aikakauskirja (2). Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö, 26–37. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74854/tak22015.pdf> Luettu 15.9.2017.
- Granhölm, Camilla (2016) Social work in digital transfer - blending services for the next generation. Research Report 1. Helsinki: Mathilda Wrede Institute. http://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf Luettu 16.9.2017.
- Joutsenvirta, Taina & Kukkonen, Arja (toim.) (2010) Sulautuva opetus: uusi tapa opiskella ja opettaa. Helsinki: Palmenia.

- Kairala, Maarit (tulossa 2018) Sosiaalityön teknologiaosaaminen. Teoksessa Tarja Juvonen, Jari Lindh, Anneli Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Tallinna: UniPress.
- Kilpeläinen, Arja (2016) Teknologiavälitteisyys kyläläisten arjessa. Tutkimus ikääntyvien sivukylien teknologiavälitteisyydestä ja sen rajapinnoista maa-seutusosiaalityöhön. Acta Universitatis Lapponiensis 316. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/62333> Luettu 15.9.2017.
- Kilpeläinen, Arja & Pääkkönen, Kirsi (toim.) (2014) eCompetence for Social Work. Publications in the social sciences B 64. Rovaniemi: University of Lapland. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-758-2> Luettu 17.9.2017.
- Kilpeläinen, Arja & Sankala, Jukka (2010) e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kuusisto Sirpa (2016) Tiedonhallinta sosiaalihuollossa. Tiedonhallinnan paradigma opetuksen ja tutkimuksen perustana. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies 134. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-2279-3/ Luettu 15.9.2017.
- Lähteinen, Sanna & Raitakari, Suvi & Hänninen, Kaija & Kaittila, Anniina & Kekoni, Taru & Krok, Suvi & Skaffari, Pia (2017) Sosiaalityön koulutuksen tuotettava osaaminen. SOSNET julkaisuja 7. Rovaniemi: Sosnet. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=198a1ca7-7692-4899-863d-154064f438b7> Luettu 17.9.2017.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) (2010) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Rahikka, Anne (2013) Dialogi auttavissa verkkopalveluissa. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 16. Sosiaalityö. Helsinki: Unigrafia. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41885/rahikka_vaitoskirja.pdf?sequence Luettu 15.9.2017.
- Räsänen, Jenni-Mari (2014) Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä: Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. Acta Electronica Universitatis Tampereensis 1416. Tampere: Tampere University Press. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9447-5> Luettu 15.9.2017.

Tikkala, Leena (2017) Sosiaalityön asiantuntijuus teknologisoituvassa toimintaympäristössä: silloittavan mallin rakentaminen. eSosiaalityön maisterikoulutuksen pro gradu -tutkielma. Rovaniemi: Lapin yliopisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula201702021063> Luettu 15.9.2017.

Kirjoittajat

Miina Arajärvi

YTM, erikoissuunnittelija, sosiaalityön väitöskirjatutkija

Työskentelee tällä hetkellä THL:ssä Tietopalvelut-osastolla erikoissuunnittelijana.

Jonna Brandt

Valmistuva YTM, sosiaalityöntekijä

Työskentelee tällä hetkellä erityistyöntekijänä VIOLA – Väkivallasta vapaaksi ry:ssä.

Minna Helynen

FM, sosionomi (AMK), tietohallintokoordinaattori, Tampereen kaupunki, ICT-palvelut

Työskentelee tietohallintokoordinaattorina sosiaali- ja terveystietojärjestelmien parissa. Opiskelee digiopettajaksi Hämeen ammattikorkeakoulun ammatillisessa opettajakorkeakoulussa.

Arja Kilpeläinen

YTT, laillistettu sosiaalityöntekijä ja sairaanhoitaja

Työskenteli sosiaalityön oppiaineessa eri tehtävissä (tutkija, projektipäällikkö, lehtori, yliopisto-opettaja) vuosina 2004–2015. Painopistealueina mm. teknologiavälitteisyys sosiaalityössä, teknologiavälitteinen opetus ja opiskelu. Työskentelee tällä hetkellä palvelupäällikkönä Lapin ensi- ja turvakodissa, Vanhemmuus-, väkivalta- ja päihdetyön tiimissä.

Mari Kivistö

YTT, yliopistonlehtori ja tutkija, Lapin yliopisto, sosiaalityön oppiaine

Työskentelee tällä hetkellä yliopistonlehtorina eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeessa sekä tutkijana Vammaisten osallisuuden vahvistaminen sosiaalityön asiakasprosesseissa ja syrjäytymisen ehkäisy (VamO) -hankkeessa.

Katariina Kohonen

YTM, sosiaalityöntekijä ja projektikoordinaattori, sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen opiskelija

Työskentelee tällä hetkellä sosiaalityöntekijänä ja Terveyskylän sosiaalityön projektikoordinaattorina Hyks Psykiatriassa.

Leena Mämmi-Laukka

YTM, HTM, Oulunkaaren kuntayhtymä

Toimii Iin ja Simon sosiaalitoimien palveluesimiehenä ja seudullisesti vastaa erityisesti lapsiperheiden palveluiden ja lastensuojelun tiimien toiminnasta ja kehittämisestä.

Mia Niemi

KM, YTM, erityissosiaalityöntekijä, Helsingin kaupunki

Työskentelee tällä hetkellä gerontologisessa sosiaalityössä asiakastyön ja kehittämisen tehtävissä.

Anneli Pohjola

YTT, professori, Lapin yliopisto, sosiaalityön oppiaine

Toimii sosiaalityön professorina, useiden kehittämis- ja tutkimushankkeiden tieteellisenä johtajana, mukaan lukien tähän julkaisuun liittyvä eSosiaalityön maisterikoulutus -hanke, sekä monissa asian-tuntijatehtävissä alueellisesti ja valtakunnallisesti.

Kirsi Päykkönen

KTM, KM, YTM, yliopisto-opettaja, Lapin yliopisto, sosiaalityön oppiaine

Työskenteli yliopisto-opettajana eSosiaalityön maisterikoulutus -hankkeessa syksyyn 2017 asti, nyt toimii sosiaalityön oppiaineen koordinoivana yliopisto-opettajana.

Jonna Ritvanen

YTM, sosiaalityöntekijä, Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

On tällä hetkellä vanhempainvapaalla, jonka jälkeen palaa työskentelemään vammaispalveluihin johtavana sosiaalityöntekijänä.

Mirva Salmela

YTM, Oulunkaaren kuntayhtymä

Toimii perhe- ja sosiaalipalvelujohtajana.

Susanna Salovaara

Sosionomi (AMK), valmistuva YTM

eSosiaalityön maisterikoulutuksen opiskelija, viimeistelee parhailaan pro gradu -tutkielmaansa tietojärjestelmistä ja tiedonmuodotuksesta lastensuojelun sosiaalityössä sekä työskentelee Apotti-tietojärjestelmän sovelluskehittäjänä Helsingissä.

Tanja Sälevä

Sairaanhoitaja AMK, valmistuva HTM

Suunnittelija, Lapin ensi- ja turvakoti ry. Työskentelee tällä hetkellä Vanhemmuus vahvaksi erossa -hankeessa.

Leena Tikkala

KM, YTM, sosiaalipsykologi, sosiaalityöntekijä

Työskentelee Oulun kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluissa sosiaalityöntekijänä sekä eteläisen alueen tiimivastaavana.

Sosiaalityöllä on keskeinen tehtävä digitalisaatiossa. Sosiaalityön roolina ei ole vain muutoksiin reagoiminen, vaan sosiaalityöntekijät ovat aktiivisina toimijoina mukana kehittämässä ja innoivimassa sellaisia teknologiaa ja digitalisaatiota hyödyntäviä palveluja ja prosesseja, jotka toteuttavat sosiaalityön tavoitteita ja sitä kautta kestävämpää yhteiskuntaa. Sosiaalityö digitalisaatiossa on tilanteittaista ja kontekstisidonnaista ja sitä tehdään sekä asiakastyön eri tasoilla että ennaltaehkäisevässä ja rakenteellisessa sosiaalityössä. Digitalisaation myötä sosiaalityö on haastettu aivan uudenlaiseen ketteryyteen, mutta myös kriittiseen reflektioon, joka on sosiaalityölle perinteisesti keskeistä.

Sosiaalityö digitalisaatiossa -teoksessa tarkastellaan sosiaalityön ja teknologian ajankohtaista suhdetta erilaisista näkökulmista. Teoksen artikkelit käsittelevät digitalisaation kontekstissa tehtävän sosiaalityön peruslähtökohtia kuten etiikkaa, asiantuntijuutta sekä tiedonmuodostusta. Mukana on myös sekä tutkimukseen perustuvia analyysseja sosiaalityön erilaisten kohderyhmien ja sosiaalisten ongelmien näkökulmasta että kokemuksia digitalisaatiota hyödyntävistä sosiaalipalveluista ja niiden kehittämisestä. Teos jatkaa kotimaista keskustelua sosiaalityön ja teknologian kehittyvästä suhteesta ja on tarkoitettu palvelemaan sosiaalityön koulutuksen, tutkimuksen ja käytäntöjen tarpeita. Samalla teos on Lapin yliopiston eSosiaalityön maisterikoulutus-hankkeen loppujulkaisu.



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

ISBN 978-952-337-034-0



9 789523 370340