

Asiakasosallisuus sosiaalipalveluiden teknologiatarpeiden jäsentäjänä

Elisa Savolainen

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityön tutkinto-ohjelma

Lapin yliopisto

2020

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Asiakasosallisuus sosiaalipalveluiden teknologiatarpeiden jäsentäjänä

Tekijä: Elisa Savolainen

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityön tutkinto-ohjelma

Työn laji: Pro gradu -työ X Sivulaudaturtyö Licensiaatintyö

Sivumäärä: 66

Vuosi: 2020

Tiivistelmä:

Pro gradu -tutkielmassa tarkastellaan sosiaalipalveluiden teknologiatarpeita asiakasosallisuuden näkökulmasta. Tutkimusaineistona on Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveydenhuolto osana tulevaisuuden maakuntaa (PoPSTer) -hankkeen loppuraportit, joita analysoidaan laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysin menetelmällä.

Tutkimuksen teoreettisena lähtökohtana ovat asiakasosallisuuden ja teknologiaosallisuuden käsitteet. Asiakasosallisuus jäsentyy työssä palveluosallisuudeksi ja kehittämisosallisuudeksi. Teknologiaosallisuus taas jäsentyy teknologiaosaamiseksi, teknologiaorientaatioksi sekä pääsyksi teknologian pariin.

Tutkimuksen yhteiskunnallinen konteksti on sosiaali- ja terveystieteiden (sote) uudistuksessa. PoPSTer-hankkeessa (2016-2017) luotiin mallit ja toimenpideohjelma siitä, miten sote-uudistus olisi Pohjois-Pohjanmaalla toteutettu, jos se olisi tullut voimaan vuoden 2020 alussa.

Asiakasosallisuus näyttää tutkimuksen perusteella jäsentävän sosiaalipalveluiden konkreettisia teknologiatarpeita hyvin. Sosiaalipalveluissa tarvitaan teknologiaa mahdollistamaan asiakkaiden palveluihin pääsy, sähköinen asiointi sekä verkkopohjainen kehittäjäasiakas- ja kokemusasiantuntijatoiminta. Tarvetta on asiakkaiden teknologisille työkaluille, toiminnan areenoille ja asiointikanaville. Näillä voidaan pitää yhteyttä asiakkaiden ja työntekijöiden välillä, saada yleistä tietoa palveluista, jakaa vertaistukea tai toteuttaa verkkopohjaista yhteiskehittämistä.

Asiakkaiden rajallisen teknologiaosallisuuden vuoksi tarvetta on myös teknologian saatavuuden parantamiselle sekä riittäväälle teknologian käytön tuelle. Näin kavennetaan teknologiakuilua sekä vähennetään asiakkaiden välistä eriarvoisuutta.

Avainsanat: asiakasosallisuus, teknologiaosallisuus, sosiaalipalvelut, teknologia, kehittäminen, sosiaalityö

Sisällys

1 Johdanto.....	1
2 Teknologian kehittäminen sosiaalityössä.....	3
2.1 Sosiaalityön kaksijakoinen suhde teknologiaan.....	3
2.2 Teknologian käyttö ja kehittäminen sosiaalityössä.....	6
2.3 PoPSTer-hanke ja teknologian kehittäminen Pohjois-Pohjanmaalla	11
3 Asiakasosallisuus ja teknologiaosallisuus tutkimuskäsitteinä	15
3.1 Asiakasosallisuus palveluosallisuutena sekä kehittämisosallisuutena.....	15
3.2 Teknologia asiakasosallisuuden mahdollistajana ja rajoittajana	25
4 Tutkimuksen toteuttaminen	33
4.1 Tutkimuskysymykset	33
4.2 Tutkimusaineisto	33
4.3 Aineiston analyysi.....	34
4.4 Tutkimusetiikka	49
5 Teknologiatarpeet sosiaalityössä	52
6 Pohdinta	60
Lähteet	63

1 Johdanto

Tässä sosiaalityön pro gradu –tutkielmassani tarkastelen sosiaalipalveluiden teknologia-tarpeita asiakasosallisuuden ja teknologiaosallisuuden näkökulmasta. Tutkimusaineis-tona käytän Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveydenhuolto osana tulevaisuuden maa-kuntaa (PoPSTer) -hankkeen loppuraportteja, joita analysoin laadullisen tutkimuksen si-sällönanalyysin keinoin. Tutkimuksen tarkoituksena on kuvata sitä, millaista teknologiaa sosiaalipalveluissa tarvitaan asiakasosallisuuden ja teknologiaosallisuuden näkökul-masta.

Tutkimukseni teoreettisena lähtökohtana ovat asiakasosallisuuden ja teknologiaosalli-suuden käsitteet, joiden määrittely nojaa sosiaalityön teknologiatutkimukseen sekä käy-tyyn keskusteluun asiakaslähtöisyydestä ja asiakasosallisuudesta. Tarkastelen aikaisem-paa tutkimusta myös kuvauksena siitä, miten sosiaalityössä on pyritty ottamaan tekno-logiaa haltuun ja minkälaisista sosiaalityön lähtökohdista teknologiaa tulisi jatkossa ke-hittää. Asiakasosallisuuden hahmotan toisaalta palveluosallisuutena, toisaalta kehittä-misosallisuutena. Asiakasosallisuuden rinnalle nostan työssäni teknologiaosallisuuden käsitteen, jonka jäsenän teknologiaosaamiseksi, teknologiaorientaatioksi sekä pääsyksi teknologian pariin.

Tutkimuksen yhteiskunnallinen konteksti on Juha Sipilän hallituksen sosiaali- ja terveys-palveluiden (sote) uudistuksessa, jonka osana kehitettiin myös sähköisiä sosiaalipalve-luita. PoPSTer-hankkeessa (2016-2017) luotiin mallit ja toimenpideohjelma siitä, miten sote-uudistus olisi Pohjois-Pohjanmaalla toteutettu, jos se olisi tullut voimaan viime hal-lituskaudella suunnitellusti vuoden 2020 alussa. Sote-uudistuksella tavoiteltiin sosiaali- ja terveyspalveluiden yhdistämistä yhtenäisiksi hoito- ja palveluketjuiksi teknologiaa hyödyntäen. Uudistustyön tavoitteena oli turvata asiakaslähtöiset ja vaikuttavat palve-lut aikaisempaa vähemmällä kustannuksilla.

Mielenkiintoni aihetta kohtaan syntyi toisaalta sen ajankohtaisuudesta, toisaalta aiheen valintaan johti oma kiinnostukseni sähköisten sosiaalipalveluiden kehittämiseen. Koin eSosiaalityön maisteriopinnoissa tarpeen kuvata sosiaalipalveluiden teknologiatarpeita

aikaisempaa konkreettisemmin, jotta teknologian kehittämisessä voisi näkyä sosiaalityön näkökulma aikaisempaa paremmin. Minulle tärkeää teknologian kehittämisessä on asiakasnäkökulman korostaminen. Siksi valitsin työni näkökulmaksi asiakasosallisuuden.

Perustelen aiheen valintaa myös sosiaalityön ammattietiikalla, johon kuuluu asiakkaiden osallisuuden ja oikeuksien toteutumisen edistäminen. Asiakasosallisuutta on, että asiakas saa tietoa omista asioistaan ja voi vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon, hänen asiantuntemustaan arvostetaan ja hänet nähdään tasavertaisena toimijana suhteessa sosiaalialan ammattilaisiin. Asiakasosallisuuden edistämiseksi on yhä sosiaalityön käytännöissä tarvetta.

Aluksi tarkastelen työssäni teknologian kehittämistä sosiaalityössä teoriakirjallisuuden valossa. Tuon esille sosiaalityön kaksijakoisen suhteen teknologiaan sekä miten teknologiaa on sosiaalityössä käytetty ja kehitetty. Esittelen myös työni kontekstin eli PoPS-Ter-hankkeen sekä siinä toteutettua teknologian kehittämistä Pohjois-Pohjanmaalla. Työni etenee tutkimuskäsitteiden, asiakasosallisuuden ja teknologiaosallisuuden jäsentelyyn, minkä jälkeen kerron tutkimukseni toteuttamisesta, eli esittelen tutkimuskysymykset ja aineiston. Tämä jälkeen päästään aineiston analyysiin. Pohdin myös tutkimusetiikkaa työssäni. Lopuksi esittelen työni tulokset sekä pohdin niiden valossa oppimaani sekä jatkotutkimuksen tarpeita.

2 Teknologian kehittäminen sosiaalityössä

2.1 Sosiaalityön kaksijakoinen suhde teknologiaan

Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi kuvaavat sosiaalityötä tietotyöksi, jossa tiedotetaan asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista, käsitellään asiakastietoja sekä hyödynnetään erilaista tietoa. Sosiaalityön asiakasprosessi voidaan nähdä tietoa analysoivana, jäsentävänä ja tuottavana. Teknologian mahdollisuudet ovat laajat sosiaalityön asiakas-, palvelu- ja työprosessien kehittämiseksi. (Pohjola ym. 2010, 10.)

Mari Kivistö kuvaa, kuinka sosiaalityössä on perinteisesti suhtauduttu teknologiaan epäilevästi, mutta asenteet ovat muuttumassa (Kivistö 2017, 24). Sosiaalityön suhtautumista teknologiaan on kuvattu myös kaksijakoiseksi. Toisaalta on ajateltu, ettei teknologia sovellu asiakastyöhön sosiaalityössä, toisaalta siinä on nähty paljon mahdollisuuksia. Teknologian uskotaan auttavan ihmisten tavoittamisessa uudella tavalla, palveluiden monipuolistamisessa sekä työprosessien hallinnassa. Sosiaalityön teknologiasuhteen jäsentämisen vaikeutta kuvaa Pohjolan mukaan se, että teknologiterminologia on edelleen moninaista ja vakiintumatonta. (Pohjola 2017b, 181-182.)

Teknologiaa käytetään yleiskäsitteenä kaikelle teknologialle, mitä ihmiset käyttävät ja kehittävät. Teknologia on ongelmanratkaisun, luonnon kontrolloinnin ja inhimillisen ympäristön luomisen työkalu, resurssi ja järjestelmä. Teknologia sisältää tiedon, kokemuksen ja resurssien tarkoituksenmukaisen käyttämisen inhimillisistä tarpeista lähtevien prosessien ja tuotteiden tuottamisessa. Teknologia siis määrittyy tarpeiden ja toiveiden kautta, joiden mukaan sitä kehitetään ja sovelletaan. Teknologiaa kuvataan mahdollistajaksi, välittäjäksi (Lahtiranta 2014, 3, 22) sekä fasilitaattoriksi. (Blazun 2013, 20, 28-31.)

Usein teknologiasta puhutaan sosiaalityössä myös työkaluna tai areenana sosiaalityön käytännöille. Camilla Granholmin mukaan teknologia on tärkeä itsemääräämisoikeuden työkalu sekä osallisuuden ja osallistumisen areena yhteiskunnassa. Se voi olla myös omien asioidensa hoitamisen kanava. (Granholm 2016, 50, 64, 57, 73, myös Kilpeläinen 2016, 3, 93; Kuronen & Isomäki 2010, 191 ja Pohjola 2017b, 187).

Sosiaalityön tutkimuksessa teknologia nähdään edelleen kriittisessä valossa. Teknologiaan ei suhtauduta automaattisesti myönteisesti. Sosiaalityön rooli suhteessa yhteiskunnan digitalisaatiokehitykseen nähdään tasa-arvon ja osallisuuden edistäjänä sekä digitaalisen kuilun vähentäjänä. (Granholm 2016, 41, 64.) Myös Kivistön mukaan sosiaalityön tehtävänä on huolehtia digitaalisesta oikeudenmukaisuudesta. Sosiaalityön teknologiakäytäntöjen kriittinen arviointi on tarpeen erityisesti osallisuuden ja syrjäyttämisen näkökulmasta. (Kivistö 2017, 34-35.)

Arja Kilpeläinen perää väitöskirjassaan sosiaalityöltä riittävää osaamista, jotta teknologian käyttö ja sen soveltuvuus sosiaalityöhön osataan arvioida oikein. Lisäksi sosiaalityön tehtäväksi nähdään asiakkaiden tukeminen teknologian omaksumisessa ja hyödyntämisessä. Niin ikään sosiaalityön piirissä on tehtävä valinnat siitä, mitkä palvelut ja asioinnit voidaan toteuttaa teknologiaa hyödyntäen ja milloin on pitäydyttävä perinteisissä toimintatavoissa. (Kilpeläinen 2016, 86, myös Kivistö & Pääkkönen 2017, 94.) Marja Salo-Laakan ja Jukka Sankalan mukaan jatkossakaan kaikkia asioita ei voida hoitaa teknologian avulla, vaan tilaa pitää olla myös kohtaamiselle ja kasvokkaiselle vuorovaikutukselle (Salo-Laaka & Sankala 2007, 47).

Kun palvelujärjestelmää digitalisoidaan, siirretään asiakkaalle enemmän vastuuta omista palveluistaan (Kilpeläinen 2016, 93). Digitalisaatio haastaakin sosiaalityötä huolehtimaan siitä, että asiakkaita informoidaan riittävästi, huomioidaan asiakkaan aito suostumus palveluiden käyttöön, turvataan asiakkaan yksityisyys ja luottamuksellisuuden toteutuminen, ammatillisen suhteen ylläpitäminen, sosiaalityöntekijöiden riittävä osaaminen sekä asianmukainen dokumentointi. Sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan ammatillisuuden ja luottamuksellisuuden toteuttamista, tietoturvaosaamista, viestinnän hallintaa sekä ammatillisten rajojen pitämistä verkkotyöskentelyssä. (Kivistö 2017, 26, 31.)

Sosiaalityölle tunnusomaista on myös teknologian käytön eettinen pohdinta. Sosiaalityön järjestöt ovat laatineet kansainväliset standardit teknologian käytölle sosiaalityössä. Niiden tarkoituksena on muun muassa parantaa sosiaalityöntekijöiden tietoisuutta eettisestä vastuustaan teknologian käytössä. Sosiaalityössä teknologian avulla tuotettavan julkisen tiedon tulee vastata sosiaalityön arvoja. Teknologiastandardit edellyttävät, että teknologian käytön tulee olla eettisesti kestävää työskenneltäessä niin yksilöiden kuin ryhmienkin kanssa. Standardeissa painotetaan myös, että teknologian käy-

tön eettistä osaamista tulee vahvistaa. (NASW ym. 2017, 10-11, 45.) Myös Kivistön mukaan teknologian käyttöönotto vaatii eettisen ajattelun vahvistamista sosiaalityössä. Eriyisesti tulisi olla tietoinen digitalisaation taloudellisuus- ja tehokkuusvaatimuksista. (Kivistö 2017, 23.)

Sosiaalityön ydinarvot, kuten ihmisen kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, luottamuksellisuus, oikeudenmukaisuus, ihmisoikeuksien toteutuminen, syrjinnän vastaisuus sekä eri kulttuurien ymmärrys ohjaavat eettisesti kestävää teknologian käyttöä sosiaalityössä. Näiden arvojen pohjalta voidaan pohtia teknologian käytöstä asiakkaalle koituvaa hyötyä, asiakkaan valinnanvapauden toteutumista sekä sitä, lisääkö teknologian käyttö asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Suunnittelun lähtökohtana pitää olla, että peruspalvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien saavutettavissa. (Granholm 2016, 65.)

Sosiaalityön ratkaistavaksi jää, miten sosiaalityön arvot suhteutetaan teknologian käyttöön. Kilpeläisen mukaan teknologian käyttö ei muuta sosiaalityön eettisiä peruslähtökohtia. Teknologia tuo uutta lähinnä työskentelytapoihin. (Kilpeläinen 2016, 82, 91). Päivi Topo (2008, 133-136) korostaa niin ikään, että ilman teknologian käytön eettistä pohdintaa teknologia voi jäädä kokonaan käyttämättä tai sen käyttö voi heikentää asiakkaan asemaa.

Teknologian mahdollisuuksia kuvataan laajoiksi niin asiakas-, palvelu- kuin työprosessien kehittämiseksi. Sen avulla voidaan parantaa dokumentaatiota, digitalisoida asiakirjoja, luoda erilaisia tietopankkeja ja portaaleja sekä kehittää konsultaatio- ja työnohjauspalveluita. Samoin työprosesseja voidaan mallintaa. (Pohjola ym. 2010, 10.) Sanna Aaltonen, Martta Myllylä ja Antti Kivijärvi kuvaavat, kuinka teknologia mahdollistaa tiedonvaihdon ammattilaisten ja asiakkaiden välillä, sähköisen asioinnin sekä asiakkaiden tiedon etsimisen. Teknologian avulla toteutettavat sosiaaliset verkostot ja interventiot mahdollistavat eri yleisöjen tavoittamisen sekä luottamuksellisten verkkoympäristöjen rakentamisen. Verkossa tarjottava anonyymi tuki voi madaltaa kynnystä avun hakemiseen, koska se vähentää leimaantumisen pelkoa. Sähköisillä palveluilla voidaan tavoittaa sellaisia asiakkaita, jotka jäisivät muutoin saavuttamatta. (Aaltonen ym. 2017, 27.) Verkossa tarjottavien palveluiden etu on myös helppo pääsy niiden piiriin sekä avoimuus. Verkossa voidaan myös vastata nopeasti ilmeneviin palvelutarpeisiin esimerkiksi kriisitilanteissa. (Granholm 2016, 46.) Teknologia mahdollistaa uudet tavat asioida ja tarjota

palveluita myös harvaanasutuilla seuduilla. Myös erityisosaamisen saatavuutta voidaan näillä alueilla parantaa. (Kivistö 2017, 31.)

Teknologian käyttö tasoittaa työntekijöiden ja asiakkaiden välistä vallanjakoa. Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde voi muodostua kumppanuudeksi. Verkkoympäristö on tasaveroisempi, kun asiakas vois osallistua esimerkiksi videotapaamiseen omasta kodistaan sosiaalitoimiston sijaan. Ajan merkitys on verkkoasioinnissa pienempi, jolloin asiakkaalla on aikaa miettiä omia näkemyksiään. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 310.)

Työntekijöiden rutiinitehtäviä voidaan vähentää ja näin suunnata resursseja suoraan asiakastyöhön. Samoin voidaan parantaa sosiaalityöntekijöiden toimintaedellytyksiä lisäämällä ammattitiedon saantia. (Kilpeläinen 2016, 46.) Ari Andreasson ja Juha Koivisto kuvaavat, kuinka varattujen aikojen käyttöastetta voidaan parantaa teknologian avulla. Lisäksi asiakasrajapintojen kytkemisellä osaksi operatiivista järjestelmää voidaan tehostaa palvelurakenteita ja asiakasprosesseja sekä kohdentaa palveluita paremmin. (Andreasson & Koivisto 2013, 192.) Teknologian avulla voidaan tukea myös sosiaalityön proaktiivisuutta, eli palvelutarpeiden ennakointia. Parhaimmillaan teknologia yksinkertaistaa palvelujärjestelmää niin, että osallisuus on yksi sen luonteva osa. (Kilpeläinen 2016, 93, 99.)

Teknologian käyttöä perustellaan myös kustannussäästöillä. Teknologian käytöllä voidaan tuoda säästöjä niin palveluiden tuottajille kuin niiden käyttäjille. (Kilpeläinen 2016, 81.) Myös Mari Kivistön ja Kirsi Pääkkösen (2017, 90) mukaan palvelut voidaan teknologian avulla järjestää entistä taloudellisemmin ja tehokkaammin.

2.2 Teknologian käyttö ja kehittäminen sosiaalityössä

Marjo Kuronen ja Hannakaisa Isomäki (2010, 187) kuvaavat, kuinka teknologian käyttöönotto sosiaalityössä liittyy palvelujärjestelmän muutokseen, asiakastyön systematisointiin sekä palveluiden laadun parantamiseen. Kivistön ja Pääkkösen mukaan taas tek-

nologiaa on sosiaalityössä hyödynnetty lähinnä hallinnossa ja tiedonhallinnassa sekä te-rapautteisessa työssä ja palveluohjauksessa. Heidän mukaansa teknologian käyttöä sosi-aalityössä ei pitäisi rajoittaa, vaan lisätä etenkin voimaannuttavassa sosiaalityössä. (Ki-vistö & Pyykkönen 2017, 92.) Pohjolan kiteytyksessä teknologian tehtävänä on palvella ihmisten arkea, keskinäistä kommunikaatiota ja tiedontuottamista (Pohjola 2017b, 188).

Sosiaalihuollon sähköisiä palveluita on kartoitettu vuosina 2001, 2012, 2014 ja 2018. Eri-laisia tieto- ja viestintäteknologisia ratkaisuja on ollut sosiaalihuollossa käytössä 1980-luvulta lähtien. Kehittäminen on kiihtynyt viimeisen kymmenen vuoden aikana eri hank-keiden myötä. Jarmo Kärki ja Miia Ryhänen kuvaavat, kuinka asiakkaiden käyttöön ollaan luomassa valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluita, kuten kansallista sosiaalihuollon asiakastietovarantoa ja asiakastietojen tiedonhallintaa. (Kärki ja Ryhänen 2015, 17-18.)

Tarja Kauppilan, Kati Kiiskan ja Mari Lehtosen (2018, 12) vuonna 2018 valmistuneessa selvityksessä sähköisten sosiaalipalveluiden nykytilasta ja kehittämistarpeista kuvataan, kuinka sähköisiä sosiaalipalveluita on käyttänyt vain kolme prosenttia kyselyyn vastan-neista. Teknologian käyttö ja soveltaminen sosiaalityössä on kehittymässä ja vielä melko vähäistä (Granhholm 2016, 32). Sähköisiä terveyspalveluita on Suomessa sähköisiä sosi-aalipalveluita enemmän. Kansalaisten uskotaan jo tottuneen sähköisten terveyspalve-luiden käyttöön ja näin omaavan hyvät valmiudet myös sähköisten sosiaalipalveluiden käytölle. Sähköisten sosiaalipalveluiden käyttöönotossa on paljon kuntakohtaisia eroja. Lisäksi käytössä on myös valtakunnallisia sähköisiä sosiaalipalveluita. Ehkä hieman yllät-täen sähköiset sosiaalipalvelut ovat harvinaisempia maaseudulla, missä niistä olisi eri-tyisesti apua palveluun pääsyn nopeuttamisessa ja palveluiden saannin helpottami-nessa. Myöskään kunnissa, joissa sosiaali- ja terveyspalvelut on toteutettu ostopalve-luina ei ole juurikaan sähköisiä sosiaalipalveluita. Eniten sähköisiä sosiaalipalveluita on vammaispalveluissa, lastensuojelussa ja lapsiperheiden palveluissa, vähiten taas työ-ikäisten palveluissa ja päihdepalveluissa. Iäkkäille suunnattuja sähköisiä sosiaalipalve-luja on vähän. Samoin mobiilisovelluksia on käytössä vähän. (Kauppila ym. 2018, 22-31.)

Kauppilan ym. selvityksessä on koottu tiedot noin 200:sta sähköisestä palvelusta. Sellai-siksi selvityksessä määritellään viranomaisten kansalaisille järjestämät palvelut, jotka to-teutuvat tietoverkkojen välityksellä. Asiakas osallistuu palveluprosessiin käyttämällä omaa käyttöliittymää. (Mt., 9-10, 19-20.)

Jarmo Kärjen ja Miia Ryhäsen seurantalutkimuksessa todetaan, kuinka lähes kaikilla kunnilla on käytössään sähköinen sosiaalipalveluiden asiakastietojärjestelmä. Niiden käytössä kuitenkin on eroja. Osittainen sähköinen kirjaaminen on sosiaalipalveluissa yleisempää kuin kaikkien asiakastietojen kirjaaminen sähköisesti. Vajaalla puolella organisaatioista on sähköistä tiedonsiirtoa asiakastietojärjestelmästä muun organisaation tietojärjestelmään. Kolmasosa on järjestänyt katseluoikeuksia organisaation ulkopuolisille työntekijöille. Mobiilikäyttöiset asiakastietojärjestelmät ovat harvinaisia. Varautuminen valtakunnallisen asiakastietovarannon käyttöönottoon ja rakenteisen kirjaamiseen on tutkimuksen ilmestymisajankohdassa ollut vielä kesken. Samoin kansallisten asiakirjamääritysten käyttö on ollut melko vähäistä ja vaihtelevaa. (Kärki & Ryhänen 2015, 4-5.)

Tähän mennessä ei ole ollut koko maan kattavaa mahdollisuutta asioida sähköisesti sosiaalipalveluissa. Sähköisten asiointimahdollisuuksien riippuvuus asuinpaikasta eriarvostaa kansalaisia. Sähköisen palautteen anto on vasta laajentumassa. Sähköinen palveluiden hakeminen on mahdollista noin puolessa sosiaalialan organisaatioista. Etäpalvelut, kuten videoneuvottelu, ovat käytössä noin kolmanneksella organisaatioista. Omien asioiden sähköinen seuraaminen on harvinaista. (Mt., 93.)

Ongelmalliseksi nähdään se, että sähköisen allekirjoituksen puute ylläpitää paperille kirjaamisen perinnettä. Eri organisaatioiden käyttämät tietojärjestelmät ovat keskenään epäyhtenäisiä, vaikka sähköiselle tiedonsiirrolle organisaatioiden välillä on suuri tarve (mt., 93-95, myös Lahtiranta 2014, 3). Eri asiakastietojärjestelmien yhteensopimattomuus sekä puutteet dokumentoinnissa heikentävät tiedonkulkua ja tiedon hyödyntämistä sosiaalityössä (Salo-Laaka & Sankala 2007, 43). Tietoturva- ja tietosuojaoosaamista arvioidaan aikaisemmassa kirjallisuudessa osan ristiriitaisesti. Yhtäältä tietosuoja- ja tietoturvalainsäädännön tuntemuksen arvioidaan olevan heikkoa tai sen tulkinnan vaikeaa (Andreasson & Koivisto 2013, 192). Toisaalta tietoturva- ja tietosuojaohjeistuksen katsotaan organisaatioissa olevan hyvällä tolalla, eikä jatkossa enää ole mielekästä ylläpitää erillisiä asiakas- ja potilastietojärjestelmiä (Kärki & Ryhänen 2015, 93-95).

Sosiaali- ja terveyshuollon palveluiden vaatimusmäärittelyt ovat olleet puutteellisia erityisesti sähköisen asioinnin osalta (Andreasson & Koivisto 2013, 191). Hannele Hyppönen, Jaakko Hyry, Kati Valta ja Saija Ahlgren ovat lisäksi tuoneet ongelmia esille, että kasvokkaiset tapaamiset on edelleen nähty välttämättöminä, palveluiden käyttöehdot ovat epäselviä ja niiden käyttö hankalaa. Lisäksi teknologioiden käyttöönotto on ollut

vähäistä, eikä käyttöön otettua teknologia ole onnistuttu markkinoimaan asiakkaille. (Hyppönen ym. 2014, 75, 78.) Teknologiaratkaisuja on toteutettu hyvin irrallisina siitähän huolimatta, että tavoitteena on jo pitkään ollut ns. yhden luukun periaate, eli samalle alustalle rakennettu teknologia-arkkitehtuuri. Sähköisten palveluiden kehittäminen on jäänyt tietohallinnon asiantuntijoiden vastuulle, eikä sisältöasiantuntijoiden rooli ole ollut niissä tarpeeksi näkyvä. Edelleen toimintaprosessien muuttaminen on hidasta, mitä osaltaan selittää puutteellinen dokumentointi ja auditointi. (Andreasson & Koivisto 2013, 192.)

Asiakkaille suunnattu ohjeistus on ollut usein vaikeaselkoista ja palveluun perehtyminen heikkoa. Asiakkaat ovat usein tietämättömiä sähköisistä palveluista sekä omista oikeuksistaan niiden käyttäjinä. Myös puolesta asiointiin liittyy ongelmia. Toiminnallisuuksien lisääminen olemassa oleviin järjestelmiin voi tuoda hitautta ja haitata näin järjestelmien käytettävyyttä. Vanhat järjestelmät taas ovat usein jäykkiä muuntautumiskyvyiltään. Suljetut asiakastietojärjestelmät eivät mahdollista sähköistä asiointia suoraan, ja asiakasliittymien integrointi on vaikeaa ja kallista. Usein myös ohjelmistotoimittajat ovat haluttomia keskinäiseen yhteistyöhön. Rinnakkaisten tietojärjestelmien käyttö tuo kaksinkertaista kirjaamista tai muuta päällekkäistä työtä. Palvelunäkymä voi myös olla riippuvainen asiakkaan selaimesta tai palveluorganisaation ja asiakkaan laitteet ovat muutoin yhteensopimattomia. (Mt., 207-208, myös Kilpeläinen & Salo-Laaka 2013, 309) Asiakastietojärjestelmien yhteensopimattomuus ja puutteellinen dokumentointi vähentävät tiedonkulkua ja tiedon hyödyntämistä, mikä heikentää sosiaalityön vaikuttavuutta (Salolaaka & Sankala 2007, 43).

Asiakkaat eivät välttämättä tunnista sähköisten sosiaalipalveluiden käytön riskejä tai niiden kaupallisia intressejä (Granholm 2016, 46). Janne Lahtiranta muistuttaa, että erityisesti ikääntyneiden on pelätty altistuvan teknologian käytön myötä uudenlaiselle rikollisuudelle tai hyväksikäytölle (Lahtiranta 2014, 21). Tietojärjestelmissä voi esiintyä myös virtuaalista leimaamista (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 312). Tätä voi aiheuttaa asiakasjärjestelmien ns. tsekkauslistasuuntaus tai asiakkaiden voimakas profilointi, mikä voi olla myös uhka asiakkaiden yksityisyydelle (Kuronen & Isomäki 2010, 191; Lahtiranta 2014, 37). Uhkana voi olla myös yhteisöllisyyden katoamisesta palveluiden teknologisoitumisen myötä (Kivistö 2017, 31).

Teknologiavälitteiset palvelut näyttävät usein kasvottomina, ja asiakas voi kokea ne sellaisiksi, joihin on vaikea vaikuttaa (Kilpeläinen 2016, 93). Digitalisaation myötä sosiaalityön pelätään muuttuvan entistä järjestelmälähtoisemmäksi, jolloin managerialismi vahvistuu (Kivistö 2017, 23).

Sosiaalialalla on myös pelätty tiedon keräämisen sekä riskianalyysien teon vievän aikaa varsinaiselta sosiaalityöltä (Kuronen & Isomäki 2010, 191). Teknologia mahdollistaa myös asiakkaiden kontrolloinnin sosiaalityössä (Granholm 2016, 73). Aila-Leena Matties puhuu teknologiasta myös hallinnan välineenä tai alistamisen työkaluna. Asiakas voi joutua alistetuksi niin, että hän menettää subjektiivuttaan, itsemääräämisoikeuttaan, ja jopa ihmisoikeuksiaan. Tämän seurauksena hän voi alkaa tuntea itsensä vieraaksi omassa elämässään. Tämä samaan aikaan kun ihmisiltä edellytetään yhä enemmän vastuunottoa omasta elämästään. (Matthies 2017, 157.)

Keskeinen kritiikki sähköisten sosiaalipalveluiden kehittämisessä kohdistuu asiakaslähtöisyyden puutteeseen. Esimerkiksi Päivi Parviaisen, Jukka Kääriäisen, Juha Honkatukian ja Maija Federleyn mukaan palveluita kehitetään hallinnon tai organisaatioiden näkökulmasta, eikä huomioida sitä, kuinka asiakkaiden palvelutarpeet ovat hallinnon rajat ylittäviä (Parviainen ym. 2017, 9; Kilpeläinen 2016, 67, 93). Asiakastarpeet on voitu myös kokonaan unohtaa sähköisten palveluiden kehittämishankkeissa. Palveluiden kehittämistä ei ole myöskään integroitu toimintojen kehittämiseen. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2016, 45.)

Teknologian käyttöönotto sosiaalityössä on nähty myös poliittisena kehittämisohjelmalla, jossa korostuvat hallinnollinen kontrolli ammatillisen itsenäisyyden vähenemisen kustannuksella sekä managerialistinen palveluiden tehostamisen ja taloudellisuuden vaatimukset. Tällöin teknologia on nähty hallinnollisena, ei ammatillisena työvälineenä. (Kuronen & Isomäki 2010, 190.)

Toisaalla kehittämistä kuvataan konventionaaliseksi, työntekijöiden ja ammattilaisten näkökulmaa korostavaksi. Tiedontuotanto kehittämisessä on asiantuntijoista lähtevää, mikä ylläpitää voimassa olevia rakenteita. Kehittämisen lähtökohdaksi kaivataan asiakkuuden ymmärtämistä sekä asiakkaan tiedon arvostamista. Asiakkailta saatavan tiedon hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä vahvistaa asiakasosallisuutta. Silloin puhu-

taan käyttäjäkeskeisestä kehittämisestä työkalukeskeisen kehittämisen sijaan sekä sellaisen teknologian käytöstä, mikä on hyödyllistä käyttäjien kannalta, ei vain palvelujärjestäjän tai tietojärjestelmän näkökulmasta. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 313-314, 318-319).

Teknologian kehittäminen on sosiaalityössä ollut teknologiadeterminististä (myös Pohjola ym. 2010, 11). Näin teknologian sosiaalinen ulottuvuus on jäänyt kehittämisessä taustalle. Kehittämisessä tarvitaan näkökulman muutosta niin, että jatkossa sähköisiä sosiaalipalveluita kehitettäisiin sosiaalityöohjautuvasti, sosiaalityön tavoitteiden ja sisältöjen näkökulmasta. (Pohjola 2017b, 181.) Tämä on perusteltua myös siitä näkökulmasta, että teknologia väistämättä myös muuttaa sosiaalityön luonnetta (Kuronen & Isomäki 2010, 192).

Teknologian tulisi ohjata ja tukea sosiaalityötä. Sen sijaan on nähty, että nykyiselle tietojärjestelmät rajoittavat sosiaalialan työtä. Jatkossa teknologian ominaisuuksien tulisi vastata työntekijöiden ja asiakkaiden tarpeisiin ja toimia joustavasti. (Kärki & Ryhänen 2015, 20-21.)

Anja Mursu ja Tuija Tiihonen tuovat toiminta- ja ihmislähtöisen kehittämisen rinnalle myös kestäväen kehityksen näkökulman kehittämiseen. Tällöin olennaista on teknologian elinkelpoisuus, eli sen tarpeellisuus ja hyödynnettävyys. He arvioivat siis teknologisten ratkaisujen kestävyyttä nimenomaan työntekijöiden ja asiakkaiden kannalta organisaatioiden toiminnassa. (Mursu & Tiihonen 2011, 362-362, 384.)

2.3 PoPSTer-hanke ja teknologian kehittäminen Pohjois-Pohjanmaalla

Viime hallituskaudella sote-uudistusta valmisteltiin alueellisesti Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveydenhuolto osana tulevaisuuden maakuntaa (PoPSTer) -hankkeessa (www.pohjois-pohjanmaa.fi/popster). Hanke toteutettiin vuosina 2016-2018 Pohjois-Pohjanmaan liiton hallinnoimana ESR-rahoitteisena hankkeena. Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri toimi hankkeen osatoteuttajana.

Hankkeessa valmisteltiin sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisvastuun siirtämistä kunnilta ja kuntayhtymiltä itsehallintoalueelle, eli maakunnalle. Järjestämisvastuun suunniteltiin siirtyvän maakunnille vuoden 2021 alussa. Uudistuksessa pyrittiin muodostamaan sosiaali- ja terveyspalveluista yksi kokonaisuus, eli toteuttamaan niin sanottu horisontaalinen ja vertikaalinen palveluintegraatio sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä perus- ja erityispalveluiden välillä. Uudistuksella tavoiteltiin niin ikään asiakaslähtöisiä hoito- ja palveluketjuja sekä vaikuttavampia palveluja vähemmällä kustannuksilla.

PoPSTer-hankkeessa luotiin mallit ja toimintatavat, joilla sote-uudistus olisi voitu toteuttaa Pohjois-Pohjanmaalla. Hankkeessa tuotiin esille maakunnan erityispiirteet, kuten väestörakenne ja sen kehitys, palvelurekonne ja sen muutostarve sekä alueen taloudelliset resurssit ja henkilöstöresurssit, eli osaaminen. Hankkeessa tarkasteltiin teknologian hyödyntämisen mahdollisuuksia hankkeen tavoitteiden toteuttamisessa. Lisäksi hankkeessa valmisteltiin siirtymistä monituottajamalliin (julkinen, yksityinen ja kolmas sektori) sekä asiakkaan laajentuvaan valinnanvapauteen.

Hankkeen valmistelutyö toteutettiin palvelukokonaisuuksittain muodostetuissa 16 työryhmässä, joihin osallistuivat edustajat Pohjois-Pohjanmaan kunnista, kuntayhtymistä, ammattijärjestöistä, yrittäjistä, koulutus- ja tutkimuslaitoksista sekä muilta yhteistyötahoilta. Työryhmätyöhön osallistui yhteensä noin 250 henkilöä. Työryhmien loppuraportit valmistuivat helmikuussa 2017. Näitä loppuraportteja käytän tässä työssä tutkimusaineistona.

Sote- ja maakuntauudistusta koskeva laaja ICT-valmistelu käynnistettiin Pohjois-Pohjanmaalla vuoden 2017 alussa (www.popmaakunta.fi). ICT-työryhmän valmisteltavaksi kuului maakunnan tietohallinto, toimintaverkostot, tietojärjestelmät, arkistointiratkaisut, palvelujen kehittäminen ja toimintojen digitalisointi sekä ICT-palveluiden järjestäminen. Työryhmällä oli apunaan valmistelutyössä asiantuntijatyöryhmiä, jotka mallinsivat maakunnan ICT-kokonaisarkkitehtuuria ja suunnittelivat maakunnan ICT-infrastruktuuria.

Tieto- ja viestintäteknologian valmistelussa Pohjois-Pohjanmaalla linjattiin, että tulevan maakunnan ICT-infrastruktuurin pohjana on nykyisen sairaanhoitopiirin ICT-infrastruktuuri. ICT-valmistelusta vastasi Pohjois-Pohjanmaan liitto, jonka vastuulla oli maakunnan kaikki ICT-tarpeet. Maakunnan suunniteltiin aloittavan toimintansa pääosin nykyisillä

ICT-järjestelmillä, ja uuden maakunnan digipalveluita suunniteltiin rakennettavaksi vaiheittain. Uudistuksen valmistelussa keskityttiin kaikkein välttämättöimpiin toimenpiteisiin, jotka olisi tarvittu maakunnan toiminnan käynnistämiseen. Siirtymävaiheen tavoitteena oli maakunnan yhteinen alusta, joka mahdollistaa eri toimialojen järjestelmien yhtenäistämisen. Yhtenäisiin ICT-järjestelmiin olisi tuolloisten suunnitelmien mukaan ollut mahdollista siirtyä vuosina 2020-2023.

Maakunnan lähtötilanne tietojärjestelmissä oli hajanainen, sillä alueen 19 organisaatiossa oli käytössä 14 eri tietojärjestelmää. Siten organisaatioiden prosessit ja toimintamallit poikkesivat toisistaan. Sosiaalipalveluissa oli käytössä kuusi eri asiakastietojärjestelmää. Siirtymäkaudelle asetettiin tavoitteeksi yhden tietojärjestelmän strategia, mikä tarkoittaa sitä, että jatkossa maakunnan käytössä olisi yksi sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä. Lisäksi sosiaalihuollon, perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon tietojärjestelmien välille rakennettaisiin tarvittavat integraatoratkaisut.

Maakunta- ja soteuudistuksen tavoitteena viime hallituskaudella oli varmistaa palveluiden yhdenmukaisuus, hyvinvointi- ja terveyserojen vähentäminen sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden kustannusten hillitseminen (www.alueuudistus.fi). Kehittämisessä keskeisessä roolissa oli digitalisaation hyödyntäminen. Digitalisaatiolla haluttiin edistää erityisesti sujuvaa palvelu- ja työskentely-ympäristöä, palveluohjausta sekä palveluiden saatavuutta eri alueilla ja väestöryhmissä.

Sote-uudistusta pyrittiin toteuttamaan maakuntamallilla, jossa maakunnat olisivat toteuttaneet sote-uudistuksen ja toimineet jatkossa itsenäisesti. Kansallisella ohjauksella pyrittiin harmonisoimaan maakuntien tehtävien toimintaprosesseja, jotta standardoitujen ja valtakunnallisten tietojärjestelmien käyttö olisi ollut mahdollista.

Sote- ja maakuntauudistuksen kansallisen tason tavoitteen oli, että julkishallinnon toiminnot digitalisoidaan asiakaslähtöisesti. Asiakkaille tavoiteltiin yhtenäistä, monitoimijaisista toimialariippumatonta palvelukokemusta. Sote- ja maakuntauudistuksessa perustettiin valtakunnalliset palvelukeskukset, jotka ohjaavat maakunnallista ICT-valmistelua. ICT-palvelukeskus eli Vimana Oy tuottaa tietohallinto-, kehittämis-, integraatio- sekä tietojärjestelmä- ja tietotekniikkapalveluja. Lisäksi valtio perusti Sotedigi-kehitysyhtiön, jossa kehitetään valtakunnallisia asiakas- ja potilastietojärjestelmäratkaisuja sekä muita digitaalisia ratkaisuja. Yhtiön suunniteltiin tuottavan maakunnille integraatiopalveluita,

jotka koskevat tietoa eri lähteistä keräävää integraatioalustaa sekä yhteentoimivuusstandardien testausta. Toiseksi yhtiö tuottaa asiakkuuden hallinnan palveluita, joihin kuuluu asiakas- ja potilastietojärjestelmien kehittäminen sekä kansalaisten ja ammattilaisten sähköiset palvelut. Kolmanneksi yhtiö tuottaa tiedolla johtamisen palveluita, joihin kuuluvat esimerkiksi sote-tuottajien ohjaus ja seuranta sekä tietoanalytiikkapalvelut. Sotedigi-kehitysyrityksen toiminnassa hyödynnetään aikaisempaa kansallista kehittämissuorituksia, jota on toteutettu UNA-hankkeessa, Virtuaalisairaala-hankkeessa ja ODA-hankkeessa.

Kansa-hankkeessa sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmiä kehitetään niin, että tiedot ovat entistä paremmin hyödynnettävissä asiakastyössä. Kansa-hankkeessa toteutetaan sosiaalihuollon määrämuotoisen kirjaamisen, asiakasasiakirjalain, asiakastietolain sekä valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen toimeenpano. Se tukee sote-integraation toteuttamista luomalla edellytykset asiakastiedon saatavuudelle ja tietointegraatiolle. Kansa-hankkeen tueksi on laadittu valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden ratkaisuarkkitehtuuri. Maakunnissa on tarkoitus toimia kansallisesti määriteltyjen prosessien, kirjaamiskäytäntöjen sekä käyttöoikeuksien mukaisesti.

Tavoitteen toteuttaminen edellyttää yhteistä tietojärjestelmää, joka puolestaan mahdollistaa kansallisten toimintamallien laajan käyttöönoton. Sote-palveluiden tieto- ja palveluintegraatio rakentuu uudistuksessa kansallisten tietojärjestelmäpalveluiden varaan. Kanta-palveluun rakentuu kansallisesti maakuntien sote-rekisterit ja sen mukaiset tietointegraatiot.

3 Asiakasosallisuus ja teknologiaosallisuus tutkimuskäsitteinä

3.1 Asiakasosallisuus palveluosallisuutena sekä kehittämisosallisuutena

Tarkastelen tässä työssä sosiaalipalveluiden teknologiatarpeita asiakasosallisuuden ja teknologiaosallisuuden näkökulmasta palvelu-uudistuksen ja teknologian kehittämisen kontekstissa. Teoreettisena tutkimuskäsitteenä käytän asiakasosallisuuden ja teknologiaosallisuuden käsitteitä, joista asiakasosallisuuden jäsenän palveluosallisuudeksi ja kehittämisosallisuudeksi. Teknologiaosallisuuden taas jäsenän teknologiaosaamiseksi, teknologiaorientaatioksi sekä pääsyksi teknologian pariin.

Asiakasosallisuudella ei ole yleispätevää, yleisesti hyväksyttyä määritelmää. Sitä käytetään eri tutkimuksissa vaihtelevasti, kunkin tutkimuksen tarpeen mukaan. Tämä vaikeuttaa asiakasosallisuuden sisällöllistä määrittelyä, mittaamista ja arviointia. Aikaisemmassa tutkimuskirjallisuudessa asiakasosallisuutta tarkasteltiin asiakkaan 1) subjektiivisena kokemuksena tai tunteena (Leemann & Hämäläinen 2015; Närhi ym. 2013, 118), 2) asiakkaan aktiivisena toimijuutena ja asiakkaan oikeuksien toteutumisenä, 3) yhtenä sosiaalityötä ohjaavista periaatteista (Muukkonen 2009, 166) sekä 4) asiakkaan ja palvelujärjestelmän suhteen jäsentäjänä (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 304-305).

Asiakasosallisuuden yläkäsite on osallisuus laajemmassa merkityksessä, sosiaalinen osallisuus. Sillä tarkoitetaan kiinnittymistä yhteiskuntaan, kokemusta jäsenyydestä, osallistumisen, toiminnan ja vaikuttamisen mahdollisuuksia eri yhteisöissä tai yhteiskunnassa. Kati Närhen, Tuomo Kokkosen ja Aila-Leena Matthiesin mukaan osallisuus kytkeytyy kunkin ihmisen henkilökohtaiseen elämismaailmaan, identiteettiin ja sosiaalisiin verkostoihin. Osallisuuden vastakohtana voidaan pitää osattomuutta esimerkiksi sosiaalisissa suhteissa, työmarkkinoista ja taloudellisista tai yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta. Osallisuus voidaan siten nähdä sosiaalisena suhteena, osana olemisena, toimimisena ja kokemuksena osallisuudesta yhteisössä. Tämä edellyttää sekä yhteisön hyväksyntää, että yksilön omaa halua kuulua yhteisöön. (Närhi ym. 2013, 115-116.)

Aila Järvikosken mukaan sosiaalinen osallisuus viittaa rakenteisiin ja käytäntöihin, joiden kautta kaikilla yhteiskunnan jäsenillä on yhtäläiset mahdollisuudet päästä vuorovaikutussuhteisiin, organisaatioihin, palveluihin ja rakenteisiin, jotka muodostavat elämän perustan. Sosiaalisella osallisuudella tarkoitetaan yhtäläisiä oikeuksia, tasa-arvoista kohtelua ja erilaisten osallistumismahdollisuuksien yhdenvertaisuutta: pääsyä toimintoihin, sosiaalisiin rooleihin ja suhteisiin, työhön, koulutukseen ja muuhun yhteiskunnalliseen elämään. (Järvikoski 2014, 40.) Pohjola nimeää sosiaalisen osallisuuden yhteiskunnalliseksi osallisuudeksi, jossa on eri aktiivisuuden tasoja. (Pohjola 2017, 311).

Pitäydyn tässä työssä asiakasosallisuuden käsittelyyn, enkä laajenna näkökulmaa sosiaaliseen osallisuuteen. Ymmärrän kuitenkin, että sosiaalityön asiakkaat ovat usein sivussa niin yhteiskunnallisesta kuin omaa elämäänsä koskevasta päätöksenteosta. Sivun jääminen omaa itseä koskevasta päätöksenteosta heikentää uskoa muuhun vaikuttamiseen. Toisaalta taas kuulluksi tuleminen ja osallisuuden kokemukset voivat vahvistaa elämänhallintaa ja kokemusta täysivaltaisesta kansalaisuudesta. (Niiranen 2002, 63, 72.) Kokemus asiakasosallisuudesta voi toimia myös porttina takaisin yhteiskuntaan, kuten eräs kehittäjäasiakas on kokemustaan kuvannut (Tuomisto & Rännäli 2017, 258).

Haluan työssäni korostaa asiakasosallisuutta asiakaslähtöisyyden sijaan. On arvioitu, että asiakkaan osallisuuden tunnustamisessa on meneillään historiallinen murrosvaihe ja asiakkaan roolia kehittäjänä ja vaikuttajana määrittää yhä selkeämmin asiakasosallisuus asiakaslähtöisyyden sijaan, kun asiakaslähtöisyys itsestäänselvytenä palveluiden järjestämisessä ja kehittämisessä on haluttu kyseenalaistaa (Niskala ym. 2017, 7-8). Asiakaslähtöisyyden kritiikissä sen on nähty jääneen organisaatioiden tavoitepuheeksi, eikä se ole siirtynyt sosiaalityön käytäntöihin. Asiakaslähtöisyyttä on myös pidetty käsitteellisesti tyhjänä, vailla konkretiaa olevana. (Norlamo-Saramäki 2009, 99; Pohjola 2010, 47.)

Asiakasosallisuuden ulottuvuuksia on tarkasteltu eri tavoin. Lars Leemannin ja Riitta-Maija Hämäläisen jaottelussa asiakasosallisuuden jaetaan tieto-osallisuudeksi, suunnitteluosallisuudeksi, päätösosallisuudeksi, toimintaosallisuudeksi sekä arviointiosallisuudeksi. Tieto-osallisuuteen kuuluu oikeus saada esteettömästi tietoa eri palveluista, palveluiden kriteereistä, varmistus tiedon perillemenosta, asiakkaan kuulluksi tuleminen ja tieto omasta palveluprosessista. Suunnitteluosaamiseen taas kuuluu palvelutarjonnan

ja oman palveluprosessin tuntemus, tieto valmisteilla olevista hankkeista sekä mahdollisuus osallistua suunnitteluprosesseihin. Päätösosallisuudessa asiakkaalla on päätösvaltaa palveluiden tuottamisessa ja toimintaosallisuudessa mahdollisuus toimia omassa elinympäristössään sekä määritellä omat sosiaaliset suhteet kokonaisvaltaisesti. Arviointiosallisuus mahdollistetaan asiakaspalautteen keruun kautta. Tärkeää on, että asiakaspalautte myös tosiasiallisesti huomioidaan päätöksenteossa. (Leemann & Hämäläinen 2015, 4.)

Muukkonen ja Kilpeläinen korostavat niin ikään asiakkaan osallisuutta tietoon. Dokumentaatio voi tukea asiakkaan osallisuutta, kun kirjaukset tehdään niin, että niissä kuuluu asiakkaan ääni ja asiakkaalla on pääsy dokumentteihin (Muukkonen 2009, 170). Kilpeläisen mukaan tiedontuotanto yhdessä asiakkaan kanssa tekee näkyväksi asiakkaan osallisuuden tiedon rakentamisessa sekä palveluprosessin ylläpidossa ja kehittämisessä. Vuorovaikutteinen jaettu tieto luo ja vahvistaa asiakkaan osallisuutta. Se myös sitouttaa toimintaan. Tiedon ja osallisuuden kohtaamattomuus taas tuottaa osattomuutta. (Kilpeläinen 2016, 70-71, 83.) Asiakkaiden tuottamaa tietoa voidaan käyttää myös rakenteellisessa sosiaalityössä vaikuttamisessa ja asiakkaiden näkemyksen esille tuomisessa (Talentia 2016, 36, 43).

Muukkonen (2009, 166) erittelee asiakasosallisuuden prosessiosallisuudeksi ja kohtaaamisosallisuudeksi, jotka rakentuvat eri elementeistä. Leemann ja Hämäläinen puolestaan jaottelevat asiakasosallisuuden ulottuvuudet mahdollisuuteen vaikuttaa omiin palveluihin yksilöllisistä palvelutarpeista lähtien sekä osallisuuteen palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä yleisellä tasolla, jolloin voidaan vaikuttaa asiakkaiden voimaantumiseen ja lisätä palveluiden vaikuttavuutta (Leemann & Hämäläinen 2015, 4).

Tarkastelen tässä työssä asiakasosallisuutta osallisuutena asiakkaan omassa palveluprosessissa sekä osallisuutena palveluiden kehittämisessä. Siksi puhun työssäni palveluosallisuudesta (vrt. Pohjola 2017a, 311) sekä kehittämisosallisuudesta. Lisäksi tuon niiden rinnalle teknologiaosallisuuden käsitteen. Sen sijaan Muukkosen esille nostama kohtaaamisosallisuus jää tarkasteluni ulkopuolelle, koska en tällä tutkimusasetelmalla pääse asiakkaan subjektiivisen kokemuksen, enkä asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen tasolle. Ymmärrän kuitenkin, että palveluosallisuuteen kuuluu asiakkaan kokemus kohdatuksi ja kuulluksi tulemisesta, mikä vaatii työntekijöiltä vuorovaikutusosaamista ja

asiakkaan oman asiantuntemuksen hyväksyntää. Samoin edellytyksenä on luottamuksellisen suhteen rakentaminen asiakkaisiin sekä vallan ja vastuun jakaminen työntekijöiden ja asiakkaiden kesken. (Leemann & Hämäläinen 2015, 4.)

Palveluosallisuuteen kuuluu, että asiakas osallistuu aktiivisesti omien palveluidensa suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen ja arviointiin, eli asiakkaalla on aktiivinen rooli koko asiakasprosessin ajan. Tämä vaatii organisaatiolta avointa ja esteetöntä viestintää, suunnitelmallista asiakasprosessia sekä asiakasosallisuuden mahdollistavia organisaatorakenteita. Asiakkaille on luotava mahdollisuus myös tuettuun osallistumiseen. Samoin kuin viestintä, myös asiakkaiden toimintamahdollisuudet on luotava esteettömiksi. Asiakkaiden osallisuuden kokemusta voidaan tukea myös yhteisöllisyyden kautta. (Muukkonen 2009, 171; Leemann & Hämäläinen 2015, 4.)

Heli Valokivi tarkastelee palveluosallisuutta asiakkaan aktiivisuutena omissa asioissaan sekä suhteessa asiakkaan oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Asiakasosallisuus näyttää rakentuvan sen varaan, miten toimintakykyinen ja riittävin osallistumisen resurssein varustettu asiakas itse on. Näin osallisuus toteutuu vaihtelevasti kunkin asiakkaan kohdalla. Asiakkaan passiivisuus omissa palveluissaan voi liittyä toimintakyvyn vajeeseen tai omaan päätökseen alistua ja sopeutua. Asiakas ei ota, kykene ottamaan tai hänellä ei ole mahdollisuutta ottaa aktiivisen toimijan roolia omien palvelutarpeidensa esiin nostamisessa tai täyttämässä. Palveluista vetäytymisen taustalla on usein negatiivisia asiakaskokemuksia. Asiakas voi jäädä työntekijöiden ja palveluorganisaatioiden liittoutumien ulkopuolelle, eikä hänen äänensä kuulu lainkaan kohtaamistilanteissa. (Valokivi 2008, 66-67, 77-80.) Vuokko Niiranen puolestaan tiivistää osallisuuden edellytyksiksi, että asiakkaalla on halu, kyky ja taito osallistua sekä riittävästi tietoa palveluista, asiakkaan oikeusturva toteutuu ja hänellä on mahdollisuus valvoa ammattilaisten toimintaa (Niiranen 2002, 72).

Osallisuuden edistäminen nähdään eettisesti kestäväenä toimintana sosiaalityössä. Se on yksilön aseman puolustamista ja sen näkemistä, että myös itsemääräämiseen kykenevämmillä on oltava mahdollisuus inhimilliseen hyvään. Jos asiakas ei itse kykene vastuun ottamiseen, ansaitsee hän silti ihmisarvoisen kohtelun sekä asioiden oikeudenmukaisen käsittelyn. (Talentia 2017, 16, 36.) Asiakasosallisuuden eri esteitä voidaan purkaa neuvonnalla, mahdollistamalla edustajan käyttäminen sekä tukemalla päätöksenteossa,

kommunikaatiossa tai liikkumisessa. Muukkosen (2009, 166-167) mukaan sosiaalityöntekijän koordinoititehtävään kuuluu myös asiakkaan osallisuudesta huolehtiminen.

Yksi suurimmista ongelmista on ihmisen oman asiantuntijuuden huomiotta jättäminen ja mitätöinti asiantuntija- ja järjestelmäkeskeisissä sosiaalityön käytännöissä. Palvelutarjonta on sektoroitunutta ja palvelut näyttäytyvät asiakkaille hajanaisina. (Valokivi 2008, 67.) Palvelujärjestelmän joustamattomuus ja palvelukulttuurin puutteet lisäävät asiakkaiden osattomuutta. Palvelujärjestelmän toiminta on byrokraattista ja vaikeaselkoista. Asiakkaalla ei ole aina tietoa siitä, mikä on oikea asiointitaho, johon ottaa yhteyttä. Asiakkaiden oikeuksista ja palveluista tiedotetaan epäselvästi tai riittämättömällä tavalla. On epäilty, että näillä keinoilla rajataan asiakkaiden oikeuksien ja osallisuudet toteutumisesta esimerkiksi kustannussyistä. On arvioitu, että osallisuus toteutuu nykyisessä palvelujärjestelmässä ristiriitaisena ja katkoksellisena. (Närhi ym. 2013, 124-126, 136.) Samaan aikaan, kun asiakkaan osallisuutta halutaan tukea, epäillään hänen kykyään pärjätä (Romakkaniemi & Kilpeläinen 2013, 267).

Asiakasosallisuuden lisäämisellä sen sijaan tavoitellaan palveluiden eettisyyttä, asiakkaan itsemääräämisoikeuden lisäämistä sekä asiakaslähtöisyyttä. Asiakasosallisuuden lisääminen on keino saavuttaa asiakasprosessille asetetut tavoitteet, parantaa palveluiden laatua ja vaikuttavuutta, tasapainottaa resurssien ja palvelutarpeiden ristiriitaa sekä vahvistaa kansalais- ja järjestötoiminnan roolia ja tehtäviä palvelujärjestelmässä. Asiakasosallisuudella voidaan myös reagoida nopeammin asiakkaiden muuttuneisiin palvelutarpeisiin yhteiskunnan eri muutoksissa. (Leemann ja Hämäläinen 2015, 5; Niiranen 2002, 63.)

Asiakasosallisuutta lisäämällä voidaan tasoittaa asiakkaiden ja palvelujärjestelmän välistä vallan epätasapainoa ja lisätä palvelujärjestelmän hyväksyttävyyttä. Asiakkaille osallisuus antaa mahdollisuuden opetella itseilmaisua ja kansalaistaitoja. Tämä edellyttää organisaatiolta vuorovaikutteista ja demokraattista palvelukulttuuria. Leemann ja Hämäläinen uskovat, että asiakasosallisuutta lisäämällä voidaan luoda kestävämmät, toimivammat ja taloudellisemmat palveluratkaisut. (Leemann & Hämäläinen 2015, 6.) Suvi Tuomisto ja Helena Rännäli kuvaavat, kuinka asiakkaille itselleen asiakasosallisuus voi olla voimaantumisen kanava. Osallisuuden kautta he voivat tunnistaa itsessään uusia vahvuuksia ja taitoja. (Tuomisto & Rännäli 2017, 259.)

Pohjola pitää asiakkaiden osallisuutta palvelujärjestelmän kriittisenä menestystekijänä. Hän korostaa artikkelissaan, että asiakasosallisuus ja yhteistyö asiakkaiden kanssa voivat toteutua vain, jos yhteistoiminnalle luodaan pysyvät rakenteet ja toiminnallinen tila. Tällä hän todennäköisesti tarkoittaa fyysisiä kohtaamisen tiloja, mutta yhtä lailla tarvitaan teknologiapohjaisia toiminnan tiloja verkkoon. Hän kaipaa enemmän tahtoa asiakkaiden kokemustiedon ja osaamisen hyödyntämiseen. Asiakkaille tulisi hänen mukaansa luoda uusia osallisuuden muotoja ja asiantuntijatehtäviä. Asiakkaiden perinteinen osallisuus omissa asioissaan voi jalostua myös yhteistyöksi palvelutarpeiden jäsentämisessä, palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja muotoilussa sekä päätöksenteossa, palvelupolitiikan linjauksissa ja toimintojen arvioinnissa. Hänen mukaansa asiakkaiden osaamisen hyödyntämiseen ei tällä hetkellä ole riittävää osaamista. Myös vaikuttamisen tukirakenteet puuttuvat tai ne ovat määräaikaisten hankkeiden varassa. Tukirakenteiden tuottamisessa tärkeä rooli olisi strategisella muutosjohtamisella, jonka Pohjola näkee puuttuvan sosiaalihuollosta tällä hetkellä. Vaikuttavia asiakasosallisuuden keinoja ja kanavia tulisi hänen mukaansa työstää niin asiakastyön rajapinnassa kuin palveluiden suunnittelussa, johtamisessa ja kehittämisessä. Muutoin asiakasosallisuus uhkaa kokonaisuudessaan jäädä marginaaliin palveluiden kehittämisessä. (Pohjola 2017a, 315, 320-321.)

Asiakasosallisuus on myös saanut osakseen kritiikkiä. Pohjola (2017a, 310) kuvaa, kuinka puheessa asiakkaiden aktivoinnista asiakas edelleen nähdään kohdeasiakkaana. Matthies arvioi, että osallistumiseen kytkeytyy lupaus palvelujärjestelmän demokratisoitumisesta, palveluiden paranemisesta sekä asiakkaiden kuulluksi tulemisesta. Osallisuudessa olennaista on se hyöty, mitä se tuo palveluiden käyttäjille. Matthies näkee puheen osallistamisesta petoksena, jos osallisuus jää vain hallinnon välineeksi mahdollistaen julkisen vallan vetäytymisen palveluiden järjestämisestä. Petoksesta on kyse myös silloin, kun osallistaminen jää hankkeiksi ilman toiminnan vakinaistamista. (Matthies 2017, 149.)

Matthies pitääkin yhteiskunnallista syrjäytymispuhetta hallinnan välineenä, joka ylläpitää osattomuutta ja jopa syventää sitä. Hänen kritiikkinsä kohdistuu osallisuutta edistäviin hankkeisiin, joissa painopiste on ollut yksilöllisessä osallisuudessa yhteisöllisen ja kollektiivisen osallisuuden sijaan. Ne hän näkee enemmän vaikuttamaan pyrkivinä osallisuuden muotoina. Hankkeiden osallistajat eivät välttämättä hyödy osallistumisestaan esimerkiksi parantuneina elinolosuhteina. Sen sijaan osallistumiskokemukset voivat olla

pettymyksen ja hyväksikäytetyksi tulemisen sävyttämiä, jos hankkeilla ei saada pysyviä muutoksia aikaan. (Matthies 2017, 157-159.)

Asta Niskala, Maarit Kairala ja Anneli Pohjola näkevät, että asiakasosallisuutta tulee edelleen kehittää sosiaalipalveluissa. Tällä hetkellä se näyttää etenevän enemmän tavoitteissa ja juhlapuheissa kuin todellisena toimijuutena ja vaikuttamismahdollisuuksina. (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 7-8.) Pohjola toteaa myös omassa artikkelissaan, kuinka osallisuuspuheessa on edelleen paljon tavoitekieltä todellisen osallisen olemisen sijaan. Asiakkaan matka aktiiviseen rooliin ja osallisuuteen palveluiden kehittämisessä ja vaikuttamisessa on ollut pitkä. Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen vaatii edelleen, että asiakas nähtäisiin oman elämänsä ja palveluidensa subjektina ja toimijana, jolla on voimavaroja avuntarpeesta huolimatta. (Pohjola 2017a, 309, 311).

Työni teoreettisessa jäsentelyssä asiakasosallisuuden ensimmäinen ulottuvuus, palveluosallisuus paikantuu asiakkaan omaan palveluprosessiin sosiaalipalveluissa. Asiakasosallisuus ulottuu parhaimmillaan asiakasprosessin kaikkiin vaiheisiin: asiakkuuden alkamisesta palvelutarpeen arviointiin, asiakkuuden suunnitteluun, palveluiden järjestämiseen ja toteuttamiseen sekä palveluiden arviointiin. Palveluosallisuuden näkökulmasta asiakkuus määrittyy aktiiviseksi palveluiden käytöksi, missä tärkeää on kuulluksi tuleminen sekä asiakkaan oman asiantuntemuksen arvostus hänen oman elämäntilanteensa ja palvelutarpeensa arvioinnissa.

Palveluosallisuudessa tärkeää on tiedonsaanti palveluista sekä asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista niin yleisellä tasolla kuin asiakkaan omassa palveluprosessissa, palveluihin pääsy, yhteydenpitomahdollisuudet työntekijöiden kanssa, mahdollisuus osallistua tiedontuotantoon sekä oman palveluprosessin seuraamisen mahdollisuus. Asiakasosallisuuden valossa tarkastelen työssäni, minkälaisia teknologiatarpeita sosiaalipalveluissa on asioinnissa, viestinnässä ja yksittäisissä palveluissa.

Seuraavaksi tarkastelen asiakasosallisuuden toista ulottuvuutta, eli kehittämisosallisuutta. Kehittämisosallisuudessa asiakkaalla on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen sekä vaikuttaa palvelujärjestelmään koskevaan päätöksentekoon yhdessä työntekijöiden kanssa (Matthies 2017, 154). Aila Järvikoski, Marjatta Martin, Anu Kippola-Pääkkönen ja Kristiina Härkäpää ovat pitäneet asiakkaiden kehittämisosallisuutta

välttämättömänä paitsi palveluiden demokratisoimisen myös asiakkaiden asian edistämisen, palveluiden vaikuttavuuden parantamisen ja väestön hyvinvoinnin paranemisen näkökulmasta. Kehittämisosallisuus voi niin ikään vahvistaa palveluiden sosiaalista hyväksyttävyyttä ja merkitystä. Edelleen palveluiden vaikuttavuus, tehokkuus ja tuottavuus voivat parantua asiakkaiden kehittämisosallisuuden myötä. (Järvikoski ym. 2017, 60-61.)

Kehittämisosallisuuden muotoina Järvikoski ym. nostavat esille kokemusasiantuntijuuden, vertaistuen, palveluiden käyttäjien kuulemisen ja kumppanuuden palveluiden kehittämisessä, asiakasjärjestöjen edustajien osallistumisen palveluiden kehittämiseen sekä ns. käyttäjälähtöisen palveluiden kehittämisen. (Mt., 63-72.)

Joanna Fox määrittelee artikkelissaan kokemusasiantuntijaksi (expert by experience) asiakkaan, joka on saavuttanut osaamista ja tietoa oman asiakkuuden kautta, ja käyttää tätä tietotaitoa toisten ihmisten informoimiseen, vaikuttamiseen ja palveluiden arvioimiseen. Kokemusasiantuntijana asiakas esiintyy ennen muuta palveluiden käyttäjänä, ei kohdeasiakkaana. (Fox 2009, 170, 174-175.)

Kokemusasiantuntijoiden käyttö on levinnyt kansalaisjärjestöistä julkisen palvelujärjestelmän käytännöksi. Kokemusasiantuntijuuden juuret ovat vertaistukitoiminnassa, joka on asiakkaiden keskuudessa myös koettu erittäin hyödylliseksi. (Järvikoski ym. 2017, 63-72.) Palvelujärjestelmässä on ollut ja on tarvetta asiakkaiden kokemusten hyödyntämiselle (Niskala ym. 2017, 8). Kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden ottaminen mukaan palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin tuottaa käytännönläheistä tietoa käyttäjien ja omaisten näkökulmasta. Sen kautta saadaan myös palautetta palveluiden toimivuudesta sekä niiden kehittämistarpeista. (Tuomisto & Rännäli 2017, 253.)

Kokemusasiantuntijuus on muuttanut konkreettisesti asiakkaan asemaa. Kokemusasiantuntijoiden asema on kuitenkin vakiintumaton, mistä kertoo myös heitä kuvaavien käsitteiden kirjavuus sekä heidän roolinsa monitahoisuus. Kokemusasiantuntijuutta voidaan hyödyntää asiakkaan omassa asiakasprosessissa yksilöllisenä auttamisen välineenä. Edelleen se voi olla myös palveluiden arviointiin osallistumisen tapa tai mukana oloa tutkimustiedon tuottamisessa. Pohjola muistuttaa, että vain pieni osa asiakkaista päätyy kokemusasiantuntijoiksi tai kehittäjäasiakkaiksi. (Pohjola 2017a, 311-313, 315.)

Kehittäjäasiakkuus eroaa kokemusasiantuntijuudesta siinä, että kokemusasiantuntijuus edellyttää omaa kokemusta palveluista joko asiakkaana tai omaisena. Yleensä kokemusasiantuntijat saavat myös valmennuksen tehtävänsä. Kehittäjäasiakkaaksi sen sijaan voi ryhtyä matalammalla kynnyksellä kuka tahansa asiakas. (Tuomisto & Rännäli 2017, 260.) Kehittäjäasiakkuuden myötä asiakaskäsitys on muuttunut aikaisempaa osaavamaksi ja osallisemmaksi. Kehittäjäasiakkaan rooli on laajempi kehittäjän ja vaikuttajan rooli kuin yksittäisen kokemusasiantuntijan rooli. Kehittäjäasiakkuudesta ei kuitenkaan ole olemassa yhtä vakiintunutta tulkintaa, vaan asiakkaan aseman kehittyminen on yhä keskeneräinen prosessi. (Niskala ym. 2017, 8-9.)

Merja Tarvainen näkee kehittäjäasiakkaan ennen kaikkea aktiivisena ja yhdenvertaisena toimijana. Hänen määrittelyssään asiakkaan toimijuus rinnastuu kansalaisuuteen. Kehittäjäasiakkuus rakentaa palvelun käyttäjän voimavaroja ja antaa mahdollisuuden osallistua palveluihin myös rakenteellisella tasolla. Näin kehittäjäasiakkuus voi rakentaa myös laajempaa yhteiskunnallista osallisuutta. Edelleen Tarvainen näkee kehittäjäasiakkaan strategisena toimijana, joka osallistuessaan palveluiden kehittämiseen voi toimia myös asiakkaiden oikeuksien sekä palveluiden tavoitteiden toimeenpanon testaajana. Kehittäjäasiakas tulkitsee näin palveluiden ja palvelujärjestelmän toimivuutta, tai toimimattomuutta. (Tarvainen 2017, 51-54.) Myös Pohjola näkee, että parhaimmillaan kehittäjäasiakas voi toimia palveluiden testaajana ja laadunvarmistajana sekä kriitikkona (Pohjola 2017a, 322).

Kehittämisosallisuuden edistämisen keinoja ovat asiakastyytyväisyyskyselyt, asiakkaiden ryhmähaastattelut, asiakaspalautteen systemaattinen keruu sekä erilaiset asiakasraadit ja työpajat. Näin asiakkaiden kokemustieto saadaan hyötykäyttöön palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa. (Leemann & Hämäläinen 2015, 7.) Sosialityön teknologiastandardien mukaan järjestelmätestejä ei voida kuitenkaan teettää sellaisilla asiakkailta, jotka ovat haavoittuvassa asemassa ja joille testeihin osallistuminen aiheuttaisi kohtuuttomia seurauksia. (NASW ym. 2017, 20.)

Kehittämisosallisuuden tiedonhankintastrategioina voidaan pitää asiakastilanteiden ja niiden muutosten seuranta. Tällöin on tärkeää, että myös asiakkaat tuntevat käytössä olevat arviointimittarit. Asiakkaiden toimiessa informanteina erilaisissa lomakekyselyissä ja haastatteluissa on tärkeää, että asiakkaat voivat itse osallistua kyselyiden tai haastatteluiden suunnitteluun. Näin parannetaan asiakkaiden osallistumisaktiivisuutta

sekä -kokemusta. Strukturoituja menetelmiä sosiaalisesti hyväksyttävämpiä ovat fokusryhmämenetelmät tai ryhmähaastattelut. Asiakkaita voidaan osallistaa kehittämiseen myös osallistavalla toimintatutkimuksella, jossa asiakkaat ovat aktiivisessa yhteistyössä tutkijoiden kanssa. (Järvikoski ym. 2017, 73-75.)

Tapio Häyhtiö, Henna Kyhä ja Kaisu-Leena Raikisto kuvaavat artikkelissaan palvelumuotoilua yhtenä kehittämisosallisuuden muotona. Palvelumuotoilun painopiste on asiakkaiden näkökulmassa kehittämiseen, eli asiakkaiden tarpeiden ymmärtämisessä sekä asiakkaiden kehittämisosallisuudessa. Palvelumuotoilu on suhteellisen kevyt kehittämisen menetelmä, jonka juuret ovat teollisessa muotoilussa. Palvelumuotoilun käyttö ja asiakkaiden kehittämisosallisuus voidaan nähdä osana palveluiden suunnittelun demokratisoitumiskehitystä. Palvelumuotoilussa painotetaan asiakasymmärryksen hankkimista sekä mielenkiintoa asiakkaiden tarpeita ja ongelmia kohtaan. Palvelumuotoilu rationalisoi yhteiskehittämistä sekä luo kanavia asiakkaiden ja palvelujärjestelmän vuoropuhelulle. (Häyhtiö ym. 2017, 86, 93, 106-107.)

Vaikka kokemukset asiakkaiden kehittämisosallisuudesta ovat kauttaaltaan myönteisiä, nähdään kehittämisosallisuuden edistäminen edelleen hyvin haasteellisena, koska se vaatii uusien työtapojen käyttöönottoa sekä asiakkaiden uudenlaisen roolin hyväksyntää (Tuomisto & Rännäli 2017, 257). Asiakkaan rooli kehittäjänä ei pääse kasvamaan, jos asiakkaiden mukaan otto palveluiden kehittämiseen on rajallista. Yhteiskehittämisessä edellytys on, että asiakkaan ja ammattilaisen suhde on tasaveroinen ja vastavuoroinen. (Pohjola 2017a, 314-315.) Usein kehittämisosallisuuden edistämisen esteenä on työntekijöiden lisätyön pelko. Toiminnan edistäminen ja vakiinnuttaminen vaatii myös esimiesten hyväksynnän. (Tuomisto & Rännäli 2017, 257.) Lisäksi kehittäjäasiakkuus edellyttää sitä tukevia palvelujärjestelmän rakenteita sekä tiedon ja asiantuntijuuden omistamisen uudelleen jäsentelyä. (Pohjola 2017a, 314-315.)

Anu Raappana ja Helinä Melkas ovat arvioineet, että palveluiden kehittämisessä asiakas tarpeineen on jäänyt taka-alalle. Vaikka uudistuspyrkimyksissä on korostettu asiakaslähtöisyyttä, on jäänyt epäselväksi, mitä asiakaslähtöisyydellä on tässä yhteydessä tarkoitettu. (Raappana & Melkas 2009, 26.) Pohjola onkin tuonut esille, että konkretiaa asiakaslähtöisyyteen voisi tuoda asiakkaan oikeuksien korostaminen sekä asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistoiminta kehittämisessä (Pohjola 2010, 47). Yhteistoiminnallinen

kehittäminen voidaan nähdä myös hyvän hallinnon mukaisena (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2016, 4, 45, 59).

Kehittämisosallisuus paikantuu työssäni palveluiden kehittämiseen sekä päätöksentekoon vaikuttamiseen. Tällöin asiakkaalla on kehittäjäasiakkaan tai kokemusasiantuntijan rooli. Kehittäjäasiakkaana ja kokemusasiantuntijana asiakkaalla katsotaan olevan myös sellaista osaamista ja asiantuntemusta, joka on hyödyksi laajemmin palveluiden kehittämisessä. Kokemusasiantuntijalta edellytetään omaa kokemusta palveluista. Kehittäjäasiakkaana voi toimia kuka tahansa asiakas tai asiakkaan omainen. Yksi kehittämisosallisuuden muoto on palvelumuotoilu, jossa painotetaan asiakasymmärrystä sekä asiakkaiden kokemusta palveluista.

Kokemusasiantuntijat tai kehittäjäasiakkaat toimivat asiakkaiden oikeuksien ja palveluiden toimeenpanon testaajina, tulkitsevat palveluiden ja palvelujärjestelmän toimivuutta ja toimivat näin palveluiden laadunvarmistajina ja kriitikoina. Niin ikään kehittämisosallisuuteen kuuluu mahdollisuus antaa palautetta palveluista sekä arvioida niiden vaikuttavuutta. Tärkeää on, että asiakkaat tuntevat käytössä olevat palveluiden arviointimittarit. Olen työssäni kiinnostunut siitä, miten asiakkaiden kehittämisosallisuutta voidaan tukea teknologian avulla.

3.2 Teknologia asiakasosallisuuden mahdollistajana ja rajoittajana

Kilpeläinen ja Salo-Laaka uskovat teknologian edistävän asiakasosallisuutta, sillä teknologia voi helpottaa ja tukea osallisuutta. Toisaalta he myöntävät myös, että teknologia voi rajoittaa asiakkaan osallisuutta, tai se voi olla osallisuuden häiriötekijä. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 303, 317.) Myös Kivistö (2017, 23) tuo esille teknologian toisaalta osallisuutta lisäävänä ja voimauttavana, toisaalta niiden syrjäyttäjänä, joilla ei ole pääsyä teknologiaan tai sen hallintaan. Niin ikään Kilpeläinen puhuu teknologiasta toisaalta yhdenmukaistavana, toisaalta eriarvoistavana. Mikäli teknologiavälitteisen yhteiskunnan teknologiset ratkaisut eivät ole kaikkien käytettävissä, muodostuu niistä suljettuja tiloja,

joista osa kansalaisista voi jäädä osattomiksi. Kilpeläinen korostaakin, kuinka tavoittamattomat teknologiat syrjäyttävät. (Kilpeläinen 2016, 61.) Pohjola näkee teknologian käytön riskinä niiden asiakkaiden jäämisen palveluiden ulkopuolelle, joilla ei ole mahdollisuuksia tai osaamista teknologian käyttöön (Pohjola 2017, 184).

Teknologian avulla voidaan parantaa asiakkaiden osallisuutta omassa asiakasprosessissaan silloin, kun teknologia ei ole ainoa palvelumuoto (Andreasson & Koivisto 2016, 192; Kilpeläinen 2016, 84; Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 310). Hanna Heikkosen ja Katri Ylösen mukaan asiakasosallisuutta on, että asiakkaat pääsevät vaikuttamaan oman asiakasprosessinsa kulkuun sekä hyödyntämään omia asiakastietojaan (Heikkonen & Ylönen 2010, 126). Asiakkaiden toimijuus vahvistuu ja he saavat lisää valtaa (Kivistö 2017, 31). Näin sähköisen asioinnin mahdollisuudet voivat tukea ja nopeuttaa asiakasprosessia (Hyppönen ym. 2014, 78; Kivistö 2017, 31).

Teknologia mahdollistaa asiakkaiden osallisuudelle ajallisia joustoja sekä vähentää paikassidonnaisuutta (Kilpeläinen 2016, 75). Jenni Wessmanin, Kaaren Erholan, Satu Meriläinen-Porraksen, Richard Pieperin ja Minna-Liisa Luoman mukaan teknologian avulla voidaan luoda osallisuuden paikkoja, kuten videovälitteisiä tapaamisia, internet-kyseilyitä tai kansalaisfoorumeita. Samoin voidaan mahdollistaa asiakkaan pääsy omiin asiakastietoihin, perustaa verkkopalvelupisteitä tai jakaa tietoa avoimesti. Näin niin ikään-tyneiden kuin muidenkin asiakkaiden osallisuus vahvistuu omien asioiden hoidossa (Wessman ym. 2013, 5).

Kilpeläisen mukaan teknologia vahvistaa asiakkaan roolia tiedon rakentajana, tuottajana ja käyttäjänä. Asiakkaiden tietotaidon hyödyntäminen vaikuttamistyössä vahvistaa heidän ääntään. (Kilpeläinen 2016, 67, 84-86.) Päivi Tahkokallio ja Sari Valjakka arvioivat, että myös asiakastyytyväisyys voi parantua, kun teknologian käytöllä onnistutaan parantamaan palveluiden laatua (Tahkokallio & Valjakka 2008, 132; Parviainen ym. 2017, 19).

Kilpeläinen ja Salo-Laaka (2012, 318-319) toteavat, että kansalaiset ovat vielä eriarvoisia teknologipalveluiden käyttäjinä teknologiaosallisuuden valossa. Granholm puhuu digitaalisesta kuilusta ja epätasa-arvosta teknologian käytössä. Hän näkee niiden vaikuttavan demokratiaan ja osallistumiseen, mutta myös ihmisten tiedonsaantiin sekä sosiaalisten suhteiden rakentamiseen ja ylläpitoon. Taloudellisesta näkökulmasta heikko tek-

nologiaosallisuus vaikuttaa myös yksilöiden digitaaliseen kulutukseen sekä työmahdollisuuksiin. Granholm pitää kaikkia näitä digitaalisen epätasa-arvon ulottuvuuksia tärkeinä sosiaalityön kannalta. Riski digitaaliseen syrjäytymiseen on hänen mukaansa sosiaalityön asiakkailla, jotka ovat vähemmän koulutettuja ja joko työelämän ulkopuolella tai työtehtävissä, joissa teknologian käyttötaitoja ei tarvita. (Granholm 2016, 25.) Hyppönen ym. (2014, 82) listaavat lisääntyvän eriarvoisuuden riskiryhmään kuuluviksi vähän koulutetut, iäkkäät ja vammaiset asiakkaat.

Kaikilla suomalaisilla tulisi olla yhtäläinen pääsy teknologisoituviin palveluihin. Vajaa teknologiaosallisuus voi johtaa epätasa-arvoon suhteessa tietoon, sosiaaliseen asemaan ja palveluihin. Näin teknologia voi toimia eriarvostavasti. (Talentia 2017, 48.) Teknologiaosallisuuden edistäminen ja digitaalisen kuilun kaventaminen on Granholmin mukaan yksi sosiaalityön tärkeä tehtävä eriarvoistumisen vähentämisessä. Se on tärkeää myös ihmisoikeuksien sekä oikeudenmukaisuuden näkökulmasta. Sähköisten palveluiden kehittämisessä tuleekin huomioida asiakkaiden teknologiaosallisuus yhdenvertaisen palveluiden pääsyn mahdollistamiseksi. Kun edistetään asiakkaiden teknologiaosallisuutta ja demokratiaa sekä vahvistetaan asiakkaiden sosiaalisia taitoja ja siteiden luomista, edistetään heidän työllistymistään tai tuetaan heitä taloudellisesti. (Granholm 2016, 64, 66, 74).

Granholmin mukaan kaikkein marginaalisimmassa asemassa olevat eivät osaa käyttää teknologiaa. Ihmiset, joilla on heikommat teknologian käyttötaidot, käyttävät teknologiaa kapeammin. Näin osaamisen puute rajoittaa heidän teknologiaosallisuuttaan. Erityisesti iäkkäämpien teknologian käyttö on rajatumpaa kuin nuoremman sukupolven. (Mt., 24-25, 75).

Helena Blazunin (2013, 16) mukaan vain kolmannes ikääntyneistä osaa käyttää tietokoneita ja internetiä, ja kykenee näin hyödyntämään teknologian mahdollisuuksia. Puutteita on myös ikääntyneiden kyvyssä tunnistaa ja käyttää tietoa omiin tarpeisiinsa, eli heidän teknologian lukutaidossaan (Lahtiranta 2014, 30). Myös Wessman ym. kuvaavat artikkelissaan, kuinka iäkkäät näkevät teknologian usein vieraaksi. Teknologia haastaa ikääntyneiden toimintakykyä, eikä sen käytölle nähdä aina tarvetta. Erityisesti niiden ikääntyneiden teknologiaosaamisen haasteet tulisi ratkaista, joilla ei ole omaisia tukena

teknologian käytössä. (Wessman 2013, 4). Blazun kuvaa tutkimuksessaan, kuinka teknologiataidot kuitenkin lisäävät ikäihmisten osallisuutta yhteiskunnassa ja voivat myös vähentää yksinäisyyden kokemuksia (Blazun 2013, 22-23, 73, 79).

Ikääntyneiden asenne teknologiaa kohtaan ei ole itsestään selvän kielteinen, vaan heiläkin on halukkuutta ja intoa käyttää teknologiaa. Ikääntyneet ovat Kilpeläisen mukaan teknologian käyttäjinä heterogeeninen ryhmä. Heidän teknologian käyttötapaansa vaihtelevat. Osaamisen kasvamisen myötä teknologiaan suhtaudutaan myönteisemmin. (Kilpeläinen 2016, 61.) Noora Talsin mukaan taas teknologiasuhteet, eli teknologiaan suhtautumisen tavat ovat suhteellisen pysyviä ja riippumattomia teknologioista (Talsi 2014, 82).

Ikääntyneiden teknologiaosaamisen ylläpitämistä vaikeuttaa se, ettei heille tarjoudu mahdollisuutta oppia uutta teknologiaa työssä tai koulutuksessa, kuten nuoremmilla (Lahtiranta 2014, 30). Siksi he tarvitsevatkin tukea ja koulutusta teknologiaosaamiseensa. Erityisesti on ratkaistava sellaisten ikääntyneiden asiakkaiden tuen tarve, joilla ei ole omaisia tukemassa teknologian käyttöä. (Wessman ym. 2013, 4.) Granholm (2016, 24-25) mukaan koulutus on kuitenkin kaikkein määräävin tekijä, joka vaikuttaa ihmisten teknologiaosaamiseen, ei niinkään ikä. Työikäisillä teknologian nopeasta omaksumisesta sekä sujuvasta ja tarkoituksenmukaisesta käytöstä on tullut työmarkkinoilla itsestään selvä taito. Teknologian osaamattomuus taas koetaan työelämästä ja yhteiskunnasta syrjäyttäväksi. Teknologian ulkopuolelle jääminen saattaa sulkea pois myös muilta elämän osa-alueilta. (Talsi 2014, 64.)

Talsi osoittaa tutkimuksessaan vääräksi sen yleisen käsityksen, että ikääntyneiden teknologiataitojen puutteen uskotaan korjautuvan ajan myötä niin sanotun luonnollisen poistuman kautta. Hänen tutkimusaineistonsa perusteella teknologiataitojen katsotaan kuuluvan työelämään, eikä eläkkeellä teknologian nopeasti uudistuessa olla enää valmiita opiskelemaan uusia taitoja. Teknologiapolitiikassa kuitenkin luotetaan ihmisten elinikäiseen oppimiseen. Uusien taitojen oppiminen vaatii jatkuvaa kouluttautumista, taitojen päivittämistä sekä myönteistä teknologiaorientaatiota. (Talsi 2014, 82-83.) Teknologia kehittyy nopeasti, eikä nykypäivän nuoret tai keski-ikäiset osaa automaattisesti käyttää tulevaisuuden teknologioita (Granholm 2016, 24-25).

Nuoret käyttävät teknologiaa sähköisessä asiointissa ikääntyneitä enemmän. Teknologian käyttö on heille luontevaa. (Kilpeläinen 2016, 61.) Nuorten runsas teknologioiden viihdekäyttö ei kuitenkaan automaattisesti takaa sitä, että he käyttäisivät teknologioita yhtä hyvin ja aktiivisesti hyötykäytössä, kuten sähköisessä asiointissa. Granholm kaipaakin lisää tutkimusta erityisesti nuorten teknologiaosallisuudesta. Suomessa esimerkiksi internetin käyttö on niin yleistä, että olisi tärkeää tutkia, millaisia ovat niiden nuorten osallisuuskokemukset, jotka käyttävät paljon teknologiaa. (Granholm 2016, 134.)

Nuorten katsotaan suhtautuvan selkeän myönteisesti teknologian tuomaan muutoksiin. Lahtiranta uskoo, että myös ikääntyneiden asenteet teknologiaa kohtaan muuttuvat tulevaisuudessa. Kun sähköiset palvelut lisääntyvät, asiakkaat alkavat suosia niitä perinteisten palvelumuotojen sijaan. (Lahtiranta 2014, 3, 21.)

Sukupuolten välillä on eroa siinä, kuinka tottuneita ihmiset ovat teknologian käytössä. Naiset ovat tulossa yhä aktiivisemmiksi teknologian käyttäjiksi, mutta teknologian käyttötarkoitukset eroavat yhä naisten ja miesten välillä. (Granholm 2016, 25.) Näin erityisesti nuorilla ja työikäisillä. Ikääntymisen myötä erot sukupuolien välillä kaventuvat. Ikääntyminen on yhtä lailla este teknologian käytön omaksumiselle niin miehillä kuin naisillakin. (Talsi 2014, 63.)

Työntekijät tarvitsevat osaamista kyetäkseen tukemaan asiakkaitaan teknologian käytössä (Granholm 2016, 75). Sosiaalityön teknologiastandardeissa painotetaan työntekijöiden teknologiaosaamisen vahvistamista ja ylläpitämistä, jotta he osaisivat käyttää teknologiaa turvallisesti, taitavasti ja eettisesti oikein. Tietoa tarvitaan paitsi ajantasaisesta teknologiasta myös parhaista käytännöistä teknologian hyödyntämisessä. (NASW ym. 2017, 16, 28.) Sosiaalityöntekijöillä voi olla myös teknologian käyttöä vastustava asenne (Granholm 2016, 75). Työntekijöiden muutosvastarinta voi hidastaa teknologian käyttöönottoa sosiaalipalveluissa.

Teknologian käytön edellytys on toimiva infrastruktuuri. Osa asiakkaista ei pääse osalliseksi sähköisestä asiointista verkkoyhteyksien ja laitteiden puuttumisen tai oman toimintakykynsä vuoksi (Talentia 2017, 48). Teknisiä esteitä teknologian käytölle voi syntyä selaus- tai tunnustautumisongelmista tai teknologiaratkaisujen yhteensopivuusongelmista.

Hyppönen ym. arvioivat tutkimuksessaan kansalaisten valmiudet sähköisten palveluiden käyttöön melko hyväksi. Tutkimuksessa 87 prosentilla vastaajista oli käytössään internet-yhteys. Tunnukset sähköiseen asiointiin oli 85 prosentilla vastaajista. Useimmiten tunnukset puuttuivat henkilöiltä, jotka olivat jo iäkkäitä, saaneet korkeintaan perusasteen koulutuksen, olivat työelämän ulkopuolella tai asuivat haja-asutusalueella. (Hyppönen ym. 2014, 33, 74.)

Palveluita paljon käyttävät ja nuoret käyttävät sähköisiä palveluita muita todennäköisemmin, kuten myös paremmin koulutetut. Yleensä internetin käyttämättömyys yhdistetään korkeaan ikään. Ikääntyneillä onkin selvä tukitoimien tarve sähköisten palveluiden käytössä verrattuna erityisesti työssä käyviin. (Mt., 36, 76.)

Usein ratkaisuna internet-yhteyksien tai laitteiden puutteeseen esitetään yhteiskäyttökoneita. Jaana Leikas kuitenkin huomauttaa, ettei niitä sähköisessä asiainnissa käytetä mielellään, koska ne koetaan epämukaviksi ja osin vaikeasti saavutettaviksi (Leikas 2009, 18). Lisäksi yhteiskäyttökoneiden käyttöön voi liittyä riskejä yksityisyyden suojan kanalta (Salo-Laaka & Sankala 2007, 47). Yhteiskäyttökoneiden käyttöä mieluisempaa on teknologioiden hyödyntäminen kotona tai työpaikalla (Kilpeläinen 2016, 85-86).

Wessman ym. kuvaavat hyvin ikääntymisen tuomia fyysisiä ja psyykkisiä muutoksia, jotka hankaloittavat teknologian käyttöä. Niitä ovat esimerkiksi näön, nivelten liikkuvuuden ja lihasvoiman heikkeneminen. Samoin ikääntyneillä liikkeet hidastuvat ja muuttuvat epätarkoiksi, mikä vaikeuttaa sormien hallintaa. Ikääntyneillä reagointiajat pitenevät, kyky jakaa huomiota useamman tehtävän kesken heikkenee sekä ilmenee vaikeuksia uuden oppimisessa. (Wessman ym. 2013, 7.)

Granholm kritisoi väitöskirjassaan toimeentulotuen Kela-siirron toteutusta siitä, että asiakkaiden kyky hakea toimeentulotukea sähköisesti arvioitiin todellisuutta paremmaksi. Samoin hänen mukaansa sote-uudistuksessa näytetään luottavan siihen, että suomalaiset osaavat ja haluavat käyttää sähköisiä sosiaalipalveluita. Hän pitää mahdottomina tehtävinä sellaisia yhtäkkiä muutoksia, joissa siirrytään pelkästään sähköisiin palvelumuotoihin. (Granholm 2016, 74-75.) Kansaneläkelaitoksen pääjohtaja Elli Aaltonen myönsikin julkisessa anteeksipyyntönsä, ettei perustoimeentulotuen Kela-siirto onnistunut suunnitelmien mukaan. Aaltonen mukaan muutosvaiheessa olisi tarvittu enemmän työntekijöitä, jotta asiakkaiden toimeentulotukihakemukset olisi voitu käsitellä

lainmukaisessa vähimmäisajassa. Kelassa yllätyttiin siitä, että asiakkaiden henkilökohtaiseen palveluun olisi tarvittu enemmän aikaa. (Kansaneläkelaitos 2017.)

Minkälaisia ovat sitten ne teknologian ominaisuudet, jotka ovat edellytyksiä asiakasosallisuuden toteutumiselle teknologiavälitteisissä sosiaalipalveluissa? Yksi peruslähtökohta on, että sähköiset palvelut integroidaan osaksi palvelutuotannon perustietojärjestelmiä, etteivät ne jäisi irrallisiksi palvelutuotannosta, vaan hyödyttäisivät sen prosesseja (Andreasson & Koivisto 2013, 191). Samoin teknologian tulisi olla osa jokapäiväistä toimintaa ja sosiaalityön käytäntöjä. Palveluiden tulisi vastata käyttäjien, niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin, tarpeita. (Granholm 2016, 73.)

Teknologian ominaisuuksista yksi tärkeimpiä on saavutettavuus. Sosiaalipalveluiden tulisi olla yhdenvertaisesti kaikkien kansalaisten saavutettavissa riippumatta niiden toteuttamisesta. (Granholm 2016, 73; Kivistö 2017, 26.) Lisäksi palveluilta edellytetään hyvää käytettävyyttä sekä esteettömyyttä samoin kuin selkokieliäisyyttä (Leikas 2014a, 104, 108). Tarvittaessa tarjolla tulee olla myös muita kielivaihtoehtoja kuin vain suomi (Hypönen ym. 2014, 78).

Esteettömyydellä Nina Nevala tarkoittaa palveluiden suunnittelua niin, että ne soveltuvat mahdollisimman hyvin kaikille, myös niille, joilla on alentunut toimintakyky esimerkiksi ikääntymisen, sairauden tai vamman vuoksi. Esteettömyyden rinnakkaiskäsitteitä ovat saavutettavuus, universaali suunnittelu tai Design for all -periaate. Käytettävyys taas tarkoittaa hänen mukaansa sitä, että palvelut ovat helposti, tehokkaasti ja virheettömästi käytettävissä mahdollisimman laajalle käyttäjäkunnalle. (Nevala 2014, 143, 147). Näin myös vältetään kalliilta erityisjärjestelyiltä eri käyttäjäryhmille (Tahkokallio & Valjakka 2008, 132).

Tärkeänä nousee esille myös palveluiden saumattomuus, mikä mahdollistaisi paremmin organisaatioiden välisen yhteistyön ja tiedonkulun moniammatillisessa työssä (Heikkinen & Ylönen 2010, 114). Toisin sanoen teknologialta odotetaan myös kokonaisvaltaisuutta ja yhtenäistä arkkitehtuuria (Leikas 2014b, 18). Teknologian tulisi tukea vastavuoroista vuorovaikutusta sosiaalityön asiakassuhteissa (Kilpeläinen 2016, 93). Veikko Ikonen ja Jaana Leikas pitävät tärkeänä myös, että teknologia on toimintavarmaa, turvallista ja luotettavaa (Ikonen & Leikas 2014, 170; Kauppila ym. 2018,11). Teknologian tulisi

olla päivitettävää tai muunneltavissa yksilöllisten tarpeiden ja organisaation toimintakulttuurin mukaan (Kuronen & Isomäki 2010, 189).

Tietoturvallisuuden vuoksi on tärkeää, että teknologia takaa luottamuksellisuuden ja tiedon eheyden (Savola 2014, 153). Koska sosiaalityössä käsitellään ihmisten arkaluontoisia tietoa, tulee asiakkaiden tietosuojan olla kunnossa. Siksi avoimia yhteydenpitosovelluksia ei voida käyttää asiakastyössä. Anonyymi asiointi voi lisätä asioinnin luottamuksellisuutta. Joillekin asiakkaille voi olla helpompaa puhua herkistä asioista verkon välityksen kuin kasvotusten. (Granholm 2016, 65, 67.)

Koska monilla sosiaalipalveluiden asiakkailta toimintakyky on rajallinen, on puolesta asiointi mahdollistettava. Sen mahdollistaminen on tärkeä ominaisuus esimerkiksi ajanvarauksissa, palvelutarjoajien etsimisessä ja yhteydenpidossa. Puolesta asiointi koskee niin alaikäisiä kuin iäkkäitäkin huollettavia. (Hyppönen ym. 2014, 78.)

Jäsenen teknologiaosallisuuden teknologiaosaamiseksi, teknologiaorientaatioksi sekä pääsyksi teknologian pariin. Teknologiaosaamisella tarkoitan teknologian käyttötaitoa, teknologiaorientaatiolla asennetta teknologiaa ja sen käyttöä kohtaan sekä pääsyllä teknologian pariin fyysisiä mahdollisuuksia käyttää teknologiaa. Teknologiaosallisuuden muuttuvia tekijöitä ovat käyttäjien ikä, sukupuoli, koulutustausta sekä toimintakyky. Teknologiaosallisuuden valossa tuon työssäni esille eri asiakasryhmien tuen tarpeet teknologian käytössä. Lisäksi tarkastelen sitä, minkälaiset teknologian ominaisuudet ovat tärkeitä teknologian kehittämisessä sekä käytössä, jotta asiakkaiden teknologiaosallisuutta voidaan tukea ja heidän eriarvoisuuttaan vähentää. Haluan tuoda työssäni esille, miten asiakkaille voidaan tarjota osallisuutta tukevia teknologisia työvälineitä tai luoda teknologian avulla osallistumisen areenoita sekä sähköisen asioinnin kanavia. Teknologiaa tarvitaan sosiaalipalveluissa niin yksilö-, ryhmä- kuin yhteisötyössä.

4 Tutkimuksen toteuttaminen

4.1 Tutkimuskysymykset

Pro gradu –tutkielmani tutkimustehtävänä on selvittää, minkälaisia teknologiatarpeita sosiaalipalveluissa on asiakasosallisuuden ja teknologiaosallisuuden näkökulmasta. Haluan työlläni korostaa asiakasosallisuutta paitsi palveluprosesseissa myös teknologian kehittämisessä.

Työni alakysymykset ovat:

- Miten asiakasosallisuutta tuetaan teknologian avulla asiakkaiden omissa palveluissa sekä teknologian kehittämisessä?
- Minkälaista tukea sosiaalipalveluiden asiakkaat tarvitsevat teknologiaosallisuudessaan?

4.2 Tutkimusaineisto

Käytän tutkimusaineistonani PopSTer-hankkeen työryhmien tuottamia loppuraportteja, jotka valmistuivat helmikuun lopussa 2017. Hankkeessa organisoiduttiin kymmeneen eri työryhmään, joissa oli yhteensä noin 250 jäsentä. Työryhmät nimettiin palvelukokonaisuuksittain. Niiden käsiteltäväksi annettiin palvelukokonaisuuksia leikkaavat teemat: *digitalisaatio, sähköiset palvelut, osaaminen ja kehittäminen, vaikuttavuus ja tehokkuus* sekä *asiakkuuksien hallinta ja segmentointi*. (Pohjois-Pohjanmaan liitto 2016.)

Käytän tutkimusaineistonani niiden työryhmien loppuraportteja, jotka koskevat sosiaalipalveluita. Näitä loppuraportteja on yhteensä kahdeksan. Tutkimusaineistoni koostuu siten työryhmien *ikäihmiset, lapset ja perheet, mielenterveys- ja päihdepalvelut, nuoret aikuiset ja työikäiset, osaaminen, koulutus ja opetus, toimintakyky ja kuntoutus, vammaispalvelut* sekä *välittömän avun tarve* loppuraporteista. Rajaan tutkimusaineistoni ulkopuolelle niiden työryhmien loppuraportit, jotka käsittelevät pelkästään terveydenhuoltoa. (Pohjois-Pohjanmaan liitto 2016.)

Työryhmien jäseninä oli kuntien, kuntayhtymien ja aluehallintoviranomaisten viranhaltijoita, yksityisten palveluntuottajien edustajia sekä henkilöstö- ja potilasjärjestöjen edustajia. Työryhmät muodostettiin ehdotetuista 400:stä henkilöstä huomioiden osaaaminen, alueellinen ja ammatillisen kattavuus sekä henkilöstön ja yhteistyötahojen osallistumisen mahdollistaminen. Työryhmät aloittivat työnsä kesäkuun lopussa 2016. (Pohjois-Pohjanmaan liitto 2016.)

4.3 Aineiston analyysi

Tutkimukseni on laadullinen tulkitseva tutkimus, jonka tutkimuskohteena ovat aineistossa teknologialle ja sosiaalityön asiakkuudelle annetut merkitykset. Tutkimuksen tuloksena esitän tulkinnan näistä merkityksistä asiakasosallisuuden ja teknologiaosallisuuden näkökulmasta. En pidä tutkimuksessa tuotettavaa tietoa objektiivisena, vaan tutkimuksessa oman esiyymmärrykseni, teoreettisen viitekehyksen, aineiston sekä tutkimuskysymysten vuorovaikutuksen varaan rakentuneena konstruktiona, joka on ehdollinen ja haastettavissa. Pyrin tulkinnassa kokonaisvaltaisuuteen sekä kontekstisidonnaisuuteen.

Olen tarkastellut PoPSTer-hankkeen kahdeksaa loppuraporttia teoriaohjaavan sisälönanalyysin menetelmällä. Teoreettinen viitekehys toimii väljänä analyysirunkona työssäni. Analyysissa teoria ohjaa aineiston ilmauksien etsimistä sekä aineiston pelkistämässä. Poimin aineistosta asiakkuutta ja teknologiaa koskevia ilmauksia korostamalle ne eri värein Adobe Acrobat Readerin korostustyökalulla. Etsin ilmauksia koko raportista, en vain valitsemieni teemojen mukaisten otsikoiden alta. Tämän jälkeen listasin ilmaukset loppuraporteista Excel-taulukkoon hyödyntäen Adobe Acrobat Readerin listaus- ja suodatustoimintoja.

Aineiston ominaisuudet, loppuraporttien diaesitys-muoto sekä ilmauksien irrallisuus vaativat kiinnittämään erityistä huomiota niiden kontekstiin aineistossa. Aineistoa analysoidessa käytössäni olivat sekä raportin lukuohjelma että taulukko ilmauksista, jolloin pystyi tarvittaessa tarkistamaan aina kunkin ilmauksen alkuperäiskontekstin loppuraportin tekstistä, eikä ilmauksien side kontekstiin päässyt katkeamaan.

Ilmaukset olivat yksittäisiä sanoja tai vaillinaisia lauseita ja asioiden listauksia. Aineistossa käytettyjä käsitteitä ei määritelty. Siksi suhtauduin aineistoon vihjeinä. Asioiden merkityssisällöt avautuivat vasta ilmauksien suhteessa toisiinsa, merkitysrakenteiden kautta. Taulukossa pelkistin ilmaukset ja pyrin etsimään niistä samankaltaisuuksia ja eroavuuksia klusteroiden eli ryhmitellen ilmauksia luokiksi. Ensin muodostin ilmauksista alaluokkia, jonka jälkeen yhdistelin niitä edelleen yläluokiksi. Ensimmäisessä vaiheessa hyödynsin vielä aineistolähtöiselle analyysille tyypillistä induktiivista päättelyä. Tämä oli alustavassa analyysissä helpompi ja nopeampi analyysitapa, sillä koin työlääksi aineiston luokittelun suoraan teoreettisten käsitteiden mukaisesti, koska teoreettinen viitekehkeykseni oli tässä vaiheessa vielä jäsentymätön.

Lopulta päädyin analyysissä kokoavien käsitteiden muodostamiseen. Aineiston abstrahoinnissa pyrin liittämään empiirisen aineiston käsitteet teoreettisiin käsitteisiin, joita hahmottelin edellä työni teoreettisiin lähtökohtiin pohjautuen. Alustavassa analyysivaiheessa päättely oli deduktiivista. Ennen aineiston abstrahointivaihetta jäsensin tutkimukseni teoreettisia lähtökohtia uudelleen erityisesti teknologian osalta. Teorian käsittejärjestelmä ohjasi rajaamaan aineiston käyttöä, mikä oli hyvä asia, sillä valmiissa aineistossa oli paljon sellaista materiaalia, joka jäi lopulta tutkimusintressini ulkopuolelle.

Analyysin tukena hyödynsin teoreettisten käsitteiden ohella myös hermeneuttisen perinteen niin sanottua valmistelevaa tulkintaa, jossa loin tekstistä esiyymmärryksen sen pääviestistä ja yleisestä merkityksestä. Valmistelevan tulkinnan jälkeen seuraa niin sanottu teksti-immanentti tulkinta, jossa tulkitsin yksittäisten ilmaisujen merkityksiä suhteessa pääsanomaan ja päinvastoin. Näin pystyin paremmin erittelemään ja tulkitsemaan myös tekstin tai eri työryhmien loppuraporttien välisiä ristiriitaisuuksia. Koordinoivassa tulkinnassa taas pyrin ymmärtämään tekstin merkityskokonaisuuksia laajemmassa kontekstissa. Tällä pyrin tuomaan analyysiini lisää systemaattisuutta sekä mahdollistin analyysin kriittisemmän otteen (vrt. Tuomi & Sarajärvi 102). Tällainen synteettisyys, eli temaattisen kokonaisrakenteen luominen, teemojen kokonaisvaltainen käsittely auttaa myös välttämään analyysin liikaa sirpaloitumista ja löytämään aineiston keskeiset ydinkategoriat (Kiviniemi 2015, 83).

Tarkastelin asiakasosallisuutta asiakkaan omassa asiakasprosessissa, palveluosallisuutena että teknologian kehittämisen näkökulmasta, kehittämisosallisuutena. Lisäksi tar-

kastelin asiakkaiden teknologiaosallisuutta teknologiaosaamisena, teknologiaorientaationa ja pääsynä teknologian pariin. Teknologiosallisuuteen liittyen toin esille myös, millaisella teknologialla asiakkaiden rajallista teknologiaosallisuutta voidaan tukea.

Aineiston alustava tulkinta

Tutkimusaineistoni koostuu PoPSTer-hankkeen työryhmien *ikäihmiset, lapset ja perheet, mielenterveys- ja päihdepalvelut, nuoret aikuiset ja työikäiset, osaaminen, koultus ja opetus, toimintakyky ja kuntoutus, vammaispalvelut* sekä *välittömän avun tarve* loppuraporteista. Rajaan tutkimusaineistoni ulkopuolelle niiden työryhmien loppuraportit, jotka käsittelevät pelkästään terveydenhuoltoa. Aineistossa esitettiin, miten sosiaali- ja terveyspalvelut tulisi jatkossa Pohjois-Pohjanmaalla järjestää. Koska näkökulma oli palveluiden järjestäminen, korostui aineistossa organisaatioiden ja hallinnon näkökulma. Jonkun verran kuitenkin huomioitiin myös asiakkaiden näkökulmaa, tai ainakin asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen tuotiin aineistossa tavoitteena esille.

Laajempia yhteiskunnallisia keskusteluja, jotka sote-uudistukseen liittyvät, olivat väestökehitys (esim. ikääntyminen) sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden kustannusten kasvu, jota uudistuksella pyrittiin hillitsemään. Teknologialla nähtiin olevan tärkeä rooli palveluiden sujuvoittamisessa ja kustannusten hillinnässä. Aineistossa otettiin kantaa esimerkiksi siihen, miten kaikki asiakkaat pysyvät tässä kehityksessä mukana, voidaanko asiakkaiden valinnanvapautta toteuttaa sosiaalipalveluissa, ja onnistutaanko sote-uudistuksen tavoitteiden saavuttamisessa, jos uudistuksessa tarvittava teknologiaa kehitetään muuta uudistusta askeleen perässä.

Aineistossa näkyi jonkun verran eroja eri työryhmien välillä suhtautumisessa asiakkaiden toimijuuteen sekä teknologian hyödyntämiseen. Erot johtuivat mielestäni siitä, minäkalaisena kunkin palvelukokonaisuuden asiakkuus nähdään. Pääosin suhtautuminen teknologiaan oli kuitenkin myönteistä, eikä sen käytön hyödyllisyyttä aineistossa kyseenalaistettu.

Käytin työssäni laajaa teknologian käsitettä, joten analyysi kattoi teknologia-termin ohella loppuraporttien kaikki sen alle kuuluvat ilmaisut, kuten *digitalisaation* ja *palveluiden sähköistäminen*, adjektiivit *digitaalinen*, *sähköinen* ja *virtuaalinen* sekä etuliitteet *digi*, *verkko*, *netti* ja *etä*. Ilmaisut koskivat pääosin tieto- ja viestintäteknologiaa (ICT). Aineistossa oli myös ilmauksia liittyen apuväline- tai hyvinvointiteknologiaan, jotka rajasin analyysini ulkopuolelle. Näiden ohella loppuraporteissa puhuttiin muun muassa *tietojärjestelmistä*, *robotiikasta* sekä *esineiden internetistä (IoT)*. Käytettyjä termejä ei aineistossa juurikaan määritelty. Ainoat tarkemmat määrittelyt koskivat digitalisaatiota, joka nähtiin laajempaan palvelujärjestelmän uudistusprosessina kuin vain pelkkänä palveluiden sähköistämisenä, sekä teknologisten apuvälineiden jaottelua eri alaluokkiin niiden toiminnallisuuksien mukaan.

Aineiston teknologiaorientaatio oli korostetun myönteinen. Teknologian hyödyllisyyttä ja mahdollisuuksia korostettiin. Se nähtiin olennaisena työvälineenä, keskeisenä osana palveluita ja prosesseja, ensisijaisena asiointikanavana sekä ratkaisevana tekijänä palvelurakennemuutoksen onnistumiselle. Sävyeroja loppuraporttien välillä löytyi siinä, miten teknologian käyttöä tulisi palvelujärjestelmässä edistää. Kun toisissa loppuraporteissa puhuttiin ennakkoluulottomasta, rohkeasta kokeilukulttuurista sekä teknologian pikaisesta käyttöönotosta, tyydyttiin toisissa olemassa olevien verkkopalveluiden hyödyntämiseen. Teknologian tarpeen ja sen avulla tuotettujen palveluiden määrän arvioitiin kasvavan. Edelleen nähtiin kuitenkin tarvetta asennemuokkaukselle, että teknologia nähtäisiin yhä laajemmin oleellisena välineenä palveluiden järjestämisessä.

Teknologian myötä palveluiden saatavuuden uskottiin paranevan, ne voidaan toteuttaa nykyistä yksilöllisemmin ja joustavammin sekä palveluprosessien jatkuvuus turvaten. Palvelumuotojen monipuolistuessa raskaiden palveluiden käytön uskottiin vähenevän. Lisäksi teknologian käytön arvioitiin nopeuttavan ja jouhevoittavan palveluprosesseja ja lisäävän palveluiden oikea-aikaista käyttöä.

Teknologia nähtiin uhkana lähinnä palveluiden pirstaloitumisen sekä asiakkaiden eriarvoistumisen näkökulmasta. Teknologialla arvioitiin olevan myönteisiä vaikutuksia esimerkiksi siten, että sen avulla voitaisiin säästää toimintakuluja. Teknologian uskottiin helpottavan tiedonsaantia, yhteydenpitoa ja palveluihin pääsyä. Teknologia voi myös li-

sätä asiakkaiden turvallisuudentunnetta. Se myös mahdollistaa itsehoidon, ja asiakasprosessit tehostuvat ja oikea-aikaistuvat. Teknologian arvioitiin muuttavan työn luonnetta sekä palvelukulttuuria.

Teknologian käytön nykytilakuvaukset sen sijaan avasivat teknologian epäkohtia. Aineiston mukaan teknologian hyödyt ja osaaminen ovat huonosti käytössä nykyisessä palvelujärjestelmässä. Teknologian hyödyntäminen on yksipuolista ja vähäistä. Tietojärjestelmärakenne ja asiakasrekisterit ovat organisaatiokohtaisia. Teknologia on kallista, ja sen käytettävyys huonoa. Tietojärjestelmät koettiin puutteellisiksi ja hajanaisiksi. Teknologian katsottiin vievän työaikaa esimerkiksi kirjauksien työläyden vuoksi. Ongelmaksi, erityisesti viranomaisyhteistyössä, koettiin tiukka tietosuojalainsäädännön tulkinta.

Aineistossa kuitenkin kuvattiin, kuinka osassa maakuntaa on käytössä toimivia digipalveluja, ja teknologian, kuten verkkopalveluiden ja videoyhteyksien käyttö on lisääntynyt. Toimivana pidettiin myös reaaliaikaista tiedontuotantoa. Mahdollisuutena nähtiin se, että perustietojärjestelmät ovat tulossa murrosvaiheeseen, ja uusien järjestelmien rakentamisessa voidaan jatkossa ottaa paremmin huomioon työntekijöiden ja asiakkaiden tarpeet.

Teknologian kehittämistä ei nähty aineistossa vain palveluiden sähköistämisenä vaan myös palveluiden voimakkaana sisällöllisenä ja toiminnallisena uudistamisena. Teknologian käytön lisääminen nähtiin aineistossa toiminnan muutoksena, mikä näkyy myös asiakkaille uudenaikaisena työorientaationa ja palvelukulttuurina. Teknologian kehittämisessä nähtiin tärkeänä sosiaalialan ammattilasten laaja yhteistyö teknologiaosaajien sekä esimerkiksi tutkimuslaitosten, korkeakoulujen, yritysten ja järjestöjen kanssa. Teknologian kehittämisessä halutaan jatkossa edetä sisältöjen ehdoilla, eikä vain teknologian ehdoilla. Teknologian kehittämisessä halutaan hyödyntää olemassa olevia ja kehitteillä olevia ratkaisuja. Alueellisissa ratkaisuissa pyritään hyödyntämään valtakunnallisia ratkaisuja.

Aineistossa esitettiin paljon yksityiskohtaisia teknologiatarpeita, mutta ei kovin kokonaisvaltaista näkemystä siitä, minkälainen kokonaisarkkitehtuuri teknologiaratkaisuille tarvitaan, tai miten teknologiaa voidaan hyödyntää palveluprosessin eri vaiheissa asiakasollisuutta tukevalla tavalla. Näin aineisto ei antanut suoraan vastauksia esimerkiksi sosiaalipalveluiden teknologiaratkaisujen vaatavuusmäärittelyiden laatimiseen.

Aineistossa oli vain vähän suoraan asiakasosallisuuteen viittaavia ilmauksia. Siksi kävin aineistosta läpi laajasti asiakkuuteen liittyvät ilmaukset. Työn viimeistelyvaiheessa kärsin analyysistä työn tiivistämiseksi asiakkuutta tarkastelevan osion muilta osin kuin asiakkaan toimijuutta, asemaa ja oikeuksia sekä asiakaslähtöisyyttä arvioivan osan. Katson, että käsitykset sosiaalityön asiakkuudesta, asiakkaan toimijuudesta, asemasta ja oikeuksista sekä asiakaslähtöisyydestä liittyvät läheisesti asiakasosallisuuteen.

Asiakkaan toimijuus tuli aineistossa voimakkaasti esille, koska sosiaalityön mielenkiinnon kohteena on usein asiakkaan toimintakyky. Toimintakyky korostui erityisesti kuntoutuksen näkökulmasta, sillä kuntoutuksessa pyritään asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn paranemiseen ja arjen hallinnan lisäämiseen.

Asiakkaan toimijuutta tarkasteltiin aineistossa kuitenkin laajemmasta näkökulmasta kuin pelkästään toimintakyvyn kautta. Asiakkaan toimijuus liittyi siihen, millaisena asiakkuus aineistossa ylipäätään nähdään. Aineistossa liitettiin paljon myönteisiä ilmauksia asiakkaan toimijuuteen. Asiakkaat nähtiin esimerkiksi oman elämänsä asiantuntijoina. Aineistossa korostettiin luottamusta asiakkaisiin sekä asiakkaiden omiin voimavaroihin. Asiakkaan toimijuuteen liitettiin ihanteena itsenäisyys ja omatoimisuus. Asiakkaan toimijuuteen liitettiin kuitenkin myös vaatimuksia omasta vastuunotosta sekä sitoutumisesta palveluihin.

Asiakkaan toimijuutta oli aineistossa pohdittu viime hallituskauden sote-mallissa korostuneen valinnanvapauden valossa. Valinnanvapauden katsottiin tukevan asiakkaan itsemääräämisoikeiden toteutumista sekä turvaavan nopeamman palveluihin pääsyn. Valinnanvapauden toteutumisen katsottiin aineistossa vaativan asiakkaalta voimavaroja sekä kykyä ja halua arvioida ja tehdä valintoja eri palveluntuottajien palveluiden välillä. Näiden valintojen tekemiseen tarvitaan luotettavaa tietoa palveluista ja niiden laadusta. Valinnanvapauden nähtiin näin lisäävän asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia. Tämän ei kuitenkaan uskottu toteutuvan kaikkein huonoimmassa asemassa olevien asiakkaiden, kuten ikäihmisten tai mielenterveyskuntoutujien kohdalla. Päinvastoin aineistossa epäiltiin, että valinnanvapausmalli olisi johtanut asiakkaiden valikointiin ja erityisesti hankaliksi koettujen asiakkaiden ohjaamiseen muille palveluntuottajille. Aineistossa todettiin, että valinnanvapauden lisääminen edellyttäisi tuetun päätöksenteon kehittämistä. Lisäksi valinnanvapauden toteutumista epäiltiin harvaanasutulla seudulla, minne ei luontevasti synny palvelumarkkinoita. Tämän arvioitiin johtavan eriarvoistumiseen alueiden

välillä. Tällöin myös eri alueiden asukkaat olisivat erilaisessa asemassa palveluiden saatavuuden suhteen. Valinnanvapautta epäiltiin myös siinä valossa, että se entisestään monimutkaistaisi ja pirstaloisi palvelujärjestelmää, ja estäisi näin palveluintegraation toteutumisen. Valinnanvapauden kuitenkin uskottiin parantavan palvelukulttuuria ja lisäävän asiakkaiden neuvontaa ja ohjausta.

Aineistossa pohdittiin myös asiakkaan asemaa suhteessa palvelujärjestelmään sekä asiakkaan oikeuksien toteutumista. Asiakkaan oikeuksista tiedottamista ei pidetty riittävänä. Asiakkaan oikeuksista aineistossa korostuivat itsemääräämisoikeus ja yhdenvertaisuus. Yhdenvertaisuutta edistettäisiin aineiston mukaan parhaiten yhtenäisillä palvelukriteereillä ja toimintatavoilla sekä selkeillä palveluprosesseilla. Tuetun päätöksenteon lisääminen asiakaslakiin turvaisi asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Asiakslähtöisyyden ohella aineistossa puhuttiin myös asiakaskeskeisyydestä. Asiakasana oli voitu korvata muulla asiakasryhmää kuvaavalla sanalla. Aineistossa puhuttiin siis myös esimerkiksi lapsilähtöisyydestä ja perhekeskeisyydestä. Asiakslähtöisyydellä aineistossa tarkoitettiin sitä, että palvelut järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien. Palveluiden järjestäminen nähtiin asiakkaiden tarpeisiin vastaamisena. Tällöin puhuttiin myös tarvelähtöisyydestä. Asiakslähtöisyyden ohella aineistossa oli asiakas keskiössä -ilmaisuja.

Asiakslähtöisyys esitettiin aineistossa sekä toiminnan lähtökohtana että sen kehittämisen tavoitteena. Se oli myös ajattelutapa tai asenne, jonka katsottiin vaativan sitoutumista. Puhe asiakslähtöisyydestä liitettiin toimintakulttuurin muutostarpeeseen palvelujärjestelmässä. Lisäksi asiakslähtöisyyden nähtiin parantavan palveluiden saatavuutta esimerkiksi aukioloaikojen joustoilla sekä turvaavan yhdenvertaiset ja tasa-arvoiset palvelut. Asiakslähtöisyyden katsottiin vaativan eri ammattilaisten välistä yhteistyötä sekä kokonaisuuden koordinointia. Erityisesti kolmannen sektorin toimijoiden nähtiin korostaneen asiakslähtöisyyttä.

Kaikesta asiakslähtöisyys ja asiakas keskiössä -puheesta huolimatta aineistossa korostui voimakkaasti palvelujärjestelmänäkökulma. Asiakkaiden tarpeiden rinnalle tuotiin myös palvelujärjestelmän tarpeet. Aineistossa oltiin huolissaan siitä, etteivät palvelut tavoita asiakkaita tai, miten asiakkaat ohjautuvat palveluihin. Asiakkaiden palvelutarpeen ja palvelutarjonnan kohtaaminen herätti huolta.

Aineiston teksti-immanentti tulkinta

Tässä aineiston teksti-immanentissa tulkinnassa tarkastelen aluksi, miten aineistossa arvioitiin asiakasosallisuuden toteutumista sosiaalipalveluissa yleisellä tasolla. Sen jälkeen analysoin aineistosta esiin nousseita teknologiatarpeita palveluosallisuuden ja kehittämisosallisuuden näkökulmasta. Lisäksi tarkastelen, minkälaista tukea asiakkaat tarvitsevat teknologiaosallisuudessaan sekä minkälaisia toiminnallisuuksia ja ominaisuuksia sosiaalipalveluissa tarvittavalta teknologialta edellytetään. Lopuksi tuon esille teknologiatarpeita myös palvelujärjestelmän näkökulmasta.

*Teknologialla tuetaan itsenäistä elämää ja omatoimisuutta
Vammaispalvelut, dia 8*

Sosiaalityön yksi keskeisistä tavoitteista on asiakkaiden sosiaalisen osallisuuden tukeminen. Asiakkaan osallisuudella omaan palveluprosessiin on selkeä vaikutus myös siihen, miten asiakas kokee olevansa osallisena laajemmin yhteiskunnassa. Aineistossa uskottiin, että teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä asiakkaiden aktiivista toimijuutta, omatoimisuutta ja itsenäistä elämää voidaan tukea aikaisempaa paremmin.

*Palvelusuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan omaa näkemystä
Ikäihmiset, dia 24*

*Asiakkaan omien voimavarojen hyödyntäminen ja osallisuuden vahvistaminen.
Asiakas tulee nähdä aidosti oman elämänsä päämiehenä. Vaaditaan henkilöstön
ja omaisten asennemuutosta, jotta päästään pois puolesta tekemisestä ja puolesta päättämistä.*

Vammaispalvelut, dia 30

Aineistossa oli eri työryhmien välillä sävyeroja siinä, miten asiakkaiden osallisuudesta omassa palveluprosessissaan puhuttiin. Ikäihmisten työryhmässä asiakasosallisuus jäi näennäiseksi, kun asiakkaan näkemys vain huomioidaan palvelusuunnitelmassa. Samaan tapaan asiakkaiden osallistumista kuvattiin myös kuntoutuksen työryhmän loppuraportissa. Vammaispalveluiden työryhmässä asiakasosallisuutta haluttiin korostaa ilmaisulla asiakkaasta oman elämänsä päämiehenä. Työryhmän kuvailusta kävi kuitenkin ilmi, että vammaispalveluissa on edelleen paljon asiakkaan puolesta tekemistä ja puolesta päättämistä.

Asiakkaalla nähtiin olevan vaikutusvaltaa paitsi omassa palveluprosessissaan myös palveluissa laajemminkin. Asiakkaiden näkökulmaa voidaan tuoda esiin myös eri neuvostojen (esim. vammaisneuvosto) tai asiakasjärjestöjen kautta (esim. vammaisjärjestöt).

Yhteinen päätöksenteko asiakkaan kanssa edellyttää palvelukulttuurin muutosta ja henkilöstön osaamisen vahvistamista, jotta tämä periaate toteutuu.

Nuoret ja aikuiset, dia 48

Aineistossa myönnettiin, että asiakasosallisuus sosiaalipalveluissa on edelleen vähäistä. Asiakasosallisuutta ei ole aina nähty mahdollisuutena, vaikka sillä on selkeä, asiakkaita voimauttava vaikutus. Asiakasosallisuuden katsottiin edellyttävän paitsi uudenlaista ajattelutapaa ja palvelukulttuuria myös työntekijöiden osaamisen vahvistamista. Aineistossa puhuttiinkin erityisestä palveluosaamisesta. Asiakasosallisuuden mahdollistamiseksi kaivattiin edelleen erityistä toimintamallia.

Asiakas täyttää itse oman toimintakyvyn ja palvelutarpeen, mikä arvioidaan yhdessä ammattilaisen kanssa. Uudenlainen palvelukulttuuri nykyisen epäilyn, todistelun ja poislähtämisen sijaan.

Nuoret ja aikuiset, dia 41

Asiakkaan palveluosallisuutena nähtiin asiakkaan osallistuminen oman toimintakykynsä ja palvelutarpeensa arviointiin, palveluiden suunnitteluun sekä palveluista päättämiseen. Asiakkaiden omalle tiedolle ja kokemukselle haluttiin antaa arvoa ja heidän arviointikykynsä ja voimavaroihinsa luottaa. Asiakasta myös rohkaistiin itsearviointiin. Asiakkaiden ohella heidän omaisensa ja muu lähiverkostonsa haluttiin osallistaa palvelutarpeen arviointiin, palveluiden suunnitteluun ja niistä päättämiseen. Tämä kertoo siitä, että asiakkuus käsitettiin aineistossa laajana. Uudenlaisella palvelukulttuurilla tehtiin tilaa asiakkaan omalle aktiivisuudelle omissa asioissaan.

Tuettu päätöksenteko edistää asiakkaan mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa omissa asioissaan.

Vammaispalvelut, dia 30

Yksi keino vahvistaa asiakasosallisuutta on tuettu päätöksenteko. Erityisesti ikäihmisten ja vammaisten asiakkaiden katsottiin hyötyvän tuetun päätöksenteon lainsäädännöstä, joka aineiston mukaan edistää palveluihin pääsyä sekä asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa omissa asioissaan.

Olen jakanut aineiston teknologiatarpeet palveluosallisuuden näkökulmasta aineistolahtoisesti kolmeen koriin: asiointiin, viestintään ja varsinaisiin palveluihin. Seuraavaksi

tarkastelen tässä aineiston analyysissä, minkälaisia teknologiatarpeita aineistossa nousi esiin tällä jaottelulla.

Kotona asumisen tuki: yhteydenaantimahdollisuus 24/7

Ikäihmiset, dia 26

Digitalisaation ja teknologian hyödyntäminen monipuolisesti kuva- ja ääniyhteyksiä hyödyntäen

Ikäihmiset, dia 46

Asiointiin liittyen teknologiatarpeet koskivat asiakkaiden palveluihin pääsyä sekä yhteydenpitomahdollisuuksia työntekijöiden kanssa. Aineistossa ideoitiin etäyhteyksien hyödyntämistä niin asiakastapaamisissa, kotikäynneillä kuin moniammatillisen yhteistyön verkostotapaamisissa. Mobiiliteknologian ratkaisuin haluttiin edistää työntekijän liikkuamista niin, että monet aikaisemmin pelkästään toimistovastaanotoilla tehdyt toiminnot, kuten palvelutarpeen arvio, voitaisiin yhtä hyvin tehdä asiakkaan kotona yhdessä hänen kanssaan.

Monipuoliset sähköiset työkalut, esim. itsearviointityökalut, omahoito-ohjelmat

Mielenterveys, dia 28

Sähköisen asioinnin työkaluksi asiakkaalle toivottiin omahoitoalustaa tms. asiointikanavaa, jonka kautta asiakas voisi esimerkiksi täyttää esitietoja, arvioida omaa palveluntarvettaan sekä pitää yhteyttä työntekijöihin. Asiointikanavan kautta asiakas voisi myös seurata omaa asiakasprosessiaan ja saada palveluohjausta verkossa. Aineistossa esitettiin, että asiakkaiden itsearviointiin kehitettäisiin sähköisiä mittareita. Itsearviointiin liittäminen korostaisi asiakkaan omatoimisuutta ja omaa vastuuta.

Sähköinen ja tekstiviesti yms. asiointi asiakkaan kanssa - työntekijän aktiivinen rooli

Nuoret ja aikuiset, dia 41

Suojattu sähköposti asiakkaiden ja ammattilaisten väliseen kommunikointiin

Kuntoutus, dia 38

Vaikka aineistossa korostettiin sähköisen asioinnin ensisijaisuutta, puhuttiin aineistossa myös sähköisen asioinnin monikanavaisuudesta. Puhelinpalvelut haluttiin säilyttää sähköisen asioinnin rinnalla, vaikka nykyisiä puhelinpalveluita pidettiinkin aineistossa toimimattomina. Yhteydenpitoon liittyen toivottiin chat-palveluiden laajempaa hyödyntämistä sekä tekstiviestien käyttöä esimerkiksi erilaisissa muistutuksissa. Myös suojatun

sähköpostin tärkeyttä korostettiin aineistossa niin yhteydenpidossa asiakkaiden kanssa kuin ammattilaisten välillä.

Ajanvaraukset auki – asiakas saa ajan niin terveys- kuin sosiaalipalveluihin kalenterivarauksella.

Nuoret ja aikuiset, dia 56

*Omahoitopalvelut (ohjeet, hoitoon ohjausta, sähköiset palvelutarjottimet jne.)
Lapset ja perheet, dia 23*

Yksittäisistä sähköisistä palveluista aineistossa nousivat esiin asiointiin liittyen tarve sähköiselle ajanvaraukselle sekä ns. palvelutarjottimelle, josta olisi kattavasti saatavilla tietoa eri sosiaalipalveluista palveluiden sisältökuvauksineen sekä toimipisteiden sijainti- ja työntekijöiden yhteystietoineen. Samoin aineistossa nousivat esiin erilaiset olemassa olevat verkkopohjaiset palvelut, kuten Mielenterveystalo.fi tai Päihdelinkki.fi.

*Verkkoon ajantasainen tietopankki sekä kansalaisille että ammattilaisille
Välitön apu, dia 8*

*Ohjausta ja neuvontaa tavallisista/tavallisimmin kysytyistä kysymyksistä
Lapset ja perheet, dia 33*

*Sähköiset palvelut (asiantuntija-chat, tietoa, ohjeita, neuvontaa)
Lapset ja perheet, dia 23*

Viestintään liittyvät tarpeet koskivat asiakkaiden tiedonsaantia. Sosiaalipalveluiden asiakkailta ja potentiaalisilla asiakkailta olisi oltava riittävät mahdollisuudet saada tietoa palveluista jo ennen palveluihin hakeutumista. Viestintään kuuluvat olennaisena osana palveluorganisaation verkkosivuille tuotettu tieto, jolla ohjataan ja neuvotaan asiakkaita palveluiden käyttöön. Hyvänä viestinnän työkaluna aineistossa mainittiin esimerkiksi usein kysytyt kysymykset organisaatioiden verkkosivuilla sekä asiantuntija-chat. Viestinnän tukena voitaisiin käyttää myös eri asiakasryhmille suunnattuja uutiskirjeitä. Samoin sosiaalinen media mainittiin aineistossa viestinnän kanavana. Riittävä, saavutettava ja selkokielen tietä vähentäisi asiakkaiden neuvonnan ja ohjauksen tarvetta muutoin.

Neuvonta ja ohjaus eri kanavia käyttäen

Ikäihmiset, dia 29

Erilaisia etähoitoja hyödynnetään varsinkin ehkäisevissä ja varhaisen vaiheen palveluissa

Mielenterveys, dia 44

Kotona asumisen tukeminen ja toimintakyvyn ylläpito vaatii lisäresurssointia sekä henkilöstöön että teknologiaratkaisuihin

Välitön apu, dia 40

Sosiaalipalveluista teknologiatarpeet kohdistuivat aineistossa korostetusti sosiaaliohjaukseen, kuntoutukseen ja kotona asumisen tukemiseen. Palveluiden järjestämisessä teknologiavälitteisesti olisi huomioitava, ettei sosiaalityötä tehdä pelkästään yksilötyönä. Teknologisten ratkaisujen olisi mahdollistettava myös ryhmien kanssa tehtävä työ (vertaistukiryhmät tai keskusteluryhmät ohjattuna toimintana) sekä yhteisöllisen ja rakenteellisen sosiaalityön muodot.

Vertaisohjaajia ja kokemusasiantuntijoita koulutetaan ja otetaan mukaan mm. vertaistuen tuottamiseen, työ- ja vapaa-ajan toimintaan sekä palveluiden kehittämiseen entistä asiakaslähtöisimmiksi.

Mielenterveys, dia 39

Kehittämisosallisuuden keinona aineistossa nousi esille asiakkaiden kokemusasiantuntijuus. Asiakkaita haluttiin osallistaa kehittämiseen kouluttamalla kokemusasiantuntijoita. Heillä nähtiin olevan sellaista osaamista, jota voitaisiin hyödyntää palveluiden kehittämisessä. Heidät nähtiin myös palvelun tuottajina, vertaistuen antajina. Asiakkaat haluttiin osallistaa niin palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen kuin arviointiinkin. Asiakkaiden ohella myös heidän omaisten, henkilöstön kuin yhteistyökumppaneiden, kuten asiakasjärjestöjen kanssa tehtävä yhteistyö nähtiin tärkeänä kehittämisessä. Yhteiskehittämisellä varmistettaisiin se, että työtavat olisivat jatkossa asiakaslähtöisiä.

Palveluja käyttävien asiakkaiden kuuleminen ja heidän osallistamisensa palvelujen kehittämiseen on sattumanvaraista.

Nuoret, dia 30

Vaikka yhteiskehittäminen on puheen tasolla jo pitkään ollut tavoitteena, nähtiin aineistossa edelleen, että asiakkaiden osallisuus ja kuuleminen palveluiden kehittämisessä on vähäistä. Yhteiskehittäminen voitaisiin toteuttaa verkkopohjaisesti, jos tähän olisi tarvittavat yhteydenpitovälineet ja yhteiset verkkotyötilat käytettävissä.

Henkilöstön ja asiakkaan osallisuus kehittämistyössä: -> LP-neuvonpidot, asiakasraadit, kokemusasiantuntijat, sähköiset palautejärjestelmät

Lapset ja perheet, dia 17

Kokemusasiantuntijoiden käytön ohella asiakkaiden osallistaminen palveluiden kehittämiseen soveltuu hyvin myös asiakasraadit, Lapset puheeksi –neuvonpidot sekä sähköiset palautejärjestelmät. Näistä aineistossa korostui erityisesti asiakaspalautteen kerää-

minen ja siihen reagointi. Asiakkailta saatu palaute nähtiin tärkeänä erityisesti palveluiden arvioinnille, suunnittelulle ja kehittämiselle. Sähköinen, jatkuvassa käytössä oleva asiakaspalautejärjestelmä onkin kehittämisosallisuuden keskeisin teknologiatarve.

Aineistossa asiakkaiden teknologiaosallisuus korostui teknologiaosaamisena, teknologian käyttötaitona, mutta myös teknologiaorientaationa, eli asenteena teknologiaa kohtaan. Teknologiaosallisuudella tarkoitan myös pääsyä teknologian pariin, eli teknologian käytön fyysisiä mahdollisuuksia.

Asiakkaiden valmiudet ja halukkuus käyttää digitaalisia/sähköisiä palveluja lisääntyy, omavastuu ja osaaminen lisääntyvät

Välitön apu, dia 9

Asiakkaiden teknologiaorientaatio esitettiin aineistossa myönteisenä. Asiakkaat haluttiin nähdä aktiivisina teknologian hyödyntäjinä lapsiperheistä ikäihmisiin. Aineistossa oli myönteisiä arvioita siitä, millaiset ovat asiakkaiden valmiudet ja halukkuus käyttää sähköisiä palveluita. Aineistossa uskottiin myös, että asiakkaiden osaamisen lisääntyessä myös heidän oma vastuunsa lisääntyisi.

Kaikki ihmiset eivät edes avustettuna kykene hyödyntämään digitaalisia palveluita, joten niille täytyy olla olemassa myös vaihtoehto.

Kuntoutus, dia 22

Aineistossa kuitenkin huomioitiin sosiaalihuollon asiakkaiden rajallinen teknologiaosallisuus. Kuntoutuksen työryhmän loppuraportissa arvioitiin suoraan, ettei kaikilla asiakkailla ole riittävästi kykyä sähköisten palveluiden käyttöön. Tämän vuoksi aineistossa korostettiin, että myös perinteisten asiointikanavien tulisi säilyä uusien sähköisten asiointikanavien rinnalla.

Teknologian käytön opettaminen ikäihmisille yhteistyössä kuntien, järjestöjen, oppilaitosten ym. kanssa koteihin ja jalkautettuna sinne missä ihmiset liikkuvat

Ikäihmiset, dia 46

Asiakkaiden teknologiaosaamisesta kannettiin aineistossa huolta. Sähköisten palveluiden lisääntyminen vaatii myös asiakkailta riittävää osaamista. Asiakkaille olisi myös tarjottava tukea kotiin teknologian käyttöön, jos tietotaidon varmistamista ei voitaisi jättää asiakkaan omalle, omaisten tai koulutusjärjestelmän vastuulle. Erityisesti ikäihmisten arvioitiin hyötyvän teknologian käytön opetuksesta, joka tulisi toteuttaa eri toimijoiden yhteistyönä.

Koulutusta uusien palvelumallien ja teknologioiden hyödyntämiseen ja osaamiseen

Välitön apu, 32

Edelleen vahvistettavaa some-osaaminen

Osaaminen, 16

Digi-osaaminen myös koulutuksen sisältöihin, osaamista digipalveluiden kehittämiseen ja asiakkaan kohtaamiseen verkon välityksellä

Osaaminen, 35

Pääpaino aineistossa oli kuitenkin työntekijöiden teknologiaosaamisen lisäämisessä. Teknologian voimakkaampi hyödyntäminen vaatisi myös työntekijöiltä riittävää teknologiaosaamista. Teknologiaosaamista tarvittaisiin paitsi tietojärjestelmien käytössä, myös teknologiasisältöjen määrittelyssä, teknologiahankinnoissa ja kilpailutuksissa. Myös tiedonhaun ja prosessien sähköistämisen osaamista tarvitaan. Teknologiaosaamista on myös rakenteisen kirjaamisen osaaminen. Edelleen teknologiaosaaminen voidaan laajentaa kehittämis- ja vuorovaikutusosaamiseen sekä esimerkiksi sosiaalisen median käyttöön.

Sähköisten palveluiden pisteet esim. Kaupassa, koululla, kirjasto

Ikäihmiset, dia 29

Tarvetta olisi paitsi asiakkaiden osaamisen tukemiselle, myös teknisen tuen ja tarvittavan laitteiston tarjoamiselle asiakkaiden koteihin. Vaihtoehtoisesti sähköinen asiointi voitaisiin mahdollistaa luomalla erityisiä sähköisen asiointipisteitä kauppoihin, kouluihin tai kirjastoihin.

Tietoliikenneverkon kattavuus ja ylläpito keskeinen infratarve

Välitön apu, 23

Kotiin tarjottavat digitaaliset ratkaisut - hälytyslaitteet, turvapuhelimet yms.

Nuoret ja aikuiset, dia 41

Teknologia-apuvälinelainausta uutena palvelumuotona

Ikäihmiset, dia 46

Teknologiaosallisuuden näkökulmasta teknologiatarpeina korostuivat tietoliikenneinfra, kuten riittävät tietoyhteydet ja mobiiliteknologian käyttö. Lisäksi teknologiaosallisuuden toteuttamiseksi tarvittaisiin tarkoitukseen soveltuvia laitteita ja ohjelmistoja. Tärkeää on myös tietoturvan takaaminen. Näiden kaikkien toteuttaminen vaatisi riittävää rahoitusta. Asiakkaiden teknologiatarve voitaisiin turvata myös lainattavilla teknologia-apuvälineillä.

Palveluiden helppokäyttöisyys, esim. selkokieli

Vammaispalvelut, dia 8

Diginä tapahtuvat: tieto, arviointi, ohjaus, ohjeet (itse/ODA/VA tai ammattilainen), monikanavaisuus ja esteettömyys

Välitön apu, dia 19

Järjestelmien yksinkertaistaminen, käytettävyys, yhteensopivuus

Osaaminen, dia 35

Asiakkaiden rajallisen teknologiaosallisuuden takia täytyisi teknologiaratkaisuissa kiinnittää erityistä huomiota toisaalta teknologioiden toiminnallisuuksiin, kuten puolesta asiainnin tai tuetun teknologian käytön mahdollistamiseen. Toisaalta huomiota tulisi kiinnittää myös teknologian ominaisuuksiin, kuten palveluiden selkokieliisyyteen, käytettävyteen, esteettömyyteen sekä monikanavaisuuteen. Teknologiavälitteisten palveluiden suunnittelussa ja palvelumuotoilussa on tärkeää noudattaa Design for all- suunnitteluperiaatetta, jolloin palveluita ei tarvitse suunnitella erikseen esimerkiksi ikääntyneille ja vammaisille asiakkaille, joilla on toimintakyvyn puutteita.

Tiedonkulun parantaminen, erilaisten tietojärjestelmien onnistunut yhdistäminen

Lapset ja perheet, dia 12

Digipalveluiden tulee sopia palveluprosesseihin, koska täysin irralliset sovellukset voivat jopa lisätä joidenkin lyhytjänteistä ja hajanaista toimintatapaa

Mielenterveys, dia 52

Nostan työssäni esiin teknologiatarpeet myös palvelujärjestelmän näkökulmasta, koska ne korostuivat selkeästi aineistossa. Palvelujärjestelmän näkökulmasta teknologiatarpeet liittyivät siihen, miten asiakkuuksia ja heidän asioitaan hallitaan teknologian avulla. Aineistossa esitetään asiakaskohtaisen tiedon keruuta asiakastietojärjestelmien avulla. Se mahdollistaisi palveluiden seurannan ja vaikuttavuuden arvioinnin asiakaskohtaisesti. Asiakastyön tavoitteiden saavuttamiseksi voitaisiin asettaa seurattavia mittareita, jotka olisivat helpommin visualisoitavissa teknologian avulla. Lisäksi asiakastiedon keruutukisi tiedolla johtamista, palveluiden suunnittelua sekä kustannusten seurantaa.

Palvelujärjestelmän näkökulmasta teknologialta edellytetyistä ominaisuuksista aineistossa korostui tietojärjestelmien yhtenäisyys, mikä on tärkeää palveluintegraation sekä sujuvien palveluketjujen mahdollistamiseksi. Lisäksi teknologiaratkaisuilta edellytettiin, että ne ovat hyödyllisiä, tehokkaita, toimivia, kokonaisvaltaisia ja palveluprosesseihin sopivia. Teknologian tulisi olla käytettävissä ajasta ja paikasta riippumatta. Samoin on

tärkeää, että palvelut säilyisivät monikanavaisina, jotta ne olisivat edelleen kaikkien saatavilla. Aineistossa annettiin yllättävän vähän huomioita teknologian käytettävyydelle, vaikka sen tulisi olla teknologian suunnittelun keskeinen lähtökohta.

4.4 Tutkimusetiikka

Omat sitoumukseni tutkimusaihetta kohtaan rakentuvat toisaalta tutkimusasetelmallisiin, toisaalta ammattieettisiin sitoumuksiin. Näistä lähtökohdista uskon voivani esittää kriittisiä, mutta myös riippumattomia tulkintoja tutkimusaiheesta. Koen tutkijan positioni aktiiviseksi, sillä tutkimusaiheen samoin kuin tutkimusnäkökulman valinta ovat omiani. Näin työssäni näkyvä vahvana oma ajatteluni, asenteeni ja tutkimukselliset valintani. (Vrt. Pohjola 2007, 22-23.)

En ole sitoutunut aineistoni taustaoletuksiin, ja pyrin refleктоimaan tutkimuksen teossa myös omaa esioletustani aiheesta ja aineistosta. Minulla ei ole ollut työ- tai luottamustehtävien kautta sitoumuksia PopSTer-hankkeen organisaatioon. Olen toteuttanut tutkimukseni itsenäisesti. Asemoin itseni tutkijana tarkkailijaksi, sosiaalipalveluiden asiakkaiden puolestapuhujaksi ja yhteistyökumppaniksi suhteessa hankeorganisaatioon (vrt. Ronkainen ym. 2011, 72).

Pyrin rakentamaan tutkimusasetelmastani toimivan, perustellun kokonaisuuden. Ymmärrän oman vastuuni tutkijana näkökulman asettamisesta sekä sen huomioimisesta tulkinnaissa ja tutkimustulosten esittämisestä. Näin koen tutkimuksessa tuotettavan tiedon rajallisena. (Vrt. mt., 76.) Tiedonintressiäni ohjaa pragmaattinen totuusteoria, jonka mukaan uskomusta voidaan pitää totena, jos se toimii ja on hyödyllinen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134-135).

Aiheen valinnassa, rajauksessa ja etenkin sen perustelussa tukeudun sosiaalialan ammattietiikkaan. Sosiaalialan keskeiset eettiset periaatteet ovat ihmisarvo, ihmisoikeudet sekä sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Ammattietiikkaan kuuluu siis asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden sekä asiakkaiden yhdenvertaisuuden ja asiakkaan oikeuksien toteutumisen edistäminen. Perusoikeuksiin kuuluvat oikeus riittäviin sosiaali-

ja terveystalvveluihin, asiakkaiden toivomusten ja mielipiteen huomioiminen sekä valinnanvapaus palveluiden järjestämisessä. (Talentia 2017, 7, 12-13.) Nämä oikeudet käsitän asiakasosallisuuden keskeiseksi sisällöksi.

Lisäksi ammattietiikkaan kuuluu asiakkaiden osallisuuden edistäminen niin, että asiakkaiden oikeus saada tietoa itseään koskevista asioista sekä mahdollisuus vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon toteutuvat. Asiakasosallisuus liittyy voimaistumiseen ja valtaistumiseen, jolloin asiakkaan asiantuntemusta arvostetaan ja hänet nähdään tasavertaisena toimijana suhteessa työntekijöihin. Osallisuuden edistäminen nähdään siis sosiaalialan ammattietiikassa eettisesti kestäväna toimintana, jolla puolustetaan yksilön asemaa ja oikeuksien toteutumista. Asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien toteutumista voidaan tukea myös yhteiskehittämisellä sekä kehittäjäasiakas- tai kokemusasiantuntijatoiminnalla. (Mt., 16-17.)

Sosiaalialan asiakkuutta pyritään aina tarkastelemaan kokonaisvaltaisesti huomioiden asiakkaan voimavarat sekä ihminen yksilönä ja laajemmin osana perhettä, yhteisöä ja yhteiskuntaa. Sosiaalinen oikeudenmukaisuus vaatii heikommassa asemassa olevien oikeuksien tukemista, asiakkaiden leimaantumisen sekä huono-osaisuuden vähentämistä sekä asiakkaan puolesta puhumista. Ammattietiikan näkökulmasta erityisen tärkeää on huolehtia niiden asiakkaiden osallisuudesta, joilla toimintakyky on puutteellinen tai joihin kohdistuu rajoitustoimenpiteitä. Erikseen on siis kiinnitettävä huomiota siihen, miten ikääntyneiden, kehitysvammaisten tai alaikäisten asiakkaiden osallisuus on mahdollista toteuttaa. Ammattieettiset velvoitteet, ml. osallisuuden edistäminen on kirjattu ensimmäistä kertaa lainsäädäntöön vuonna 2016 voimaan tulleeseen lakiin sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. (Talentia 2017, 12-13, 18, 23, 25-26.)

Suvi Ronkainen, Leila Pehkonen, Sari Yläne-Lindblom ja Eija Paavilainen korostavat toisaalta tutkimusprosessin henkilökohtaisuutta, mutta toisaalta tutkijasubjektin ja henkilökohtaisen kokemushistorian erillisyyttä. Tutkimuksen teon tulee perustua tiedeyhteisön jakamiin ja ymmärtämiin valintoihin, ei henkilökohtaisiin valintoihin. (Ronkainen ym. 2011, 72.) Koen jossain määrin ongelmalliseksi aikaisempien ammattiroolieni vaikutuksen tutkimusaiheen valintaan sekä sen, että oma sosiaalityöntekijän ammatillinen identiteettini on vasta idullaan. Aikaisempi työkokemukseni näkyy aihevalinnassa, sillä olen kiinnostunut aiheesta sen ajankohtaisuuden ja poliittisen painoarvon vuoksi. Tun-

nistan ja ymmärrän aiheen poliittisuuden sekä haluan tutkimusraportistani kantaottavan. Toisaalta aiheenvalinnassa näkyy myös oma ammatillinen suuntautumiseni sekä kiinnostukseni sähköisten palveluiden kehittämiseen. Tutkimusprosessin myötä haluan vahvistaa omaa osaamistani sähköisten sosiaalipalveluiden kehittäjän, ja näin valmentautua tulevaa työelämää varten.

Ronkainen ym. (2011) korostavat tutkimuksen keskustelua aikaisemman tutkimuksen ja teorialähteiden kanssa. Heidän mukaansa kantaottavuus ja keskusteleavuus ovat hyvän tutkimuksen piirteitä. Näin tutkimus tulee kommunikoitavaksi ja tiedeyhteisön tarkistettavaksi, mutta se myös auttaa hallitsemaan tutkimuksen subjektiivisuutta. Henkilökoh- taisen vakaumuksen vaikutus tutkimustuloksiin on heidän mukaansa ohitettavissa am- matillisuudella, eli tieteellisten toimintaperiaatteiden noudattamisella. (Mt., 73). Itse lii- tän ammatillisuuteen myös sitoutumisen sosiaalialan ammattietiikkaan. Siihen ja tie- teellisiin toimintaperiaatteisiin tukeutumalla vahvistan tutkimukseni ammatillista otetta oman poliittisen vakaumukseni sijaan.

Pertti Alasuutari erittelee artikkelissaan yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen erityispiir- teitä. Tutkimusraportti on aina tutkijan oma tuotos, jolloin tutkija itse kantaa vastuun siitä, mitä tulkintoja ja johtopäätöksiä tutkimuksessaan esittää. Yhteiskuntatieteellisellä tutkimuksella voi myös olla yhteiskunnallisia seuraamuksia. Siten tutkija osallistuu omalta osaltaan yhteiskunnallisen todellisuuden rakentamiseen. (Alasuutari 2005, 19, 24.)

Pohjola puolestaan korostaa, että tutkimuksen yhteiskunnallinen tehtävä on tuottaa tie- toa. Tutkimuksella tuotetaan tietoa ja lisätään ymmärrystä yhteiskunnallisten ilmiöiden haltuun ottamiseksi sekä toiminnallisen kehittämisen tueksi. Tieto ei koskaan ole neut- raalia vaan toimintaympäristöään aktiivisesti muokkaavaa. Tutkimukset tuottavat uusia näkökulmia ja todellisuuden jäsenystapoja, ja tutkimuksilla voidaan vaikuttaa ja ottaa kantaa. Tutkimuksessa käytetyt käsitteet, termit ja ilmaisut voidaan nähdä yhteiskun- nallisina kannanottoina, jolloin todellisuutta rakennetaan kielellisten valintojen kautta. Tutkimuksen johtopäätöksiltä edellytetäänkin eettistä kestävyyttä ja tutkijalta harkintaa niiden esittämisessä. Tätä tukee tutkimusprosessin läpinäkyvyys, perusteltavuus sekä sen altistaminen kritiikille. (Pohjola 2007, 24-25, 27-28.)

5 Teknologiatarpeet sosiaalityössä

Tässä tutkielmani luvussa pyrin vastaamaan asettamiini tutkimuskysymyksiin, sekä tulkitsemaan tutkimukseni tuloksia niitä teoreettiseen viitekehykseen ja keskeisimpään aikaisempaan tutkimukseen peilaten. Näiden ohella peilaan tutkimustuloksiani myös PoPSTer-hankkeen loppuraporttiin, jossa koottiin aineistona käyttämäni työryhmien työ.

Olen analysoinut tutkimusaineistoani toisaalta asiakasosallisuuden, toisaalta teknologiaosallisuuden näkökulmasta. Asiakasosallisuuden olen jäsentänyt työssäni palveluosallisuudeksi ja kehittämisosallisuudeksi sekä teknologiaosallisuuden teknologiaosaamiseksi, teknologiaorientaatioksi ja pääsyksi teknologian pariin. Tämän jäsentelyn pohjalta tuon esille työni tutkimustuloksina sosiaalipalveluiden konkreettisia teknologiatarpeita sekä asiakkaiden tuen tarpeen heidän rajallisen teknologiaosallisuutensa vuoksi. Lisäksi tarkastelen sitä, millaisella teknologialla asiakasosallisuutta ja teknologiaosallisuutta tuetaan parhaiten.

Aineistossa uskotaan, että teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä asiakkaan aktiivista toimijuutta, omatoimisuutta ja itsenäistä elämää voidaan tukea aikaisempaa paremmin. Asiakas voi osallistua oman toimintakykynsä ja palvelutarpeensa arviointiin, palveluiden suunnitteluun sekä palveluista päättämiseen. Asiakkaan omaa tietoa ja kokemusta arvostetaan ja hänen arviointikykynsä ja voimavaroihinsa luotetaan. Asiakkaan ohella myös hänen omaisensa tai muu lähiverkostonsa halutaan osallistaa palvelutarpeen arviointiin, palveluiden suunnitteluun ja niistä päättämiseen. Aikaisemmassa tutkimuksessa on samaan tapaan arvioitu, että asiakkaan asema ja toimijuus ovat muuttumassa entistä aktiivisemmaksi. Asiakkaan kokemustieto ja sen hyödyntämisen mahdollisuudet tunnistetaan nykyisin aikaisempaa paremmin. (Niskala ym. 2017, 7-8).

Asiakasosallisuuden edistäminen nähdään sosiaalityössä eettisesti kestäväenä toimintana, jolla puolustetaan yksilön oikeuksien toteutumista (Talentia 2017, 16, 36). Asiakasosallisuuden edistämisen katsotaan lisäksi kuuluvan sosiaalityön koordinoititehtävään (Muukkonen 2009, 166-167). Asiakasosallisuus nähdään kuitenkin aineistossa edelleen

vähäisenä, vaikka se koetaankin tarpeellisenä ja asiakkaita voimauttavana. Edelleen sosiaalipalveluissa on paljon asiakkaan puolesta tekemistä ja puolesta päättämistä. Asiakasosallisuuden vahvistamisen nähdään tarvitsevan työntekijöiltä uudenlaista palveluosaamista. Myös asiakasosallisuuden mahdollistavalle toimintamallille on tarvetta. Aikaisemmassa tutkimuksessa puhuttiin tähän liittyen laajemmin tarpeesta asiakasosallisuutta tukeville rakenteille, toiminnan tiloille sekä sosiaalityön käytännöille (Pohjola 2017a, 315).

Tuettu päätöksenteko sekä puolesta asiointi sähköisissä palveluissa on mahdollistettava. Tuetulla päätöksenteolla voidaan tukea asiakkaan valinnanvapautta sekä asiakkaan oikeuksien toteutumista. Tuetun päätöksenteon katsotaan hyödyttävän erityisesti ikääntyneitä ja vammaisia asiakkaita. Tuetulla päätöksenteolla voidaan edistää heidän asiakasosallisuuttaan mahdollistamalla palveluihin pääsy ja omiin asioihin vaikuttaminen.

Työryhmätyön kokoavassa PoPSTer-hankkeen loppuraportissa asiakasosallisuutta ei tunnistettu. Sen sijaan loppuraportissa puhuttiin asiakaslähtöisyydestä sekä laajemmasta sosiaalisesta osallisuudesta, josta käytettiin nimitystä asukasosallisuus. Asukasosallisuuteen kuuluu osallistuminen ja vaikuttaminen päätöksentekoon. Tämä liitettiin sote-uudistuksen valmistelussa esillä olleisiin kansalaisten aloiteoikeuteen sekä vanhusvammais- ja nuorisoneuvostoihin. Puhe asiakaslähtöisyydestä jää aineistossa tavoitettavaksi, eikä sillä näkökulmalla pystytä pureutumaan sosiaalipalveluiden konkreettisiin teknologiatarpeisiin.

Tarkastelin työssäni sosiaalipalveluiden teknologiatarpeita palveluosallisuuden näkökulmasta teknologiatarpeina asiointissa, viestinnässä sekä varsinaisina sosiaalipalveluina. Tämä jäsentely toteutui aineistolähtöisesti. Asiointiin liittyvät teknologiatarpeet koskivat asiakkaiden palveluihin pääsyä sekä yhteydenpitomahdollisuuksia. Aineistosta tulivat esiin etäyhteyksien ja mobiiliteknologian hyödyntäminen erilaisissa asiakastapaamisissa sekä liikkuvassa työssä. Sähköisen asiointin kanavaksi asiakkaille toivottiin omahoitoalustaa tms. asiointikanavaa, jonka kautta asiakas voisi pitää yhteyttä työntekijöihin, osallistua asiakastiedon dokumentointiin, seurata omaa asiakasprosessiaan ja saada palveluohjausta. Asiointikanavan kautta asiakas voisi myös käyttää erilaisia sähköisiä itsearviointimittareita, joiden kehittämiseksi aineistossa nähtiin tarvetta. Näin aineistosta tuli

selkeänä esille tarve tarjota asiakkaille teknologisia työkaluja, toiminnan areenoita sekä asiointikanavia omien asioiden hoitoon.

Sähköisen asioinnin rinnalla puhelinpalvelut halutaan säilyttää, vaikka niitä pidettiin aineistossa osin toimimattomina. Asiakkaiden yhteydenpitoon liittyen aineistossa toivottiin chat-palveluiden laajempaa hyödyntämistä, tekstiviestimuistutuksia sekä suojattua sähköpostia yhteydenpitoon niin asiakkaiden kuin ammattilaisten kanssa. Aikaisemmassa tutkimuksessa tuli esille anonyymien asioinnin tarve yhteydenottokynnyksen matalajana (Aaltonen ym. 2017, 27). Tässä chat-palvelut voivat olla hyödyllisiä. Teknologian nopeasta kehityksestä kertoo, ettei aineistossa vielä mainittu lainkaan chatbotien hyödyntämistä, vaikka niiden käyttö on nopeasti lisääntynyt viime vuosina. Asioinnin helpottamiseksi aineistossa esitettiin myös sähköistä ajanvarausta sekä verkkopohjaisia palvelutarjottimia. Myös lukuisten olemassa olevien verkkopalveluiden hyödyntäminen tuotiin aineistossa esille. Näillä halutaan vastata asiakkaiden tiedon tarpeeseen sekä helpottaa asiakkaiden palveluihin pääsyä.

Aineistossa korostettiin sähköisen asioinnin ensisijaisuutta, mutta myös sen monikanavaisuuden säilyttämistä pidettiin tärkeänä. Aikaisemmassa tutkimuksessa tuli myös selkeästi esille, että jatkossakin sosiaalipalveluissa pitää olla tilaa myös kasvokkaiselle kohtaamiselle (Salo-Laaka & Sankala 2007, 47). Tähän uskotaankin jäävän enemmän aikaa, kun uuden teknologian käyttöönotolla voidaan vähentää työntekijöiden rutiinitehtäviä (Kilpeläinen 2016, 46). Näin sähköisillä palveluilla voidaan vapauttaa resursseja niihin palvelumuotoihin, joissa kasvokkainen kohtaaminen on välttämätöntä.

Viestintään liittyvät teknologiatarpeet koskivat asiakkaiden tiedonsaantia. Tähän liittyy olennaisena osana palveluorganisaation verkkosivuille tuotettu tieto, jolla ohjataan ja neuvotaan asiakkaita palveluiden käytössä. Viestinnän keinoina aineistossa nousivat esille usein kysytyt kysymykset, asiantuntija-chat, uutiskirjeet sekä sosiaalisen median hyödyntäminen viestinnässä. Sosiaalisen median hyödyntäminen viestinnässä mahdollistaisi palveluorganisaatioiden proaktiivisen viestinnän sekä viestinnän kohdentamisen tietyille asiakasryhmille. Viestinnän kehittämiseksi on edelleen tarvetta, koska aineistosta kävi ilmi, ettei asiakkaiden tiedonsaanti esimerkiksi heidän omista oikeuksistaan ole ollut riittävää. Tarvetta on tiedon tuottamiselle myös muilla kielillä kuin pelkästään suomeksi.

PoPSTer-hankkeessa lanseerattiin ”digi on liki –slogan”, jolla haluttiin kuvata, kuinka teknologiaa hyödyntäen voidaan asiakkaille tarjota uudenlaisia lähipalveluita. Palveluiden digitalisoinnin tarve tuli aineistossa korostetusti esille sosiaaliohjauksen, kuntoutuksen sekä kotona asumisen tuen osalta. Aikaisemmassa tutkimuksessa on korostettu, että arviot siitä, mitkä sosiaalipalvelut voidaan jatkossa teknologian avulla toteuttaa, on tehtävä sosiaalityön piirissä (Kilpeläinen 2016, 86).

Asiakkaiden kehittämisosallisuutta haluttiin aineistossa tukea kouluttamalla asiakkaista kokemusasiantuntijoita. Esillä oli myös erilaiset asiakasraadit sekä sähköisen asiakaspautejärjestelmän kehittäminen. Myös palvelumuotoilu mainittiin aineistossa yhtenä kehittämisosallisuuden mahdollistajana. Aikaisemmassa tutkimuksessa palvelumuotoilun kuvattiin pohjautuvan asiakasymmärrykseen sekä tuovan hyvin esille asiakkaiden tarpeita ja koettuja ongelmia (Häyhtiö ym. 2017, 86, 92).

Asiakkaiden osallisuus ja kuuleminen palveluiden kehittämisessä nähdään aineistossa edelleen vähäisenä. Myös aikaisemmassa tutkimuksessa tuli selkeästi esille, että kokemusasiantuntija- tai kehittäjäasiakastoiminta on sosiaalipalveluissa vähäistä ja vakiintumatonta (Niskala ym. 2017, 8-9). Sen toteuttaminen on ollut lähinnä hankkeiden varassa. Myös asiakkaiden kehittämisosallisuuden edistäminen vaatisi pysyviä rakenteellisia ratkaisuja, toiminnan tiloja ja yhteisiä työvälineitä. (Pohjola 2017, 314-315.) Yhteiskehittämistä voidaan toteuttaa myös verkkopohjaisesti, jos tähän ovat tarvittavat yhteydenpitovälineet ja verkkotyöskentelytilat olemassa.

Sosiaalialan teknologiastandardeissa (NASW ym. 2017, 20) korostetaan, että asiakkaiden osallistamisen kehittämistoimintaan tulee olla eettisesti kestävää. Esimerkiksi järjestelmätestejä ei voi teettää asiakkailla, jotka ovat haavoittuvassa asemassa tai joille testeihin osallistuminen aiheuttaisi kohtuuttomia seuraamuksia.

Aineistossa asiakkaiden teknologiaosallisuutta arvioidaan myönteisesti. Asiakkailla nähdään olevan valmiuksia ja halukkuutta teknologian käyttöön. Aineistossa kuitenkin tunnistetaan sosiaalihuollon asiakkaiden teknologiaosallisuuden rajat. Kaikilla asiakkailla ei ole riittävästi kykyä sähköisten palveluiden käyttöön. Aikaisemman tutkimuksen mukaan asiakkaat, joilla teknologiaosaaminen on heikompaa, myös käyttävät teknologiaa vähemmän. Näin teknologiaosaaminen rajaa teknologiaosallisuutta (Granhölm 2016, 24-25, 75).

Nuoremmilla teknologian käyttö on ikääntyneitä runsaampaa (Kilpeläinen 2016, 61). Nuorten runsas teknologian käyttö ei kuitenkaan automaattisesti takaa sitä, että he osaisivat käyttää julkisia sähköisiä palveluita. Ikääntymistä selkeämmin teknologiaosaamista selittää kuitenkin koulutustausta. (Granholm 2016, 24-25, 134). Ikääntyneillä teknologiaosaamisen ylläpitämistä vaikeuttaa se, etteivät he ole enää työssä tai koulutuksessa, jossa teknologiaosaamista voisi ylläpitää (Lahtiranta 2014, 30). Koska teknologia muuttuu koko ajan, vaatii teknologiataitojen ylläpitäminen jatkuvaa kouluttautumista sekä myönteistä teknologiaorientaatiota, eli halua oppia (Talsi 2014, 2014, 82-83). Ikääntyneet ovat teknologian käyttäjinä heterogeeninen ryhmä, heidän teknologiaorientaationsa vaihtelee (Kilpeläinen 2016, 61). Nuorilla suhtautuminen teknologiaan on selkeämmin myönteistä (Lahtiranta 2014, 3, 21).

Asiakkaat tarvitsevat tukea teknologiaosaamisessaan, mutta myös teknistä tukea sekä riittävää laitteistoa omiin koteihinsa. Aineistossa ehdotettiin myös asiointipisteitä kauppoihin, kouluihin tai kirjastoihin, mutta aikaisemman tutkimuksen perusteella yhteiskäyttökoneiden käyttö sähköisessä asiointissa ei ole asiakkaille mieluista. Niiden käyttö koetaan epämukavaksi, uhkaksi yksityisyyden suojalle sekä asiointipisteet vaikeasti saatettaviksi. (Salo-Laaka & Sankala 2007, 47; Leikas 2009, 18.)

Asiakkaiden teknologian käytön mahdollistaa myös riittävä tietoliikenneinfra, kuten toimivat tietoliikenneyhteydet. Vaikka asiakkaila yleensä on käytössään internet-yhteys, on yhä erityisesti iäkkäiden, matalan koulutuksen saaneiden ja haja-asutusalueilla asuvien asiakkaiden ryhmä, joilla ei välttämättä ole internet-yhteyttä käytettävissään. (Hypönen ym. 2014, 33, 74.) Tärkeää on myös tietoturvan ja tietosuojan takaaminen. Aikaisemmassa tutkimuksessa korostettiin, kuinka sosiaalityön tehtävä on huolehtia asiakkaan yksityisyydestä ja asiakkaan asioiden hoidon luottamuksellisuudesta sekä tiedon eheydestä (Kivistö 2017, 26, 31).

Teknologian käytön ja soveltuvuuden arviointi kuuluu sosiaalityön osaamisalaan (Kilpeläinen 2016, 86). Aineistossa työntekijöiden katsottiin tarvitsevan teknologiaosaamista tietojärjestelmien käytössä ja niiden sisältöjen määrittelyssä sekä teknologiahankinnoissa ja kilpailutuksissa. Tarvetta on myös tiedonhaun sekä prosessien sähköistämisen osaamiselle. Edelleen rakenteinen kirjaaminen voidaan nähdä osana teknologiaosaamista. Asiakastyössä tarvitaan jatkossa myös verkkovuorovaikutusosaamista esimerkiksi

sosiaalisen median hyödyntämiseen. Aikaisemmassa tutkimuksessa korostettiin työntekijöiden eettistä osaamista teknologian käytössä. Verkkotyöskentelyssä on kyettävä pitämään ammatilliset rajat. (Kivistö 2017, 28.)

Asiakkaiden rajallisen teknologiaosallisuuden vuoksi on tärkeää, että teknologia kehitetään saavutettavaksi, selkokieliseksi, käytettäväksi sekä esteettömäksi. Käytettävyyteen aineistossa kiinnitettiin yllättävän vähän huomiota, vaikka se on tärkeä lähtökohta palveluiden suunnittelussa. Aineistossa suosittiin teknologiavälitteisten palveluiden suunnittelussa Design for all -periaatetta. Aikaisemmassa tutkimuksessa korostettiin, että peruspalveluiden tulee olla yhdenvertaisesti kaikkien saavutettavissa (Granholm 2016, 65). Elleivät teknologiaratkaisut ole kaikkien käytettävissä, muodostaa teknologia osallisuuden esteitä (Kilpeläinen 2016, 61).

Asiakkaiden teknologian käytön tukeminen on sosiaalityön tehtävä (Kilpeläinen 2016, 86). Teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä on riski digitaaliselle syrjäytymiselle asiakkailta, joilla on alhaisempi koulutus, tai jotka ovat työ- ja opiskeluelämän ulkopuolella (Granholm 2016, 25). Myös iäkkäät ja vammaiset kuuluvat digitaalisen syrjäytymisen riskiryhmään (Hyppönen ym. 2014, 82). Sosiaalityön tehtävä onkin pyrkiä kaventamaan digitaalista kuilua sekä vähentämään sitä kautta eriarvoistumista (Granholm 2016, 41,46).

Palvelujärjestelmän näkökulmasta teknologiatarpeet tulivat aineistossa esille asiakkuuksien ja asiakkaiden asioiden hallinnan näkökulmasta. Aineistossa nähtiin tarve asiakaskohtaiselle tiedonkeruulle, joka mahdollistaisi palveluiden seurannan ja vaikuttavuuden arvioinnin asiakaskohtaisesti. Tähän kaivattiin myös teknologian avulla visualisoitavia mittareita. Asiakastiedon keruu tukisi tiedolla johtamista, palveluiden suunnittelua sekä kustannusten seuranta. Aikaisemmassa tutkimuksessa korostettiin, että myös asiakaita on tiedotettava asiakastiedon seurannasta sekä tuotava avoimesti esille ne mittarit, joilla asiakastietoa arvioidaan (Järvikoski ym. 2017, 73-75). Asiakastiedon keruu olisi hyvä toteuttaa automaattisesti esimerkiksi tekoälyä hyödyntäen.

Palvelujärjestelmän näkökulmasta tärkeää on, että teknologiaratkaisut ovat hyödyllisiä, tehokkaita, toimivia ja palveluprosesseihin sopivia. Myös aikaisemmassa tutkimuksessa puhuttiin teknologian elinkelpoisuudesta, tarpeellisuudesta sekä hyödynnettävyydestä (Mursu & Tiihonen 2011, 364). Tietojärjestelmien yhtenäisyys on tärkeää palveluintegraation sekä sujuvien palvelupolkujen toteuttamiseksi. Tämä oli PoPSTer-hankkeen yksi

keskeisiä tavoitteista. Palvelu-uudistuksessa on tavoiteltu siirtymää kuudesta eri sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmästä yhteen asiakastietojärjestelmään sekä riittäviä integraatoratkaisuja sosiaalihuollon perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon tietojärjestelmien välille.

Aikaisemmassa tutkimuksessa erillisten asiakas- ja tietojärjestelmien ylläpitämistä jatkossa ei pidetty enää mielekkäänä. Tätä perusteltiin myös sillä, että tietoturva- ja tietosuojasaaminen on palveluorganisaatioissa jo riittävällä tasolla. (Kärki & Ryhänen 2015, 93-95). Tärkeänä nähtiin myös se, että asiakkaiden sähköinen asiointi integroidaan osaksi palveluorganisaatioiden perustietojärjestelmiä, mikä osaltaan vähentää rinnakkaisten tietojärjestelmien tarvetta (Andreasson & Koivisto 2013, 192). Tällä voitaisiin tukea myös teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen vastavuoroisuutta (vrt. Kilpeläinen 2016, 93). Aineistossa tuotiin esille, että palveluorganisaatioiden perustietojärjestelmät ovat tulossa murrosvaiheeseen, ja niiden uudistamisessa voidaan paremmin huomioida sekä työntekijöiden että asiakkaiden tarpeet.

Teknologian kehittäminen sosiaalipalveluissa on ollut pitkään irrallista (Andreasson & Koivisto 2013, 192). Myös käyttämässäni tutkimusaineistossa esitettiin paljon yksittäisiä teknologiatarpeita, mutta ei kokonaisvaltaista näkemystä siitä, minkälainen kokonaisarkkitehtuuri teknologiaratkaisuille jatkossa tarvitaan. Aineisto ei näin anna suoraan vastauksia esimerkiksi sosiaalipalveluiden teknologiaratkaisujen vaativuusmäärittelyiden laatimiseen. Aineistossa kuitenkin korostettiin, että alueellisella tasolla pyritään hyödyntämään valtakunnallisia kokonaisarkkitehtuuriratkaisuja ja olemassa olevia sähköisiä palveluita.

Jatkossa teknologiaa sosiaalipalveluissa halutaan kehittää sisältöjen ehdoilla, ei pelkästään teknologian ehdoilla. Teknologian halutaan tukevan sosiaalityön sisältöjä, tehtävää ja tavoitteita, ei rajaavan sosiaalityötä (Kärki & Ryhänen 2015, 20-21). Tämä edellyttää sosiaalityökeskeistä teknologian kehittämistä teknologiakeskeisen kehittämisen sijaan (Pohjola 2017, 18).

Teknologian kehittämistä sosiaalipalveluissa on kritisoitu myös asiakaslähtöisyyden puutteesta. Kehittäminen on ollut hallinto- ja organisaatiokeskeistä sekä työntekijöiden ja ammattilaisten näkökulmaa korostavaa (Parviainen ym. 2017, 9; Kuronen & Isomäki

2010, 190). Asiakasosallisuuden kautta kehittämisen lähtökohdaksi voidaan ottaa asiakkuuden ymmärrys sekä asiakkaan tiedon arvostus (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 313-314, 318-319).

6 Pohdinta

Olen työssäni tarkastellut sosiaalipalveluiden teknologiatarpeita asiakasosallisuuden näkökulmasta teknologian kehittämisen ja palvelu-uudistuksen kontekstissa. Tästä näkökulmasta sosiaalipalveluiden teknologiatarpeita voidaan tarkastella hyvin konkreettisesti ja käytännönläheisesti toisin kuin pelkän asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Työni tutkimustuloksissa olenkin tuonut esille sosiaalipalveluiden teknologiatarpeita asioinnissa, viestinnässä sekä varsinaisina sosiaalipalveluina. Lisäksi olen työssäni tuonut esille asiakkaiden rajallisen teknologiaosallisuuden sekä tarpeen tukea asiakkaita teknologiaosaamisessa sekä teknologian pariin pääsystä.

Työni paikantuu Pohjois-Pohjanmaalla viime hallituskaudella toteutettuun sote-uudistuksen valmisteluun. Vaikka eri alueilla on eroja siinä, minkälaista teknologiaa sosiaalipalveluissa käytetään, uskon, että tutkimustulokseni sosiaalipalveluiden teknologiatarpeista ovat yleistettävissä myös muille alueille kuin Pohjois-Pohjanmaalle. Toivon työni lisäävän ymmärrystä sosiaalipalveluiden teknologiatarpeista sekä antavan eväitä käytännön työhön sosiaalipalveluiden teknologian kehittämisessä, kun sote-uudistusta aletaan uudelleen valmistella eri alueilla.

Toivon, että työ omalta osaltaan edistää keskustelua asiakasosallisuudesta ja antaa eväitä jatkopohdintoihin siitä, miten asiakasosallisuuden kautta sosiaalityön teknologiatarpeisiin on mahdollista vastata. Asiakasosallisuutta tukevan teknologian avulla voidaan puuttua moniin nykyisissä sosiaalityön käytännöissä koettuihin epäkohtiin sekä parantaa asiakkaiden asemaa aktiivisena toimijana omassa palveluprosessissaan ja palveluiden kehittämisessä. Asiakasosallisuutta voidaan tukea teknologialla luomalla asiakaille tarvittavia työkaluja, asiointikanavia sekä vuorovaikutuksen ja toiminnan areenoita. Teknologian kehittämisessä ja käyttöönotossa tulee kuitenkin huomioida asiakkaiden rajallinen teknologiaosallisuus, ja se, miten asiakkaiden teknologiaosallisuutta voidaan tukea ja heidän eriarvoisuuttaan vähentää.

Työni teoreettisten lähtökohtien jäsentelyn haasteena oli toisaalta sosiaalityön teknologiatutkimuksen vähäisyys, toisaalta asiakasosallisuuden käsitteen vakiintumattomuus. Koen, että sosiaalityössä on edelleen tarvetta teknologiatutkimukselle sekä asiakasosallisuuden perusteellisemmalle jäsentelylle sekä tarkemmalle määrittelylle.

Koronakeväänä 2020 sosiaalipalveluissa muiden yhteiskunnan toimintojen ohella otettiin digiloikka pakon edessä. Toivon, että tästä ajanjaksosta tehdään kattavaa tutkimusta siitä, miten korona vauhditti digitalisaatiota sosiaalipalveluissa, ja millaisia uusia välineitä otettiin käyttöön asiakkaiden tavoittamisessa. Edelleen tarvitaan lisää tietoa siitä, miten heikommassa asemassa olevien sosiaalipalveluiden asiakkaiden teknologiaosallisuutta on tarpeen tukea.

Koen, että sosiaalityössä ollaan osittain tarpeettomasti puolustuskannalla teknologian suhteen. Sosiaalityön osaamiseen kuuluu asiakkaiden tukeminen muutostyössä, jota myös teknologisoituvassa yhteiskunta osaltaan vaatii. Teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä sosiaalityön tehtävänä on oikeudenmukaisuudesta huolehtiminen erityisesti asiakkaiden osallisuuden näkökulmasta. Sosiaalityötä tarvitaan myös sen arvioimiseen, minkälainen teknologia soveltuu sosiaalipalveluihin ja miten teknologiaa voidaan käyttää eettisesti kestäväällä tavalla. Erityisesti teknologian käytön eettiselle pohdinnalle on tilausta yhteiskunnassa laajemminkin kuin vain sosiaalityön piirissä.

Teknologian mahdollisuudet ovat laajat asiakas-, palvelu- ja työprosessien kehittämiseksi. Sähköisten sosiaalipalveluiden käyttö on kuitenkin edelleen vähäistä, ja niiden käyttö vaihtelee kunnittain ja alueittain, mikä eriarvoistaa kansalaisia. Teknologiaratkaisut ovat jääneet irrallisiksi, eivätkä ne ole näkyneet toiminnallisina muutoksina sosiaalipalveluissa. Teknologian laajemmalla käytöllä voidaan edistää asiakkaita hyödyttävää palveluintegraatiota. Tässä sosiaalihuollolla on tärkeä rooli esimerkiksi paljon palveluita käyttävien asiakkaiden palveluiden koordinoinnissa.

Kehittämisessä teknologia-asiantuntijoiden rooli on korostunut sisältöasiantuntijoiden sijaan. Teknologian kehittämisestä on puuttunut asiakasnäkökulma. Pelkällä asiakasläh-töisyys- ja asiakas keskiössä -puheella ei kuitenkaan pystytä kuvaamaan niitä konkreettisia teknologiatarpeita, joita sosiaalipalveluissa on. Siksi olen valinnut tämän työn näkökulmaksi asiakasosallisuuden.

Koin eSosiaalityön maisteriopinnot mielekkäinä niiden teknologiapainotuksen vuoksi. Jos eSosiaalityön koulutusta halutaan jatkaa uudella hankkeella, toivoisin, että hanke suuntautuisi jatkotutkimukseen, jotta sillä voitaisiin vastata sosiaalityön teknologiatutkimuksen tarpeisiin.

Tutkimusprosessini muodostui ajalliselta kestoaltaan pitkäksi muuttuvissa perhe- ja työtilanteissa, joissa työn edistämiseksi oli vaikea löytää aikaa. Tämä toi prosessin hallintaan oman haasteensa. Sekä eSosiaalityön maisteriohjelma että PoPSTer-hanke ehtivät päättyä ja Juha Sipilän hallituksen soite-uudistus kaatua ennen tutkimukseni valmistumista.

Toisaalta tutkimusprosessin kesto mahdollisti sen, että ehdin työstää sitä ajatustasolla huomattavasti pidempään ja perusteellisemmin, kuin mitä maisteriohjelman puitteissa olisi ollut mahdollista. Ajatusten työstämistä vaati myös sopeutuminen sosiaalialalle. Koen, että vasta vuoden 2019 sosiaalityön käytännön työkokemuksen kautta olin valmis saattamaan tutkimusprosessin loppuun. Käytännön työkokemus toi myös näkemystä siitä, että teknologian kehittämistarpeen sosiaalialalla ovat juuri niin suuret, kuin niitä on teoriakirjallisuudessa kuvattu.

Ilokseni olen pannut merkille, että asiakkaiden tuen tarpeesta teknologian käytössä sekä sähköisten palveluiden saavutettavuudesta käydään paljon enemmän ajankohtaista julkista keskustelua kuin työtä aloittaessani. Digituen tarve nähdään suurena erityisesti ikääntyneiden asiakkaiden kohdalla. Tähän keskusteluun haluan jatkossa myös itse osallistua mm. sosiaalisen median verkostojani hyödyntäen.

Pidin hyvänä sitä, että eSosiaalityön maisteriohjelmassa tavoiteltiin kunnianhimoisesti käytännönläheisiä graduprosesseja. Omalla kohdallani graduprosessin käytäntöyhteys toteutui vain osittain. Verkostoiduin eSosiaalityön käytännönopetusjaksolla niin, että pystyin luomaan yhteistyösuhteen PoPSTer-hankkeeseen. Graduprosessini toteutin kuitenkin itsenäisesti omalla aikataulullani irrallaan hankkeesta.

Olen tyytyväinen siihen, että olen saanut hankeorganisaatiolta luvan aineiston käyttöön tutkimuksessani, ja pidän työni kannalta tärkeänä sitä, että voin käyttää aineistoa, joka on tuotettu aidossa kehittämisen käytäntöyhteydessä. Vaikka en sitoudukaan aineiston esioletuksiin, kunnioitan sitä työtä, jota sadat ihmiset ovat työryhmätyönä aineiston tuottamisen eteen tehneet.

Tutkimusraportti on aina tutkijan oma tulkinnallinen konstruktio: ehdollinen, vajavainen ja yksipuolinen käsitys ilmiöstä. Tulkinnat voidaan kiistää sekä esittää niille vaihtoehtoja. Tutkimuksessani toteutuu tieteellisen tutkimuksen avoimuus, koska tutkimusaineisto on kaikkien saatavilla verkossa. Kuka tahansa voi siis tarkistaa tutkimuksessa tuotetun tiedon pätevyyden tai arvioida tekemiäni tulkintoja kriittisesti.

Lähteet

- Aaltonen, Sanna & Myllylä, Martta & Kivijärvi, Antti 2017: Nuorten aikuisten hyvinvoinnin edistäminen digitaalisen intervention avulla. Teoksessa Malin, Petra & Nousiainen, Kirsi & Tapola-Haapala, Maria (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityö digitalisoituvassa maailmassa. Talentia ry/Talentia-lehti. Sosiaalityön tutkimuksen seura.
- Alasuutari, Pertti 2005: Yhteiskuntatutkimuksen etiikasta. Teoksessa Räsänen, Pekka & Anttila, Anu-Hanna & Melin, Harri (toim.) Tutkimus menetelmien pyönteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. PS-kustannus. Jyväskylä, 15-28.
- Andreasson, Ari & Koivisto, Juha 2013: Tietoturva toteuttamassa. Tietosanoma. Helsinki.
- 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. University of Eastern Finland. Faculty of Social Sciences and Business Studies. Kuopio.
- Fox, Joanna 2011: 'The view from inside': understanding service user involvement in health and social care education. *Disability & Society*, 26:2, 169-177.
- Granholm, Camilla 2016: Social work in digital transfer – blending services for next generation. University of Helsinki. Faculty of Social Science. Department of Social Research. Helsinki.
- Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri 2010: Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä, 113-130.
- Hyppönen, Hannele & Hyry, Jaakko & Valta, Kati & Ahlgren, Saija 2014: Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi - Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- Häyhtiö, Tapio & Kyhä, Henna & Raikisto, Kaisu-Leena 2017: Palvelumuotoilu asiakkaiden osallistamisen keinona. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu ja Niskala, Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastapaino. Tampere, 85-97.
- Ikonen, Veikko & Leikas, Jaana 2014: Ikäteknologia ja eettiset kysymykset – vastuullinen ja kestävä suunnitteluparadigma. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.) Ikäteknologia. Vanhustyön keskusliitto. Tutkimuksia 2, 2014. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki, 161-175.
- Järvikoski, Aila 2014: Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:43. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Järvikoski, Aila & Martin, Marjatta & Kippola-Pääkkönen, Anu & Härkäpää, Kristiina 2017: Asiakkaan kehittämisosallisuus kuntoutuksessa. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu ja Niskala, Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastapaino. Tampere, 38-57.
- Kansaneläkelaitos 2017. Kelan Pääjohtajan Elli Aaltosen blogikirjoitus. Kelan pitää pystyä parempaan. <https://elamassa.fi/elli-aaltonen/kelan-pitaa-pystya-parempaan/>. Viitattu 22.7.2018.

- Kauppila, Tarja & Kiiski, Kati & Lehtonen, Mari 2018: Sähköhelmenkalastus. Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Kilpeläinen, Arja 2016: Teknologiavälitteisyys kyläläisten arjessa: tutkimus ikääntyvien sivukylien teknologiavälitteisyydestä ja sen rajapinnoista maaseutusosiaalityöhön. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Kiviniemi, Kari 2015: Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. Jyväskylä, 74-88.
- Kivistö, Mari 2017: Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Lapin yliopisto. Rovaniemi, 21-41.
- Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi 2017: eSosiaalityön maisterikoulutus - sosiaalityön osaamista digitalisoituvassa maailmassa. Teoksessa Malin, Petra & Nousiainen, Kirsi & Tapola-Haapala, Maria (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityö digitalisoituvassa maailmassa. Talentia ry/Talentia-lehti. Sosiaalityön tutkimuksen seura, 89-104.
- Kuronen, Marjo & Isomäki, Hannakaisa 2010: Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? - Ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä, 185-209.
- Kärki, Jarmo & Ryhänen, Miia 2015: Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2014. Raportti nro 20/2015. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Helsinki.
- Lahtiranta, Janne 2014: New and Emerging Challenges of the ICT-Mediated Health and Well-Being Services. University of Turku. Department of Information Technology. Turku.
- Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija 2015: Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveystieteiden tutkimuskeskus. www.thl.fi/sokra. Viitattu 1.2.2017.
- Leikas, Jaana 2009: Life-based design: 'form of life' as a foundation for ICT design for older adults. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Leikas, Jaana 2014a: Ihmislähtöinen kokonaisvaltainen suunnittelu. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.) Ikäteknologia. Vanhustyön keskusliitto. Tutkimuksia 2, 2014. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki, 103-116.
- Leikas, Jaana 2014b: Ikäteknologia. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.) Ikäteknologia. Vanhustyön keskusliitto. Tutkimuksia 2, 2014. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki, 17-26.
- Mursu, Anja & Tiihonen, Tuija 2011: Kestävä tietojärjestelmäkehitys organisaatiossa. Teoksessa Laakkonen, Mika & Lamminpää, Suvi & Malaprade, Jarno (toim.) Informaatioteknologian filosofia. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi, 361-387.
- NASW, ASWB, CSWE & CSWA 2017: Standards for technology in social work practice. http://www.socialworkers.org/practice/standards/PRABRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf. Viitattu 22.7.2018.

- Nevala, Nina 2014: Esteettömyys. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.) Ikäteknologia. Vanhustyön keskusliitto. Tutkimuksia 2, 2014. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki, 143-150.
- Niiranen, Vuokko 2002: Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. SoPhi. Jyväskylä, 63-80.
- Niskala, Asta & Kairala, Maarit & Pohjola, Anneli 2017: Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu ja Niskala, Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastapaino. Tampere, 7-12.
- Norlamo-Saramäki, Tuija 2009: Asiakslähtöisyyden ristiaallokossa. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Helsinki.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena 2013: Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 113-145.
- Parviainen, Päivi & Kääriäinen, Jukka & Honkatukia, Juha & Federley, Maija 2017: Julkishallinnon digitalisaatio – tuottavuus ja hyötyjen mittaaminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 3/2017. Valtioneuvoston kanslia. <http://www.tietokauttoon.fi/julkaisu?pubid=16202>. Viitattu 8.2.2017.
- Pohjois-Pohjanmaan liitto 2016: Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveydenhuolto osana tulevaisuuden maakuntaa (PopSTer) -hankkeen sivut. <http://www.pohjois-pohjanmaa.fi/popster>. Viitattu 6.1.2017.
- Pohjola, Anneli 2007: Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Tammi. Helsinki, 11-31.
- Pohjola, Anneli 2010: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki, 19-74.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa 2010: Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus. Jyväskylä, 9-20.
- Pohjola, Anneli 2017a: Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu ja Niskala, Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastapaino. Tampere, 308-325.
- Pohjola, Anneli 2017b: Sosiaalityöohjautuva digitalisaation kehittäminen. Teoksessa Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Lapin yliopisto. Rovaniemi, 21-41.
- Raappana, Anu & Melkas, Helinä 2009: Teknologian hallittu käyttö vanhuspalveluissa. Opas teknologiapäätösten ja teknologian käytön tueksi. Lappeenrannan tekninen yliopisto. Lahti.
- Romakkaniemi, Marjo & Kilpeläinen, Arja 2013: Asiakkuus terveydenhuollon sosiaalityössä - Terveydenhuollon sosiaalityöntekijät asiakkaiden toimijuuden tilojen rakentajina. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 244-271.

- Ronkainen, Suvi & Pehkonen, Leila & Lindblom-Yläne, Sari & Paavilainen, Eija 2011: Tutkimuksen voimasanat. WSOYpro OY. Helsinki.
- Salo-Laaka, Marja & Sankala, Jukka 2007: Informaatioteknologia: Sosiaalityön tulevaisuuden mahdollisuus? Teoksessa Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Näkökulmia tulevaisuuteen ja innovaatioihin. Talentia-lehti/ Sosiaalityön tutkimuksen seura 2007. Rovaniemi, 42-47.
- Savola, Reijo 2014: Tuotteiden ja palveluiden tietoturva ja tietosuoja. Teoksessa Leikas, Jaana (toim.) Ikätekniologia. Vanhustyön keskusliitto. Tutkimuksia 2, 2014. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki, 153-158.
- Tahkokallio, Päivi & Valjakka, Sari 2008: Kaikille paremmat sähköiset palvelut, parempaa teknologiaa ja parempi arki. Teoksessa Haverinen, Riitta & Ilmarinen, Katja (toim.) Hyvinvoinnin arki maaseudulla. Tekeviä käsiä ja teknologiaa. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän julkaisuja 3/2008. Helsinki, 132-133.
- Talentia 2017: Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Helsinki.
- Talsi, Noora 2014: Kodin koneet. Teknologioiden kotouttaminen, käyttö ja vastustus. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Joensuu.
- Tarvainen, Merja 2017: Palveluiden ydinoletukset ja muuttuva asiakkuuskäsitys. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu ja Niskala, Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastapaino. Tampere, 38-57.
- Topo, Päivi 2008: Eettinen näkökulma teknologisoituihin hyvinvointipalveluihin. Teoksessa Haverinen, Riitta & Ilmarinen, Katja (toim.) Hyvinvoinnin arki maaseudulla. Tekeviä käsiä ja teknologiaa. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän julkaisuja 3/2008. Helsinki, 133-136.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11., uudistettu laitos. Tammi. Helsinki.
- Tuomisto, Suvi & Rännäli, Helena 2017: Polkuna kehittäjäksi ja vaikuttajaksi kasvamiseen. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu ja Niskala, Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastapaino. Tampere, 245-261.
- Valokivi, Heli 2008: Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampere.
- Valtiontalouden tarkastusvirasto 2016: Tuloksellisuuskertomus. Digitaalisten asiointipalveluiden kehittäminen ja tuotanto. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 6/2016. https://www.vtv.fi/files/5084/6_2016_Digitaalisten_asiointipalveluiden_kehittaminen_ja_tuotanto.pdf. Viitattu 8.2.2016.
- Wessmann, Jenni & Erhola, Kaaren & Meriläinen-Porras, Satu & Pieper, Richard & Luoma, Minna-Liisa 2013: Ikäänäytynyt ja teknologia – Kokemuksiani teknologian käytöstä. KÄKÄTE-tutkimuksia 2/2013. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki.