

“PALJON MUKAVAMPI SE ON IHMISEN KANSSA
NENÄKKÄIN HUASTEELLA”

Perhekuntoutuksen asiakasvanhempien kokemuksia ja
odotuksia digitalisaatiosta

Kähkönen Johanna,
Marttila Emelia,
Romppanen Henna-Riikka &
Styrman Elina
Opinnäytetyö, syksy 2017
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Pieksämäki
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)
Lastentarhanopettajan virkakel-
poisuus

TIIVISTELMÄ

Johanna Kähkönen, Emelia Marttila, Henna-Riikka Romppanen & Elina Styrman. “Paljon mukavampi se on ihmisen kanssa nenäkkäin huastella” – Perhekuntoutuksen asiakasvanhempien kokemuksia ja odotuksia digitalisaatiosta. *Pieksämäki*, syksy 2017, 64 s., 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK) + lastentarhanopettajan virkakelpoisuus.

Opinnäytetyön tavoite oli kerätä käyttäjätietoa asiakasnäkökulmasta digitalisaatiosta Diakonia-ammattikorkeakoulun Digisote-hankkeen osatoteutuksen tarpeeseen. Tarkoituksena oli tuoda esille asiakkaana olevan vanhemman käyttökokemuksia digitaalisista palveluista. Lisäksi halusimme selvittää, miten vanhempien tarpeet vastaavat heidän toivetaan sähköisistä palveluista. Samalla tutkimme digitalisaation vaikutusta nykyajan vanhemmuuteen.

Tutkimus tehtiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna perhekuntoutuksen asiakasvanhempia haastatellen. Aineiston analyysimenetelmänä käytimme aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Tutkimustuloksista ilmeni, että vanhemmilla ei juurikaan käyttökokemuksia sosiaalialan sähköisistä palveluista ollut. Sähköiset palvelut kuitenkin näkyivät haastateltavien vanhempien perheiden arjessa. Haastateltavat olivat melko tyytyväisiä jo käyttämiinsä sähköisiin palveluihin ja toiveita uusille sähköisille palveluille ei juuri nähty. Digitalisaation koettiin helpottavan nykyperheiden elämää. Toisaalta digitalisaatio tuo vanhemmille haasteita rajojen asettamiseen lapsille ja perheen yhteiseen ajankäyttöön.

Johtopäätöksenä voitiin todeta, että digitalisaatio ei korvaa ihmiskontaktia asiakastyössä. Vanhemmat toivat esille huolta siitä, että suurin osa yhteiskunnan palveluista siirtyisi verkkoon. Digitalisaatiolla on merkittävä vaikutus nykyajan vanhemmuuteen. Digitalisaatio sosiaalialalla vaatii kehittyäkseen niin asiakaslähtöisyyttä kuin alan työtapojen muutosta.

Asiasanat: digitalisaatio, kasvatusta, käyttökokemus, sähköiset palvelut, vanhemmuus

ABSTRACT

Johanna Kähkönen, Emelia Marttila, Henna-Riikka Romppanen & Elina Styrman. “It’s much nicer to talk face to a face” – Customer parents’ of family rehabilitation experiences and expectations’ of digitalization. Pieksämäki, autumn 2017, 64 pages, 3 appendices. Language: Finnish.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Social Services and Education. Degree: Bachelor of Social Services.

This thesis was made to collect user experiences from customers about digitalization. The thesis will be used as a part of the Digisote-project for Diaconia University of Applied Sciences. The aim was to bring out the user experiences about e-services of parents who are customers of social services. In addition, we wanted to find out how parents’ needs correspond to their wants in e-services. We also studied the influence of digitalization on modern parenthood.

This thesis was made as a qualitative study. We used semi-structured interviews for data collection, interviewing parents who are customers in family rehabilitation. The data was analyzed according to the content analysis method.

The research results showed that parents have very little experience using electronic services provided by social services. On the other hand, other e-services were common in the daily routines of the interviewed parents. The interviewees were quite satisfied with the e-services already at their disposal and saw no real need for new e-services. Digitalization was seen as a phenomenon that makes modern families life easier but also brings challenges in setting boundaries for children and the time families spend together.

In conclusion, it can be said that digitalization can’t replace human contact in customer related interaction. Parents express concern about the fact that most of the services provided by society would transfer over to the internet. Digitalization has a resounding impact on modern parenthood. In order to develop, digitalization in social services requires both customer orientation and change in working methods.

Keywords: digitalization, e-services, parenthood, parenting, user experience

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 DIGITALISAATIO SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA	7
2.1 Digitalisaation määritelmä.....	7
2.2 Sote-uudistus ja digitalisaatio.....	7
2.3 Sähköisten sosiaalipalveluiden saatavuus	9
2.4 Digitalisaation haasteet ja mahdollisuudet sosiaalialalla	11
2.5 Käyttäjakeskeinen kehittäminen ja asiakasosallisuus	12
3 VANHEMMUUS JA DIGITALISAATIO	15
3.1 Vanhemmuus lapsen eri ikävaiheissa.....	15
3.2 Ajassa muuttuva vanhemmuus ja kasvatusta	17
3.3 Perhe ja teknologia	19
4 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA	21
5 DIGISOTE-HANKE	23
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	25
6.1 Aiheen valinta ja rajaus	25
6.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	25
6.3 Laadullinen tutkimus ja teemahaastattelu	26
6.4 Aineiston keruu	27
6.5 Aineiston analyysi ja raportointi	28
7 TUTKIMUSTULOKSET	31
7.1 Haastateltavien taustatiedot.....	31
7.2 Käyttökokemukset.....	31
7.3 Toiveet ja tarpeet	34
7.4 Vanhemmuus ja digitalisaatio	36
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	39
8.1 Huoli palveluiden sähköistymisestä	39
8.2 Digitalisaation myötä muuttuva yhteiskunta.....	40
8.3 Vähäiset kokemukset sosiaalialan sähköisistä palveluista	42
8.4 Digitalisaatio osana vanhemmuutta.....	43

9 POHDINTA	46
9.1 Tutkimusprosessin arviointi	46
9.2 Eettisyys ja luotettavuus	47
9.3 Ammatillinen kasvu	49
9.4 Jatkotutkimusideat	50
LÄHTEET	52
LIITTEET	58
LIITE 1: Saatekirje	58
LIITE 2: Teemahaastattelurunko	60
LIITE 3: Haastattelutulosten ryhmittely	62

1 JOHDANTO

Sosiaalialalla digitalisaation käyttöönotto asiakastyössä on käynnistynyt huomattavasti terveysalaa hitaammin. Haasteena ovat palvelukonseptien, toimintamallien ja hyviksi havaittujen käytäntöjen puuttuminen sekä sosiaalialan johdon, esimiesten ja henkilöstön osaamisen vajeet digitalisaation alueella. Sosiaalialalla on havaittu tarve sekä kiinnostus digitaalisten toimintamallien kehittämiseen sekä moniammatilliseen verkostoyhteistyöhön digitalisaatioteemassa – julkiset, yksityiset sekä kolmannen sektorin toimijat mukaan lukien. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2016.) Sote-uudistus vaatii tietoteknisiä uudistuksia ja toimintatapojen muutosta. Sote-uudistuksen tavoitteena on kehittää sosiaali- ja terveysalan digitaalisia palveluja asiakaslähtöisesti. (Pöysti 2017.)

Sosiaalityössä arvostetaan ihmisten kohtaamista kasvokkain ja suhtaudutaan epäilevästi virtuaalisiin palveluihin ja asiakaskohtauksiin Internetin välityksellä. Verkkopohjaisten palveluiden suurin hyöty on niiden helppo saatavuus. Esimerkiksi liikuntarajoitteiset ja syrjäseuduilla asuvat voivat saada tietoa ja tukea Internetin kautta. Erityisesti nuoret osallistuvat digitaalisten palveluiden kautta ja saavat niistä sosiaalista tukea. Jotkut pelkäävät, että panostus digitaalisiin palveluihin on pois mahdollisuuksista tavata asiakkaita kasvokkain. Tulevaisuuden sosiaalipalveluja suunniteltaessa on muistettava, että on olemassa myös ihmisiä, joilla ei ole mahdollisuutta tai resursseja käyttää digitaalisia palveluita. Moniulotteinen sosiaalityö ottaa huomioon digitaalisten palveluiden merkityksen ihmisten elämässä, mutta ei sulje pois tapaamisia kasvotusten. (Schoultz 2016.)

Opinnäytetyömme tavoitteena on vastata Diakonia ammattikorkeakoulun Digisote-hankkeen osatoteutuksen tarpeeseen kerätä käyttäjätietoa digitalisaatiosta sosiaalityön asiakkaan näkökulmasta. Digitalisaatiosta käytämme opinnäytetyössämme myös nimitystä sähköiset palvelut, joka on käyttäjälähtöisempi nimitys samalle asialle. Digitalisaatio on nykyaikaa ja sen kehittäminen osa myös sosiaalityön tulevaisuutta. Toivomme opinnäytetyömme tuovan esiin asiakkaana olevien vanhempien käyttökokemuksia digitaalisista palveluista ja siitä, miten vanhempien tarpeet vastaavat heidän toiveitaan sähköisistä palveluista. Samalla tutkimme, miten digitalisaatio vaikuttaa nykyajan vanhemmuuteen.

2 DIGITALISAATIO SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

2.1 Digitalisaation määritelmä

Suomalaisessa yhteiskunnassa on käynnissä isoja rakenteellisia muutoksia. Digitalisaatio luo omalta osaltaan puitteet muutosten onnistumiselle. Digitalisaatiolle ei ole yhtenäistä ja vakiintunutta määritelmää. Se haastaa kyseenalaistamaan olemassa olevat toimintatavat ja luomaan niitä uudelleen entistä toimivammiksi ja joustavammiksi. Käytännön tasolla digitalisaatio tuo kansalaiset ja yritykset mukaan julkisten palveluiden kehitykseen. Jokaisella kansalaisella on erilaiset tarpeet eri elämäntilanteissa. Digitalisaatio on mukana luomassa entistä parempia ja luotettavampia palveluketjuja eri elämäntilanteisiin. Sen avulla huolehditaan kaikkien hyvinvoinnista ja menestymisestä, ja digitalisaatio toimii viime kädessä eräänlaisena muutosturvana. Suomalaisilla on tutkitusti EU-maiden paras digiosaaminen ja Suomi on julkisissa sähköisissä palveluissa monia maailman maita edellä, joten menestymisen edellytykset digitalisaatiossa ovat hyvät. Palvelukehityksen tulisi keskittyä asiakkaaseen, jolloin yhteiskuntaa muotoillaan ihmistä itseään varten. (Valtiovarainministeriö i.a.)

2.2 Sote-uudistus ja digitalisaatio

Suomen hallitusohjelman (2015) seuraavan kymmenen vuoden tavoitteena on hyvinvoinnin ja terveyden osalta muun muassa taata, että suomalaiset voivat paremmin ja kokevat pärjäävänsä erilaisissa elämäntilanteissa. Sosiaali- ja terveydenhuollossa hallitusohjelman painopiste on ennaltaehkäisyssä. Tavoite on saada hoitoketjut sujuvammiksi ja tietojärjestelmät toimiviksi. Hallitusohjelmaan liittyvät hankkeet kehittävät varhaista tukea ja vaikuttavia asiakaslähtöisiä palveluketjuja sekä julkisten palvelujen digitalisoimista. Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020:n yhtenä tavoitteena on, että vuoteen 2020 mennessä kansalaiset asioisivat sähköisesti ja tuottaisivat tietoja omaan sekä ammattilaisten käyttöön. Kansalaisten näkökulmasta Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020:n tavoitteena on myös asuinpaikasta riippumaton mahdollisuus sähköiseen asiointiin palveluiden tarjoajien kanssa. (Suomen Sairaanhoitajaliitto ry 2016, 12; Hyppönen 2016.)

Julkisella sektorilla on käynnissä viisi sosiaalialan näkökulmasta tärkeää digitalisointihanketta: Apotti (Apotti 2017), UNA ja ODA (Kunnat.net 2017), Terveyskylä (Terveyskylä 2017) ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpanohanke Kansa-koulu (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017.) Hankkeissa on tavoitteena luoda yhtenäiset tietojärjestelmät ja käyttäjäystävälliset digitaaliset palvelut. Näissä hankkeissa sosiaaliala uudistuu terveydenhuollon rinnalla. Sosiaalialalla digitalisaation isoimpia haasteita eivät kuitenkaan ole teknologia tai kirjaamiskäytännöt. Ongelmat koskettavat työn sisältöä, johtamista ja rohkeutta suuntautua kohti digitalisaatiota ja tulevaisuutta. (Kohonen & Arajärvi 2017.)

Sote-uudistuksen yksi tärkeimmistä viesteistä on se, että digitalisaatio jo itsessään on suurempi murros kuin sote-uudistus. Tulevaisuudessa painopistettä halutaan siirtää sairauksien ja ongelmien hoidosta ennaltaehkäisyyn. Taustalla on ajatus siitä, että olisi olemassa henkilökohtaisia älykkäitä digipalveluja, jotka ehdottavat ratkaisuja jo ennen ongelmien syntymistä. Näiden palveluiden suositukset perustuisivat henkilön omiin elämäntapoihin ja terveyshistoriaan. Tätä kautta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset muuttuisivat enemmän asiakkaiden valmentajiksi. (Pöysti 2017.)

Sote-uudistuksessa asiakkaan näkökulma on oltava digitalisaation perusta. Tällä hetkellä sosiaali- ja terveysala toimii hyvin ammattilaislähtöisesti. Tässä mallissa keskiössä on työntekijä, jonka rinnalla pienemmässä roolissa ovat asiakas, erilaiset hajautetut vastaanotot sekä ammattilaisten omien järjestelmien hajautetut tiedot. Tulevaisuudessa halutaan toimia asiakaslähtöisesti, jolloin asiakas on suurimmassa roolissa. Asiakkaan rinnalla toimivat ammattilaiset, automaattiset digipalvelut sekä keskitetyt eri järjestelmistä tulevat tiedot ja asiakkaan itse antamat tiedot. (Pöysti 2017.)

Sote-uudistus vaatii myös mittavia tietoteknisiä uudistuksia. Toimintojen digitalisoinnista saatavat hyödyt näkyvät noin 5-10 vuodessa. Rahaa säästyy, kun palvelujen päällekkäisyyksiä karsitaan ja erilaisten asiakastietojärjestelmien käytettävyyttä parannetaan, jolloin myös henkilöstön ajankäyttö tehostuu. Pelkkien tietojärjestelmien uusiminen ei itsessään tuo säästöjä, vaan se tekee mahdolliseksi uusien toimintatapojen kehittämisen. Tavoitteena on, että asiakas sähköisten palveluiden avulla parantaa mahdollisuuksiaan saada sosiaali- ja terveystaloudellisia palveluita ja hyödyntää omia tietojaan palveluiden suunnitte-

lussa. Kaikki tarvittava tieto kulkee reaaliajassa eri toimijoiden ja asiakkaan välillä. Tietojärjestelmät toimivat tulevaisuudessa paremmin yhdessä, ja tiedonkulku varmistetaan valtakunnallisella tasolla esim. Kanta-palvelun avulla. (Pöysti 2017.)

Sosiaalihuollossa Kanta-palveluita ovat asiakastiedon arkisto ja Omakanta. Kaikki sosiaalipalveluissa muodostuvat asiakasta koskevat asiakirjat tallennetaan sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Tätä arkistoa voidaan käyttää sekä sosiaalihuollon yksityisellä että julkisella puolella. Omakanta taas on palvelu, jossa asiakas voi tarkastella omia asiakastietojaan ja asioida sähköisesti. Myöhemmin Omakannasta on tarkoitus päästä asioimaan myös sosiaalipalveluiden puolelle. Tallentaminen näihin palveluihin aloitetaan vuonna 2018. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016a.)

Kanta-palveluiden käyttöönotosta hyötyvät kaikki osapuolet, ja ne tukevat omalta osaltaan sosiaali- ja terveystietopalveluiden toteutumista. Tietoja, jotka on tallennettu Kanta-palveluihin, voidaan käyttää lain puitteissa myös muilla toimialoilla. Tällä varmistetaan, että asiakkaan tiedot ovat aina käytössä siellä, missä asiakasta autetaan, vaikka organisaatio tai järjestelmä vaihtuisi. Kanta-palvelut ovat ainoa paikka, jossa sosiaalihuollon asiakirjat pystytään pysyvästi säilyttämään sähköisessä muodossa. Omakanta-palvelun kautta sosiaalihuollon työ tehdään asiakkaalle näkyväksi. Omia asiakirjoja voi tarkastella ilman, että asiakkaan tarvitsee pyytää niitä nähtäväksi tarkastusoikeuteen vedoten. Kun asiakkaalla on käytössä Omakanta, hänen sähköisen asioinnin mahdollisuutensa paranevat. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016a.) Toimintojen muutos ei ole kiinni vain ammattilaisten halusta, vaan lainsäädäntö sanelee myös omat rajoituksensa. Lainsäädännön vuoksi henkilöiden tietoja kirjataan sekä potilastietoihin että sosiaalihuollon puolelle, vaikka palvelut olisivatkin saman katon alla. Tavoitteena olisi tilanne, jossa terveydenhuollon potilastietojen ja sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä määriteltäisiin yhdessä laissa nykyisen yli kymmenen lain sijaan. (Moilanen 2016.)

2.3 Sähköisten sosiaalipalveluiden saatavuus

Heikkosen ja Ylösen (2010) mukaan tietotekniikan käyttö sosiaalihuollossa on vielä vähäistä, ja verkkopalveluja voisi hyödyntää sosiaalialalla enemmän ammattilaisen tukemi-

seen ja asiakkaan kohtaamiseen. Tuotekehityksen parantuessa ja käytön yleistyessä kustannukset tulevat laskemaan, ja muuttuvat asenteet sekä osaaminen vaikuttavat tietotekniikan hyödyntämiseen. (Heikkonen & Ylönen 2010, 114.)

Sähköisistä palveluista puhutaan usein portaaleina, sillä ne tarjoavat asiakkaalle pääsyn muidenkin kuin ylläpitäjien tarjoamiin palveluihin. Suomessa käytössä olevista sosiaali- ja terveydenhuollon portaaleista vasta muutamassa on tällä hetkellä mahdollisuus sosiaalihuollon sähköiseen asiointiin. Hyvis-palvelu tarjoaa verkkopalveluita kuuden sairaanhoitopiirin alueen asukkaille (Etelä- Karjala, Etelä-Savo, Itä-Savo, Keski-Suomi, Kymenlaakso ja Päijät-Häme). Portaali sisältää luotettavaa tietoa hyvinvoinnista ja terveydestä, terveyteen liittyviä testejä sekä palveluhakemiston ja sähköisen ajanvarauksen suoraan muun muassa pieniin toimenpiteisiin. Lisäksi palvelun kautta on mahdollisuus asioida sähköisesti ammattilaisten kanssa. (Hyppönen ym. 2014, 45.)

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen Sosiaalikollegan ylläpitämä virtuaalinen sosiaali- ja terveysterveystietokeskus Virtu tuo kansalaisten käyttöön erilaisia laskureita, kysymys- ja vastauspalvelua, kuvapuheluita sekä mahdollisuutta tallentaa ja välittää tietoturvasuojalla omia tietoja ja asiakirjoja. Palveluja tuottavat ja kehittävät useat sekä julkiset että yksityiset tahot, ja ne on jaettu selkeästi ammattilaisten ja kansalaisten käytettäväksi tarkoitettuihin osioihin. (Sosiaalikollega i.a.)

Kansaneläkelaitos Kela on kehittämässä omia palveluitaan, ja jatkossa monet Kelan palveluista on saatavana älypuhelimien näytölle. Kun viranomaisilla on saatavilla yhdenvertaiset tiedot, voi tulevaisuudessa esimerkiksi vuokralla asuva saada automaattisesti ehdotuksen asumistuesta asuntoa vaihtaessaan. Kehitteillä on myös chat-palveluja perusasiakkailla, kuten opintotuen hakijoille. (Moilanen 2016.)

Erilaiset sosiaali- ja terveysjärjestöt tarjoavat verkossa tietoa ja tukea erilaisissa elämäntilanteissa. Järjestöt tuottavat teemasivustoja, kysymys & vastaus -palstoja, sosiaalisen median vertaistukiryhmiä, verkkovälitteistä henkilökohtaista neuvontaa, keskustelupalstoja, jalkautuvaa työtä internetissä, oma-apuohjelmia ja muita verkkoauttamisen palveluja. Verkkoauttamispalveluita on pitkään tarjonnut sosiaali- ja terveysjärjestösektorilla muun muassa A-klinikkasäätiö, jonka Päihdelinkki-palvelu on käynnistynyt jo vuonna

1995, ja Kriisi- ja tukikeskus Tukinet, joka avattiin vuonna 2000. Tällä hetkellä verkkoauttamisen palveluita tarjoaa ainakin 60 järjestöä. (SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry i.a.)

2.4 Digitalisaation haasteet ja mahdollisuudet sosiaalialalla

Kohosen ja Arajärven (2017) mukaan sosiaalialan digitalisaatio edistää palveluiden nopeaa saatavuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Sillä tavoitellaan myös kustannussäästöjä. Digitaalisten palveluiden edistäminen vapauttaa resursseja vaativien ja kasvokkaista vuorovaikutusta tarvitsevien asiakkaiden asioiden hoitoon. Näiden vaikutusten saavuttamiseksi tarvitaan uusia työ- ja toimintatapoja, nykyaikaista johtamista ja johtamiseen liittyvää koulutusta sekä innovaatioita edistävää kulttuuria. Johtajuudessa tulisi antaa tilaa kehittämisestä innostuneille työntekijöille. Myös korkeakoulujen olisi huolehdittava riittävästä asiantuntijuudesta. Onnistunut toteutus vaatii myös tietohallinnon osaamista sekä siihen liittyvää arviointitutkimusta. (Kohonen & Arajärvi 2017.)

Uusia toimintatapoja ja tekniikkaa käyttöön otettaessa sosiaalialan työn kannalta suurimpia haasteita on organisaatiorakenteiden kehittäminen joustavammiksi, palveluprosessien uudelleenarviointi, ammattilaisten vuorovaikutuksen kehittäminen sekä uudenlaisten asiointitapojen tuomat ammattitaitovaatimukset. Uudet palvelukonseptit vaativat organisaatioiden välisen yhteistyön parantamista ja prosessien kehittäminen tiedonkulun parantamista. Tarvitaan myös asiakkaiden osallistamista ja heidän tarpeidensa tehokkaampaa huomioimista sekä moniammatillista yhteistyötä. (Heikkonen & Ylönen 2010, 115.)

Sosiaalialan työ mielletään vuorovaikutukseen perustuvaksi, kasvokkain tehtäväksi asiakastyöksi, ja siksi teknologian käyttö herättää sosiaalialalla kysymyksiä asiakkaiden tasa-arvoisesta kohtelusta, yksityisyyden suojasta sekä turvallisuudesta. Auttamistyössä tekniikan etuina ovat anonymiteetin suoja, saatavuuden paraneminen sekä tehokkuus. Internet mahdollistaa ennaltaehkäisevän työskentelyn ja säästää matkoihin kuluvaan aikaan luomalla uusia tapoja kohdata asiakkaita. (Heikkonen & Ylönen 2010, 123–124.)

Sähköistyminen muuttaa sosiaalisen vuorovaikutuksen luonnetta. Tekstipohjaisessa palvelussa puuttuvat kommunikoinnin apuna käytettävät nonverbaaliset vihjeet, mutta kommunikointi voi toisaalta olla myös intensiivisempää kuin silloin, kun kuulo- ja näköyhteys on olemassa. Sähköisiä palveluja käyttäessään asiakas voi parhaimmillaan kokea, että hänellä on enemmän valtaa siitä, millaisena itsensä esittää, ja myös enemmän aikaa miettiä sitä, mitä haluaa sanoa. Haasteena sosiaalityön kannalta on se, miten saadaan luotua toimiva, tekstiin perustuva vuorovaikutus asiakkaan kanssa. (Strömberg-Jakka 2010, 140–141, 150.)

Tasa-arvon edistäminen on yksi sosiaalityön periaatteista. Sosiaalityön asiakkaan näkökulmasta digitaalisten palveluiden käyttö voi huonoimmillaan tuottaa epätasa-arvoa, joka johtuu ihmisryhmien välisistä sekä alueellisista eroista, palvelujen käytön motivationaalisista eroista sekä digitaalisista kuiluista. Kuiluja luovat sekä erot Internetiin pääsyssä että motivaatiossa käyttää palveluja. Myös asiakkaiden toiminnalliset ja tiedolliset taidot vaihtelevat, mikä voi johtaa digitaalisten verkostojen ulkopuolelle jäämiseen ja tuottaa epätasa-arvoa yksilöiden kesken. (Strömberg-Jakka 2010, 140.)

Vaihtoehtoisena palvelumuotona “nettisosiaalityö” voisi tuoda palvelujen piiriin asiakkaita, joita on muutoin hankala tavoittaa, esimerkkinä vastaanotoille saapumatta jääneet nuoret sekä pitkien etäisyyksien päässä toimipisteistä asuvat. Tasa-arvon näkökulmasta kuitenkin tulisi pohtia, miten kaikille asiakkaille taataan samanlainen mahdollisuus laitteiden käyttöön, ja kuinka palvelujen käytön opastaminen hoidetaan. (Strömberg-Jakka 2010, 152.)

2.5 Käyttäjäkeskeinen kehittäminen ja asiakasosallisuus

Kansalaiset ovat vielä eriarvoisessa asemassa teknologian avulla tuotettujen sosiaalipalvelujen käyttäjinä ja myös siinä, kuinka teknologiavälitteinen osallisuus toteutuu. Kilpeläinen ja Salo-Laaka (2012) toteavat, että teknologia voi kuitenkin mahdollistaa uusia lähestymistapoja kansalaisten osallisuuteen sosiaalityössä. Uudella tavalla tuotettavat palvelut ja niiden käyttö kehittyvät vähän kerrallaan, ja orastavaa kehittämistä kannattaisi viedä eteenpäin. Teknologiapalvelut luovat vaihtoehtoisen toimintamallin perinteisen toi-

mintamallin rinnalle, mikä olisi kehittämisessä huomioitava. Kehittämisessä tulisi keskittyä käyttäjakeskeiseen kehittämiseen ja pohtia sitä, minkä tyyppiset teknologiatyökalut parhaiten palvelisivat käyttäjiä. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 318–319.) Palvelujen kehittäminen ei saisi Moilasen (2016) mukaan kuitenkaan olla liian teknologiavetoista ja olisi hyvä, että palvelujen kehittämisessä olisi mukana myös eri ammattikuntien edustajia kuten sairaanhoitajia tai sosiaalityöntekijöitä. Heidän tehtävänä on tarkastella palveluita käyttäjän näkökulmasta.

Asiakasosallisuus tarkoittaa sitä, että asiakas osallistuu palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja/tai arviointiin aktiivisesti. Asiakkaan oikeudesta osallisuuteen säätelee muun muassa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) ja myös vuonna 2015 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki korostaa palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta. Teorialähtöisissä tutkimuksissa osallisuus on laajempi käsite kuin osallistuminen. Osallistuminen on osa osallisuutta. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1–2.)

Kilpeläinen ja Salo-Laaka (2012) esittävät, että teknologian ansiosta kansalaisten on helppompaa lähestyä viranomaisia, sillä teknologia-avusteiset toimintamallit muuttavat ne kasvottomiksi, ja palautteenanto sekä ehdotusten tekeminen on ehkä vaivattomampaa kuin kasvokkain. Kehittyneimmässä muodossaan kuntien verkkosivut tarjoaisivat kansalaisille kanavan yhteiskunnalliseen päätöksentekoon osallistumiseen. Kansalaisten kokemus osallisuudesta lisääntyy sillä, että päätöksenteko tehdään läpinäkyväksi. Osallisuutta lisää myös asiakaspalautteen antaminen silloin, kun sillä voidaan vaikuttaa tuleviin päätöksiin. Tieto- ja viestintäteknologiaa on hyödynnetty selvittäessä asiakkaiden mielipiteitä palveluista kuntatasolla. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 312.)

Granholt (2016) kuitenkin painottaa, että eriarvoisuus digitaalisten palvelujen käyttömahdollisuuksissa lisää eriarvoisuutta myös osallisuudessa, ja se vaikuttaa sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen sekä tiedon jakautumiseen. Laajemmin sillä on vaikutuksia myös yhteiskunnallisesti esimerkiksi työllistymismahdollisuuksiin. Sosiaalityön asiakkaat ovat usein heikommin koulutettuja, eivätkä heidän digitaaliset valmiutensa riitä työmahdollisuuksiin, mitkä edellyttävät parempia digitaalisia käyttötaitoja, ja näin osallisuus vähenee. (Granholt 2016, 25.) Sähköisissä palveluissa osallisuus edellyttää asiakkaalta myös verkkolukutaitoa. Se on kykyä lukea verkkotekstiä sekä suodattaa ja koostaa tietoa

erilaisista lähteistä. Verkkolukutaitoon kuuluvat teknologian käyttötaidot, verkosta löytyvän sisällön kriittinen arviointi sekä taito lukea kuvaa ja multimediaa. (Suomen Sairaanhoidtajaliitto ry 2016, 24.)

Palvelujärjestelmän asiakasosallisuuteen on useita perusteluita. Osallisuutta pitäisi lisätä, sillä se vaikuttaa palveluiden laatuun, lisää tehokkuutta ja palveluiden saavuttamista, vähentää palvelun järjestäjien ja käyttäjien välistä epätasapainoa sekä lisää mukana olijoiden itseluottamusta. Se myös parantaa palvelun hyväksyttävyyttä sekä opettaa demokratiaan. (Leemann & Hämäläinen 2015, 6.)

3 VANHEMMUUS JA DIGITALISAATIO

3.1 Vanhemmuus lapsen eri ikävaiheissa

Vanhemmuus on sitoutumista vaativa, koko elämän kestävä tehtävä. Vanhemmat ja perhe ovat lapsen elämän perusta. Vanhemmuuden myötä aikuinen laittaa lapsen hyvinvoinnin omien tarpeidensa edelle, ja se usein vaatiikin luopumista monista asioista. (Kyrönlampi-Kylmänen 2010, 36; Järvinen, Laine & Hellman-Suominen 2009, 15.) Pieni vauva tarvitsee syntymästään saakka sosiaalista vuorovaikutusta. Vauvan hyvinvoinnille tärkeintä on vanhemman syli, katsekontakti ja sanat. Alle vuoden ikäinen vauva ei tarvitse mediaa eikä sähköisiä palveluita. Vanhemman mediankäyttö ei saisi viedä huomiota vauvalta, jotta vauvan tarpeet ja kiinnostus vuorovaikutukseen tulevat huomioituksi. Lapsen kasvaessa vanhempi voi lorutella, kuunnella rauhallista musiikkia tai lukea kuvakirjoja lapsen kanssa. Olennaista on, että vanhempi tunnistaa lapsen tarpeet ja reagoi niihin. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017a.)

Yhtä ainoa oikeaa tapaa olla vanhempi ei ole olemassa. Hyviä kasvatustapoja on useita, ja vanhemmat päättävät itse kuinka he lastaan kasvattavat. Jokainen perheenjäsen, niin lapset kuin vanhemmatkin, ovat erilaisia temperamentiltaan ja luonteeltaan. Jotta vanhempi voi tunnistaa lapsen tarpeet, tulee vanhemman opetella tuntemaan lapsi hyvin. (Vilén ym. 2006, 102–103.) Taaperoikäiselle sähköiset laitteet tulevat tutummaksi kuvien katselusta tietokoneen ruudulta yhdessä vanhemman kanssa. Kehityksen tuemiseksi lapsi ei tarvitse sähköisiä laitteita. Mielikuvien maailma on erityisen tärkeää, joten sitä tulisi tukea eri tavoin. Lasta tulisi suojata vielä ärsyketulvalta, joka voi aiheutua esimerkiksi lastenohjelmien liiallisesta katselusta. Taaperoikäisen ruutuaika tulisi rajata lyhyisiin hetkiin, ettei tietokoneen käyttö tai television katselu korvaa leikkimiseen käytettävää aikaa. Päivään on hyvä mahtua liikkumista ja yhdessäoloa perheen kanssa. Internetin, television ja pelien käyttöön voi siirtyä vähitellen yhdessä tutustuen lapsen alkaessa osoittaa itse kiinnostustaan. Vaikka lapsi kasvaessaan alkaa toimia median parissa itsenäisemmin, lapsi kaipaa vanhemman läheisyyttä, kiinnostusta ja huomiota. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017b; Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017c.)

Vaikka jo 4-vuotiaalla lapsella on taitoja käyttää medialaitteita melko sujuvasti, tulee vanhemman olla valitsemassa lapselle sopivia sisältöjä. 4-vuotias ei vielä osaa suhtautua kriittisesti median erilaisiin sisältöihin. Ikävaiheelle ominaista on mielikuvamaailman rikastuminen, mikä näkyy lapsen käyttäytymisessä sekä tunteiden ilmaisussa. Pelien ja ohjelmien avulla lapsi voi käsitellä mieltä askarruttavia asioita. 5-vuotias lapsi osaa pohtia asioiden syy-seuraussuhteita, joten lasta pelottavat aiempaa enemmän todentuntuisesti esitetyt tapahtumat. Lapsi myös samaistuu mediahahmoihin ja eläytyy voimakkaasti tarinoin, jolloin selvästi kuvitteellisetkin sisällöt voivat pelottaa. Vanhemman tehtävä on auttaa lasta käsittelemään median kautta esiin nousseita ajatuksia. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017d.)

Viimeistään lapsen mennessä kouluun olisi oikea aika pohtia lapsen kanssa kohtuullisen mediankäytön rajoja ja sääntöjä. Internetistä voi löytää lapselle mielekästä tekemistä sekä opettavaisia pelejä. Vanhempi kokee kasvatuksessa uudenlaisen haasteen lapsen oppiessa lukemaan, sillä lapsi tavoittaa lukutaidon myötä aikuisille suunnattua mediaa aivan uudella tavalla. Lasta olisi tärkeä rohkaista kertomaan vanhemmalle pelottavista, hämmäntävistä ja ahdistavista mediasisällöistä. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017e.) Pelien ja ohjelmien kohdalla kouluikäisten lasten vanhempien on hyvä seurata niille annettuja ikärajamerkintöjä (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017f).

Vanhempien välinen vuorovaikutus ja suhde sekä perheen kulttuuri tukevat lasta hahmotamaan maailmaa ja siihen kuuluvuutta (Järvinen, Laine & Hellman-Suominen 2009, 15). Ohjailemalla lastensa leikkiympäristöä, viemällä paikkoihin, joissa on kavereita, sekä valvomalla vuorovaikutusta ja leikkejä toisten lasten kanssa vanhemmat pyrkivät ohjaamaan ja sosiaalistamaan lapsiaan. Vanhemmat toimivat oppaan tavoin opastaessaan ja neuvoessaan lasta toimimaan sosiaalisissa tilanteissa. Vanhemmilla on siis erilaisia rooleja ja toimintatapoja, joilla he pystyvät vaikuttamaan lapseen. (Neitola 2013, 125.)

Jokaisella ihmisellä on monia rooleja, joita voi kehittää. Vanhemmuuteen kuuluu keskeisiä rooleja, joita vanhempi omaksuu kokemuksen kautta. Nämä roolit kehittyvät vanhemmuuden myötä ja vuorovaikutuksessa lapseen, lapsen yksilölliset tarpeet huomioiden. Vanhemmuuden roolit voidaan jakaa viiteen päärooliin. Ne ovat huoltaja, rakkauden antaja, ihmissuhdeosaaja, elämän opettaja sekä rajojen asettaja. (Ylitalo 2011, 9–13; Tapio ym. 2014, 136–138.) Varhaiskasvatusikäisten lasten vanhemmilla korostuvat huoltajan ja

rakkauden antajan roolit. Lapsen kasvaessa muut roolit vahvistuvat, esimerkiksi rajojen asettajan rooli.

Tapio ym. (2014, 142) kutsuvat huoltajan roolia rutiinien muodostajaksi sekä arjen ja perhe-elämän ylläpitäjäksi. Ylitalo (2011, 44) puolestaan huoltajan roolissa painottaa lapsen perustarpeista huolehtimista. Vanhemman tulee huolehtia esimerkiksi lapsen ravinnosta, monipuolisista virikkeistä ja riittävästä unesta. Läheisyyden osoittaminen ja positiivisen palautteen antaminen lapselle, tunnetyöskentely sekä turvallisen kasvuympäristön luominen kuuluvat vanhemman tärkeisiin tehtäviin rakkauden antajan roolissa. Vanhemman tulee myös huolehtia esimerkiksi omasta jaksamisesta sekä avun vastaanottamisesta. (Ylitalo 2011, 45.) Kannustamalla lasta vanhempi kasvattaa lapsen itsetunnon ja itseluottamuksen perustaa, mikä on keskeinen osa vanhemman rakkauden antajan roolia. (Tapio ym. 2014, 143).

Elämän opettajan roolissa vanhempi opettaa lapselleen käytöstapoja, sosiaalisia taitoja sekä oikean ja väärän eroa. Lisäksi vanhemman tulee opettaa lapselle pettymystensietoa ja yleisiä sääntöjä. (Ylitalo 2011, 48–49.) Ihmissuhdeosaajana vanhempi kuuntelee lasta ja on hänen kanssaan vuorovaikutuksessa. Vanhempi toimii sensitiivisesti auttaen lasta sanoittamaan tunteitaan. Vanhempi myös kestää lapsen ilmaiset ja tukee lapsen päätöksiä. (Ylitalo 2011, 47.) Ihmissuhdeosaajan rooli on välttämätön lapsen tunteiden ilmaisun ja positiivisen minäkäsityksen syntymisessä (Tapio ym. 2014, 145). Rajojen asettaja on viimeinen vanhemmuuden rooli. Rajojen asettajana vanhempi valvoo omaa ja muiden käyttäytymistä. Vanhempi ei lupaa lapselle liikoja ja toimii johdonmukaisesti tunnistuen omat voimavaransa. (Ylitalo 2011, 46.) Rajojen asettaminen auttaa tekemään lapsen elämästä turvallisen (Tapio ym. 2014, 146).

3.2 Ajassa muuttuva vanhemmuus ja kasvatus

Käsitykset vanhemmuudesta ja kasvatuksesta ovat erilaisia eri aikakausina ja erilaisissa yhteiskunnissa. Vallalla olevat arvot, lait, normit ja asenteet vaikuttavat vanhempien toimintaan lasten kasvattajina. Myös vanhemman omat arvot ja näkemykset kasvatuksesta ja kasvatettavasta ohjaavat vanhemmuudessa. Omilta vanhemmilta saatu malli kasvatuk-

sesta ja vanhemman kokemus kasvatetuksi tulemisesta ovat kaiken taustalla. Vanhemmuuteen vaikuttavat yhteiskunnassa vallitsevat yleiset käsitykset lapsesta sekä lapsen kasvusta ja kehityksestä. Myös useat kasvatussuuntaukset tukevat vanhemmuudessa. (Ojanen, Ritmala, Sivén, Vilhunen & Vilén 2013, 25.)

Kasvatuksella tarkoitetaan tavoitteellista ja tietoista toimintaa, jolla ohjataan lapsen persoonallisuuden muotoutumista ja kasvua. Kasvatus tavallisesti on vanhemman antamaa hoitamista, huolehtimista ja opetusta. (Järvinen, Laine, Hellman-Suominen 2009, 18.) Omia kasvatustapoja ja sitä, mihin kasvatuksella pyrkii, vanhemman on hyvä pohtia. Tietoisen kasvatuksen avulla vanhemmat voivat löytää itselleen ja lapselleen sopivat toimintatavat. Kasvatus on vuorovaikutussuhde lapsen ja vanhemman välillä, jossa myös vanhempi oppii ja kasvaa lapsen rinnalla. Jokaisen lapsen suhde vanhempansa on ainutlaatuinen. (Vilén ym. 2006, 102–106.)

Suomalaisen kasvatustyön arvopohjan ajatellaan pohjautuvan humanistiseen perinteeseen, jonka lähtökohtana ovat ihmisarvo ja ihmisoikeudet (Nummenmaa 2006, 25–26). Vanhemmat eivät enää ole automaattisesti lasta ylemmällä tasolla, vaan on siirrytty yhä enemmän lapsikeskeiseen ja lapsen osallisuutta tukevaan ajatteluun. Kasvatuksessa kuuluu yhä enemmän lasta, erityisesti lasta itseään koskevissa asioissa. Lapsen kasvattaminen ja rajojen asettaminen voi toisinaan olla haasteellista. Fyysistä kuritusta ei saa nykyään käyttää, vaan sen sijaan hyvänä lapsen kasvatukseen nähden neuvottelu. (Korhonen 2006, 54–58.) Tietämys yleisistä kasvatuseräpäristä ei aina tarjoa apua arjen kasvatustilanteisiin. Vanhempi saattaa tietää, miten pitäisi toimia, mutta ei kykene aina olemaan johdonmukainen ja toimimaan toivomallaan tavalla kasvatuseräpäristä noudattaen. (Kyrönlampi-Kylmänen 2010, 113.)

Ihmisten arki muuttuu informaatio- ja viestintäteknologian myötä jatkuvasti (Kronqvist & Kumpulainen 2011, 94). Tietotekniikka on yleistynyt, ja ihmiset viettävät sen parissa yhä enemmän aikaa. Monilla yhteydenpito toisiin on siirtynyt pelkästään verkkoon. Sieltä etsitään myös neuvoja ja vertaistukea, esimerkiksi nuoret vanhemmat etsivät raskauteen, synnytykseen ja vauvan hoitoon liittyvää tietoa. Usein mieltä painaviin kysymyksiin löytyy jonkinlainen vastaus Internetistä, ja kynnys kysyä asiaa keskustelupalstoilta voi olla matalampi kuin lähestyä pienissä asioissa terveydenhoitajaa. Internetin käänköpuolena on kuitenkin se, että tieto esimerkiksi keskustelupalstoilla voi olla varmentamaton, jolloin

käyttäjältä vaaditaan kriittistä tarkastelua. Sisällöt keskustelupalstoilla voivat vaihdella henkilökohtaisista mielipiteistä tutkittuun faktatietoon. Selattavaa on niin paljon, että herkästi niiden parissa tulee vietettyä liikaa aikaa, vaikkapa nukkumisen kustannuksella. Nykyajan vanhemmilla yhteisöt ovat siirtyneet Internetiin kasvokkaisen kanssakäymisen sijaan. ”Nettiyhteisöistä” saadaan tukea kasvatukseen, kun perinteinen yhteisöllisyys ja sukulaisten tuki jää vähemmälle. (Sinkkonen 2003, 297.)

Perhe-elämän ja työn yhteensovittaminen tuo nykyvanhemmille haasteita (Sihvola 2002, 115; Kinnunen, Malinen & Laitinen 2009, 126–129; Malinen & Rönkä 2009, 200–202). Teknologian kehitys ja globalisaatio ovat johtaneet siihen, että perheen ja työn välinen raja on häilyvämpi. Teknologian kehitys mahdollistaa työn tekemisen paikasta ja ajasta riippumatta, ja globalisaation myötä vuorotyöt sekä epäsäännölliset työajat ovat lisääntyneet. Työt eivät jää työpaikalle, vaan ne on helpompi tuoda kotiin, jolloin töitä saatetaan tehdä iltaisinkin. (Kinnunen ym. 2009, 126-129.) Kotona vanhempien aika kuluu kotitöihin ja lastenhoitoon. Arjen aikapulassa vanhemmat voivat tinkiä kotitöistä, omista harrastuksistaan tai ystävästään, mutta eivät lasten ja perheen yhteisestä ajasta tai tarpeista. (Malinen & Rönkä 2009, 200–202.)

Lapsi tarvitsee vanhemman läsnäoloa, sillä lapselle äiti ja muut tärkeät läheiset ovat lapsen turvallisuuden perusta. Mikäli vanhemmat ovat poissa lapsen luota, eivät harvat intensiiviset yhdessäolot korvaa poissaoloa ja sen vaikutuksia. Vanhempi luo myönteistä ja turvallista ilmapiiriä ollessaan arjessa läsnä, osallistumalla ja kuuntelemalla lapsen kuumuksia. (Kyrönlampi-Kylmänen 2010, 119.) Lapsen ja vanhemman yhteiset leikki- ja pelihetket ovat hyviä tilanteita jutella lapsen kanssa ja kuulla, mitä lapsella on mielen päällä (Kyrönlampi-Kylmänen 2010, 125).

3.3 Perhe ja teknologia

Tietokoneet, televisiot ja pelikonsolit ovat osa nykyajan lasten arkea ja koteja - uudet sukupolvet kasvavat digitaalisuuteen (Kronqvist & Kumpulainen 2011, 101 Kyrönlampi-Kylmänen 2010, 125). Lapset viihtyvät näiden laitteiden äärellä. Alle kouluikäiset lapset käyttävät Internetiä lähinnä verkkopelien pelaamiseen, jolloin tietokoneen käyttö on pää-

asiallisesti lapsille suunnattujen pelien pelaamista. Vanhempien tulee aina valvoa, millaisia pelejä lapsi pelaa, sillä ne voivat aiheuttaa lapselle unettomuutta ja pelkotiloja. (Kyrönlampi-Kylmänen 2010, 125-126.)

Lapset pitävät television katselua sekä tietokone- ja konsolipelien pelaamista yhteisenä hauskana toimintana, kun sitä tehdään yhdessä koko perheen tai kaverien kesken. Televisiosta onkin tullut perheiden yksi yhteinen harrastus, jonka äärellä vietetään vapaa-aikaa ja rentoudutaan. Television katselu tai tietokone- ja konsolipelien pelaaminen ovat tilanteita, joissa lapsi kaipaa sosiaalista vuorovaikutusta. Vanhemmat saattavat asettaa pelikoneella pelaamisen lapsenvahdiksi sillä välin, kun itse tekevät muuta tai ovat poissa kotoa. Tällöin kuitenkin lapselta katoaa pelaamisen ilo, ja siitä tulee lapsesta uuvuttavaa ja tylsää. (Kyrönlampi-Kylmänen 2010, 126.)

Median käyttö on muotoutunut osaksi lapsen elämää, mutta se ei ole korvannut lasten leikkejä leluilla ja kavereiden kanssa. Median sisällöt näkyvät osana lapsen leikkejä. Vaikka sähköiset palvelut näkyvät lapsen arjessa enenevässä määrin, ei se poista vanhemman vastuuta valvoa lapsen pelaamia pelejä tai katselemia tv-ohjelmia. Lapsi ei yksin osaa arvioida hänelle soveltuvia ohjelmia, esimerkiksi onko konsolipeli liian pelottava. Vanhemman tehtävä on ohjata ja suojella lastaan, jottei lapsi joutuisi liian varhain kokemaan häntä pelottavia tai ahdistavia asioita median välityksellä. (Kyrönlampi-Kylmänen 2010, 127.) Myös lapsen käyttämää aikaa median ja teknologian äärellä tulisi vanhemman valvoa. Mediakasvatuksen muotoja on useita ja ne ovat hyvin arkisiakin. Esimerkiksi pelikoneen käyttövuoron odottaminen tai elokuvasta, pelistä tai puhelinlaskusta keskustelu ovat osa mediakasvatustyötä. Keskeistä on vanhemman kiinnostus lapsensa mediamielityksistä. (Kronqvist & Kumpulainen 2011, 107.)

Mediankäyttöä koskevista säännöistä voidaan sopia yhteisesti. Lapsen on helpompaa sitoutua noudattamaan sääntöjä, joiden luomisessa on itse ollut mukana. Mediankäytöstä päätettäessä on syytä pohtia myös muiden perheenjäsenten mediankäyttöä ja sen vaikutusta lapseen. Lapsen mediasuhde muotoutuu vain osin perheessä olevien sääntöjen perusteella. Olennaisempaa mediasuhteen kehittymisessä on vanhempien ja muiden perheenjäsenten näyttämä malli ja esimerkki. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017e.)

4 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA

Ensimmäinen tutkimus sähköisten asiointipalveluiden käytöstä, käyttäjäkokemuksista ja kehittämistarpeista sosiaali- ja terveydenhuollossa Suomessa on toteutettu Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen teettämänä vuonna 2014. Tulokset osoittivat, että valmiudet sähköisten sosiaali- ja terveystalveluiden käyttöön olivat kansalaisilla vuonna 2014 melko hyvät: valtaosalla vastanneista oli käytössään Internet ja asiointitunnukset. Asiointitunnusten puute oli yhteydessä korkeaan ikään, vähäiseen liikuntaan ja kroonisen sairauden olemassaoloon sekä vähäiseen terveystalveluiden käyttöön. Sosiaali- ja terveydenhuollon verkkoportaaaleista tunnetuimpia olivat kuntien omat terveyden- ja sosiaalihuollon verkkoportaalit. Omakanta-palvelua oli käyttänyt viidennes vastanneista. Eri sairausryhmille tarkoitetuista alueellisista palveluista eniten oli käytetty Mielenterveystalo-verkkoportaalia. Lähes puolet vastanneista oli myös etsinyt tietoa terveydestä ja sairauksista sekä eri palveluntuottajista. Asiointitoiminnoista käytettiin yleisimmin terveys- ja palvelutiedon hakua, ajanvarausta sekä lääkemääräyksen saamista. Olemassa olevien sähköisten portaalien käyttäjäkokemukset olivat pääsääntöisesti positiivisia. Suurimmiksi esteiksi koettiin, ettei sähköinen asiointi voi korvata käyntiä, käyttöehdot olivat epäselviä ja palvelut hankalia. (Hyppönen, Hyry, Valta & Ahlgren 2014, 74–75.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksella on meneillään sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmäpalveluiden seuranta ja arviointi eli STePS-hanke. Sen yksi osa oli kansalaisille suunnattu kysely, jonka tarkoituksena oli kartoittaa, missä määrin kansalaiset käyttävät sote-asiointitoimintoja sähköisesti tai perinteisesti, millaisia kokemuksia heillä on sähköisten toimintojen käytöstä sekä mitä esteitä heillä on sähköisten sote-palveluiden käytössä. Kansalaiskyselyn tuloksista käy ilmi, että sähköisen asioinnin käyttö on yhteydessä sähköisten palveluiden tarjontaan, ja että palveluja käytetään. Tarjonta on kasvamassa terveydenhuollossa, mutta sähköisten sosiaalipalveluiden käyttö on melko vähäistä. Tulos heijastaa jossain määrin sähköisten asiointipalveluiden vähäistä tarjontaa. (Hyppönen 2016.)

STePs-hankkeen kartoituksen (2014-2015) mukaan sähköisen asioinnin ulkopuolelle jäämiseen liittyvät tekijät linkittyivät toisiinsa. Näitä olivat korkea ikä, matalampi koulutus-taso, työelämän ulkopuolella oleminen, huono terveydentila sekä krooninen sairaus.

Koko vastaajajoukossa keskeisimpiä esteitä sähköiselle asioinnille oli uskomus, ettei henkilökohtaista tapaamista voi korvata sähköisellä yhteydellä, käyttöehtojen epäselvyys sekä sähköisten palveluiden esteellisyys. Psykkisesti pitkäaikaissairailta puuttui useimmiten tietokone sekä tietotekniset valmiudet sähköisten palveluiden käyttöön. Fyysisesti sairaat kokivat muita vastaajia enemmän huolta tietoturvasta ja tietosuojasta. (Hyppönen 2016.)

Tärkeänä lähteenä opinnäytetyössämme olemme käyttäneet VTT Camilla Granholmin väitöskirjaa “Social work in digital transfer” vuodelta 2016. Tämä väitöskirja oli luotettava, ajantasainen ja kattava yliopistotason lähde, ja Granholmin tutkimusten tulokset sekä pohdinnat olivat käyttökelpoisia omassa työssämme. Väitöskirja koostuu neljästä erikseen julkaistusta artikkelista sekä yhteenvetoartikkelista. Työssään Granholm esittelee sulautuvan sosiaalityön ajatuksen, jonka viitekehyksessä pyrkii paikantamaan sosiaalityön ja informaatioteknologian leikkauspisteitä. (Granholm 2016, 11.)

Väitöskirjansa osatutkimuksiin Granholm on tutkinut yliopisto-opiskelijoiden henkistä hyvinvointia edistävän yhdistyksen Nyyti ry:n Virtuaaliolkapää-palveluun kirjoitettuja viestejä, Nyytin yksinäisyyttä käsittelevien keskusteluryhmien keskusteluja, työpajatoimintaan osallistuvia nuoria ja heidän ohjaajiaan. Viimeisessä osatutkimuksessa hän on käyttänyt tutkimusaineistona 76:ta eri tieteellistä julkaisua vuosilta 2003-2014. (Granholm 2016, 48–53.)

Granholmin osatutkimukset piirtävät kuvan siitä, miten lähinnä nuoret ihmiset käyttävät informaatioteknologiaa ryhmäkeskusteluissa sekä yksityisviestein kanavana, josta haetaan sosiaalista tukea ja voimaannuttavia kokemuksia, sekä kuinka sitä käytetään osallisuutta lisäämään sekä myös väylänä omien ongelmien pakenemiseen (Granholm 2016, 26-27).

5 DIGISOTE-HANKE

DigiSote – Digitaaliset sosiaali- ja terveystalvet sujuvasti käyttöön-hankkeen tarkoitus on sosiaali- ja terveystalveluiden uudistaminen kehittämällä sosiaali- ja terveystalveluiden -ja työmenetelmien digitalisaatiota. DigiSote-hanke painottuu sosiaali- ja terveystalvan henkilöstön valmiuksien ja osaamisen kehittämiseen digitaalisten talveluiden sekä sovelusten käyttäjänä. Aiemmillä Sote-alan hankkeilla ei pysyviä tuloksia ole riittävästi saatu, ja tämän vuoksi DigiSote-hanke keskittyy käyttäjäkeskeiseen osaamisen kehittämiseen henkilöstötasolla, jolloin toivotaan saavan aikaan pysyvämpiä tuloksia. Hanke on ajan-kohtainen, digitalisaation ollessa hallitusohjelman keskeisempiä teemoja miltei jokaisessa kärkihankkeessa. (Digisote i.a.)

DigiSote-hankkeessa ovat mukana Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä, Itä-Savon sairaanhoitopiiri ja oppilaitokset Diakonia ammattikorkeakoulu Pieksämäeltä sekä Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu Mikkelistä. Hankkeen aikana on tarkoitus kehittää digitaalisia sosiaali- ja terveystalveluita erilaisten kokeilujen avulla Etelä-Savon alueella. Tavoitteena on luoda sosiaali- ja terveystalvalle digitalisaation käyttöön-oton malli, joka on hyödynnettävissä hankkeen jälkeen muidenkin digitaalisten talveluiden käyttöön-otossa. Lisäksi tavoitteena on lisätä digitalisaatiota sosiaali- ja terveystalvan koulutuksessa. Hanke on alkanut syyskuussa 2016 ja jatkuu elokuun 2018 loppuun. (DigiSote i.a.)

Opinnäytetyömme yhtenä tavoitteena on kerätä käyttäjätietoa Diakonia ammattikorkeakoulun Digisote-hankkeen osatoteutuksen tarpeeseen digitalisaatiosta sosiaalityön asiakkaan näkökulmasta. Diakonia ammattikorkeakoulun DigiSote-hankkeen osatoteutus keskittyy digitalisaation kehittämistarpeisiin sosiaalialalla. Digitalisaation käyttöön-oton sosiaalialalla on havaittu käynnistyneen huomattavasti hitaammin kuin terveystalvalle. Toimivat hyvät työkäytännöt, talvelukonseptit ja toimintamallit puuttuvat. Haasteena on sosiaalialan johdon, esimiesten ja henkilöstön osaamisen vajeet, vaikka tarvetta ja kiinnostusta digitaalisten toimintamallien kehittämistä kohtaan onkin. Moniammatillinen verkostoyhteistyö digitalisaatioteemassa niin julkisten, yksityisten kuin kolmannen sektorin

toimijoiden välillä vaatii kehittämistä. DigiSote-hankkeessa vastataan sosiaalialan digitalisaation kehittämistarpeisiin yhteistyössä terveysalan digitaalisten palvelujen kehittämisen kanssa. (DigiSote i.a.)

Diakonia-ammattikorkeakoulu suunnittelee ja toteuttaa sosiaalipainotteisia digi-pilotteja yhdessä sosiaalialan työyhteisöjen, toimijoiden ja Diakonia ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kanssa. Digi-pilotit keskittyvät mielenterveys- ja päihdetyön sekä lapsi-, perhe- ja lastensuojelutyön konteksteihin moniammatillisesti ja osin toimialakohtaisesti. Konkreettisina toimenpiteinä kehitetään sosiaalialan henkilöstön valmiuksia osaamisen lisäämisellä ja vahvistamisella, jolloin digitaalisten palvelu- ja toimintamallien käyttöönoton valmiudet lisääntyvät. Samalla rakentuu yhteistyöverkostoja ja toimintatapoja, joissa uusia digitalisaatiota hyödyntäviä palvelukonsepteja ja toimintamalleja jatkokehitetään sekä otetaan käyttöön. (DigiSote i.a.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Aiheen valinta ja rajaus

Opinnäytetyömme aihe valikoitui keväällä 2017 sosionomiopintoihimme kuuluvan Työyhteisöt ja kehittäminen (TYK) -opintokokonaisuuden kehittämistehtävän aikana heränneeseen kiinnostukseen DigiSote-hanketta kohtaan. TYK-kehittämistehtävän teimme samalla tiimillä kuin nyt opinnäytetyömme, jolloin työskentely yhdessä oli jo tullut tutuksi. TYK-kehittämistehtävä tehtiin osaksi Digisote-hanketta. Kehittämistehtävän tarkoituksena oli selvittää sijaishuollon nuorten mielipiteitä, odotuksia ja toiveita siitä, miten digitalisaatiota voisi hyödyntää asiakkuuden aikana. Opinnäytetyömme aihe vastasi myös Diakonia-ammattikorkeakoulun DigiSote-hankkeen osatoteutuksen tarpeeseen kerätä käyttäjätietoa digitalisaatioteemassa. Käyttäjätietoa DigiSote-hankkeen osatoteutuksen käyttöön oli tärkeä kerätä sosiaalipuolen asiakkuuden omaavien kohderyhmästä.

Haastateltaviksi valikoitui perhekuntoutuksen aikuisia asiakkaita, joilla on perheissään myös varhaiskasvatusikäisiä lapsia. Opinnäytetyötiimimme yksi jäsenistä tavoittelee lastentarhanopettajakelpoisuutta, joten opinnäytetyössä käsiteltiin varhaiskasvatusikäisten vanhempien kokemuksia ja vanhemmuutta sähköisten palveluiden viitekehyksessä. Opinnäytetyön aihe rajattiin tutkimaan kohderyhmän asiakkaiden näkemyksiä, kokemuksia ja odotuksia sähköisistä palveluista. Mielenkiintoamme aihetta kohtaan nosti sen ajankohtaisuus ja tulevaisuuden näkymät.

6.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tuottaa käyttäjätietoa Diakonia ammattikorkeakoulun DigiSote-hankkeen osatoteutuksen käyttöön. Kootun aineiston on tarkoitus auttaa DigiSote-hankkeen pilottien kehittämistä ja viimeistelyä. Keskityimme aineiston keräämisessä lapsi- ja perhetyön kontekstiin. Opinnäytetyössämme kartoitimme vanhempien käyttökokemuksia digitaalisuudesta. Tavoitteenamme oli selvittää, millaisia valmiuksia, osaamista, asenteita, tarpeita ja toiveita heillä on asiakkaan näkökulmasta sähköisistä palveluista. Tutkimme myös, millä tavoin digitalisaatio vaikuttaa nykyajan vanhemmuuteen.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiä on kolme, joiden tehtävänä on rajata työtämme ja muodostaa työllemme raamit. Pyrimme opinnäytetyössämme saamaan vastaukset seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millaisia käyttökokemuksia vanhemmilla on sähköisistä palveluista?
2. Millaisia tarpeita ja toiveita vanhemmilla on sähköisiin palveluihin liittyen?
3. Millä tavalla digitalisaatio vaikuttaa nykyajan vanhemmuuteen?

Opinnäytetyön tutkimusosuus suoritettiin haastattelemalla perhekuntoutuksessa asiakkaana olevia vanhempia. Menetelmänä oli puolistrukturoitu teemahaastattelu. Kysymykset jätettiin mahdollisimman avoimiksi ja tarvittaessa esitettiin tarkentavia kysymyksiä (liite 2).

6.3 Laadullinen tutkimus ja teemahaastattelu

Toteutimme opinnäytetyömme kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on tavoittaa ihmisen omat kuvaukset kokemuksistaan ja näin saada selville, mitä asioita ihminen pitää itselleen tärkeinä ja merkityksellisinä. Keskeistä on tutkittavan ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja tulkinnan antaminen. Laadullisissa tutkimuksissa totuuden löytäminen tutkittavasta asiasta ei ole tavoitteena. (Vilka 2015, 118, 120.) Tavoitteenamme oli saada selville ihmisten omakohtaisia ajatuksia, odotuksia ja toiveita digitalisaatiosta, joten tästä syystä oli luontevaa valita opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi laadullinen tutkimus.

Laadullisella tutkimusmenetelmällä tutkimusaineistoa voi kerätä monella eri tavalla. Usein aineistoa kerätään haastattelun muodossa. Haastattelun etuna on se, että yleensä haastateltavaksi suunnitellut henkilöt suostuvat tutkimukseen mukaan (Hirsjärvi ym. 2009, 206.) Laadullisen tutkimuksen haastattelumuotoja ovat lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. (Vilka 2015, 122–123.)

Teemahaastattelulle ominaista on, että haastattelun teema-alueet eli aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka sisältö ja järjestys puuttuvat. Teemahaastattelu lähtee siitä oletuksesta, että kaikkia haastatellun kokemuksia, uskomuksia ja tunteita voidaan

tutkia, ja siinä korostetaan haastateltavien omaa elämysmaailmaa ja määritelmää eri tilanteista. Keskeisiä ovat haastateltavien omat asioille antamansa merkitykset, ja merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi ym. 2004, 48.) Aineiston keräsimme puolistrukturoituna teemahaastatteluna, jossa kysymykset jätettiin mahdollisimman avoimiksi. Tällöin haastateltavilla oli tilaa vastata vapaasti ja tarvittaessa esitimme tarkentavia kysymyksiä. Se antoi myös mahdollisuuden aivan uusille tutkimuksen kannalta mielenkiintoisille näkökulmille ja ajatuksille. (Hirsjärvi ym. 2009, 205–206, 208.)

6.4 Aineiston keruu

Haastateltavat vanhemmat olivat asiakkaana perhekuntoutuksessa. Perhekuntoutus tapahtuu laitosympäristössä ja perustuu vapaaehtoisuuteen. Työmuotona se soveltuu osaksi lastensuojelun avohuollon työskentelyä sekä huostaanoton lakkautustyöskentelyä. Perhekuntoutus on suunnitelmallista toimintaa, jonka tavoitteena on turvata lasten kasvuolosuhteet ja vahvistaa perheen omia voimavaroja erilaisin toiminnallisina menetelmin. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2016b.) Perhekuntoutuskeskus antoi meille luvan kysyä asiakkailta suoraan halukkuutta osallistua haastatteluihin. Olimme laatineet saatekirjeen (liite 1) jaettavaksi asiakasvanhemmille. He saivat rauhassa tutustua kirjeeseen, jossa kerroimme hieman opinnäytetyöstämme ja sen tarkoituksesta. Lopulta kolme vanhempaa halusi osallistua haastateltavaksi. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, sillä yksilöhaastattelu soveltuu henkilön omakohtaisten kokemusten tutkimiseen (Vilkkä 2015, 123). Sovimme haastattelupäivän ja ajankohdan yhdessä perhekuntoutuskeskuksen kanssa sopimaan luontevasti asiakasvanhempien aikatauluihin.

Tutkimushaastatteluaineistoa kerätessä tulee kiinnittää huomiota, millä tavalla ja missä järjestyksessä kysymykset esitetään haastateltavalle. Vaikka teemahaastattelussa kysymysten tai teemojen järjestyksellä ei ole väliä, on silti mietittävä haastattelutilanteessa tarkasti, millä tavalla ja missä järjestyksessä kysymykset esitetään ja käsitellään. Teemahaastattelun hyvä puoli on se, että haastattelun aikana on mahdollisuus tarkistaa, millä tavalla haastateltava ymmärtää kysymyksissä esitetyt sanat, mikä ei esimerkiksi lomakehaastattelussa ole mahdollista. (Vilkkä 2015, 127.)

Digitalisaatio voi olla käsitteenä haastava, joten haastattelutilanteessa tarkistimme kysymyksin, millä tavalla haastateltava on sanan ymmärtänyt. Digitalisaatio-sanana muutimme sähköisiksi palveluiksi selkeyden vuoksi. Haastattelun kohderyhmän tuntemus auttoi meitä kysymysten muotoilussa (Vilka 2015, 127). Kiinnitimme huomiota kysymysten muotoon, jotta haastateltava saatiin kuvaamaan, vertailemaan ja kertomaan kokemuksiaan käytännön esimerkein. Keskeistä laadullisen tutkimusmenetelmän ja aineiston keräämisen kannalta on aineiston sisällöllinen laajuus, ei niinkään aineiston määrä. (Vilka 2015, 129.)

Haastateltavat olivat valmistautuneet hyvin tilanteeseen ja pyrimme tekemään tilanteesta mahdollisimman epävirallisen juttelemalla haastateltavien kanssa hetken aikaa ennen nauhoitusten käynnistämistä. Myös haastattelupaikka valittiin niin, että se oli mahdollisimman mukava nojatuoleineen. Myös haastatteluympäristö oli haastateltaville jo entuudestaan tuttu perhekuntoutuskeskuksen tila. Haastattelut nauhoitettiin aineiston analysointia varten. Kerroimme haastateltaville aluksi perusasiat haastattelun kulusta, nauhoitusten säilyttämisestä sekä nimettömänä vastaamisesta. Haastattelut toteutettiin parityökentelynä, molemmat esittivät kysymyksiä ja tarkentavia kysymyksiä. Haastattelut sujivat melko häiriöttömästi yhden haastattelun paria keskeytystä lukuun ottamatta. Häiriöiden ajaksi haastattelut keskeytettiin. Kestoltaan haastattelut olivat 17–35 minuuttia.

Haastattelun aluksi taustatietojen kartoittamisella on keskeinen osa, jotta tiedetään, minkä verran haastateltava esimerkiksi tietää käsitellystä aiheesta ja millaiset pohjataidot hänellä on. Usein teemahaastatteluissa mennään suoraan asiaan, jolloin nämä tärkeät tiedot jäävät selvittämättä. (Vilka 2015, 130–131.) Koimme tutkimuksemme kannalta olennaiseksi selvittää haastateltavien ikä, lasten iät sekä sen, miten he ymmärtävät sähköisten palveluiden käsitteen. Lisäksi kysyimme haastateltavien sähköisten palveluiden käytön aktiivisuutta ja selvitimme, millä laitteilla he näitä palveluita käyttävät.

6.5 Aineiston analyysi ja raportointi

Kun aineisto on kerätty, tulee haastatteluaineisto litteroida eli muuttaa tekstimuotoon. Tekstimuotoista aineistoa on helpompi analysoida, eli käydä aineisto järjestelmällisesti läpi sekä ryhmitellä ja luokitella. Litteroinnin kuuluu vastata haastateltavien tuottamia

lausumia ja niitä merkityksiä, joita haastateltavat ovat asioille antaneet. Haastateltavien puhe litteroitiin tarkasti sellaisena, kuin he sen tuottivat. Litteroinneissa on myös kyse tutkimusaineiston luotettavuudesta. (Vilka 2015, 137–138.)

Analyysivaiheessa selviää, millaisia vastauksia saadaan, ja vastaako aineisto tutkimusongelmaan (Hirsjärvi ym. 2009, 221). Aineistoa analysoidessa tulee pitää mielessä työn tutkimusongelma ja tarkoitus, sillä aineistosta saattaa tulla paljon uusia, mielenkiintoisia näkökulmia esiin, jotka eivät vastaa olemassa olevaan tutkimusongelmaan. Tällöin on vaarana, että alkuperäinen aihe jää sivuun. On siis keskityttävä tarkastelemaan aineistoa tutkimusongelman näkökulmasta ja pyrittävä poimimaan kaikki mahdollinen siihen liittyvä asia massan joukosta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92.) Tämä vaihe oli työläs, sillä haastateltavamme tuottivat runsaasti puhetta, joista kumpuavia aiheita ja merkityksiä olisi ollut kiinnostavaa lähteä analysoimaan tarkemmin.

Käytimme aineiston analyysissa sisällönanalyysia, jonka avulla tarkastelimme aineistoa tutkimusongelman näkökulmasta. Sisällönanalyysilla voidaan analysoida aineistoa systemaattisesti ja objektiivisesti. Analyysimenetelmällä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty ja yleinen kuvaus, jotta aineisto on järjestyksessä johtopäätösten tekoa varten. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103.) Tutkimuksemme analysointiin käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi jaotellaan yleensä kolmeen eri vaiheeseen. Näitä ovat pelkistäminen, ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.) Sisällönanalyysissä edetään tulkinnan ja päättelyn avulla haastateltavien kokemusmaailmasta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112).

Pystyimme hyödyntämään suurimman osan kerätystä aineistosta ja pyrimme löytämään aineistosta tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. Tarkoituksena oli etsiä aineistosta yhdistäviä tekijöitä. Aineiston pelkistäminen aloitettiin etsimällä litteroidusta aineistosta värikoodein eri teemojen alle sopivia vastauksia. Aineiston pelkistäminen on sitä, että alkuperäisestä aineistosta karsitaan kaikki tutkimukselle epäoleellinen. Pelkistäminen voidaan toteuttaa etsimällä aineistosta tutkimuskysymyksiin vastauksia. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi alleviivaamalla sopivia ilmaisuja erivärisillä kynillä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.) Teemoiksi tässä vaiheessa prosessia muodostuivat vanhemmuus, tarpeet, toiveet, kokemukset, asiakkuuteen liittyvät kokemukset, haasteet sekä asenteet.

Aineiston ryhmittelyssä poimitaan samaa tarkoittavat asiat oikeiden käsitteiden alle. Käsitteet yhdistellään ja ryhmitellään luokaksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.) Toteutimme tämän leikkaamalla tulosteista yksittäiset alkuperäisilmaisut, jotka järjesteltiin uudelleen yhdistävien tekijöiden mukaan. Alkuperäisilmaisujen yhdistävistä tekijöistä muodostettiin alakäsitteitä. Tämän jälkeen eri alakäsitteiden alle sijoitellut vastaukset jaettiin yläkäsitteisiin ja niiden pääkäsitteisiin, eli teemoihin. Analysoinnin alussa pohtimamme teemat eivät juuri muuttuneet. Tämä vaihe oli työläs, mutta auttoi hahmottamaan keskeisiä tutkimustuloksia sekä muodostamaan jo tässä vaiheessa johtopäätöksiä. Käsitteet kokosimme taulukkoon (liite 3), johon toimme esimerkkinä muutamia alkuperäisilmaisuja. Viimeisessä vaiheessa tutkimuksen kannalta oleellinen tieto käsitteellistettiin eli alkuperäisistä ilmauksista edettiin teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 111). Tällä tavoin löysimme aineistosta vielä uusia näkökulmia.

Pidimme koko opinnäytetyöprosessin ajan vapaamuotoista päiväkirjaa Google drive:ssa. Kokosimme luotettavia verkkosivuja ja tutkimuksia pilvipalveluun opinnäytetyön digitalisaatio-temaan liittyen. Dokumentoimme esimerkiksi hanketyöntekijöiden kanssa pidettyjen sekä tiimin omien palaverien sisällöt myöhempää käyttöä varten. Olimme hanketyöntekijöiden kanssa yhteydessä sähköpostitse sekä henkilökohtaisesti tarpeen mukaan. Hyödynsimme kirjattuja havaintoja, ajatuksia ja kysymyksiä kirjallisen raportin työstämisessä. Tärkeää oli, että ideat ja ajatukset kirjattiin heti muistiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 45–46.)

7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Haastateltavien taustatiedot

Tutkimukseen osallistui kolme perheellistä aikuista. Haastateltavat olivat 30–50-vuotiaita. Perheiden lapset olivat 1–10-vuotiaita, pääasiassa varhaiskasvatusikäisiä. Haastateltavat käyttivät sähköisiä palveluita pääsääntöisesti puhelimilla, mutta etenkin lomakkeiden täyttämiseen ja lähettämiseen käytettiin tietokonetta. Perheillä oli käytössä näiden laitteiden lisäksi myös tabletteja, pelikonsoleita sekä älytelevisioita. Osa haastatelluista käytti sähköisiä palveluita päivittäin, osa satunnaisesti. Palveluita käytettiin ajasta ja paikasta riippumatta, kuitenkin lähinnä kotona. Yksi haastateltava mainitsi palveluiden käytön olevan yleisempää silloin, kun lapsi on koulussa. Haastateltavat tarvitsivat sähköisiä palveluita myös jonkin verran työssään. Sähköiset palvelut miellettiin yleisesti erilaisten virastojen ja laitosten palveluiksi (Kela, Wilma) sekä terveyspalveluiksi (Omakanta). Internetissä käytettiin verkkopankkia, vakuutuspalveluita, sähköpostia ja Netpostia. Lisäksi sähköisessä muodossa tehtiin erilaisia ilmoituksia, kuten muutto- ja rikosilmoitukset. Haastateltavat toivat ilmi myös palveluiden viihdekäytön (Netflix, nettipelit, lehtien selailu, nettikaupat) sekä sosiaalisen median (Instagram, Facebook, Youtube) käytön. Sähköisiä palveluita käytettiin myös yritysasioihin sekä työhön liittyviin tarpeisiin.

7.2 Käyttökokemukset

Tutkimustulosten mukaan haastateltavien suhtautuminen sähköisiin palveluihin oli lähtökohtaisesti positiivista. Sähköiset palvelut koettiin vaivattomiksi ja helposti löytyviksi, etenkin palvelut, jotka olivat itselle entuudestaan tuttuja. Yksi haastateltavista toi ilmi, että sähköisten palveluiden myötä asiat pysyvät paremmin järjestyksessä ja kaikki tarvittava löytyy sähköisessä muodossa. Virastoissa asioiminen koettiin hankalaksi pienten lasten kanssa, ja verkkoasiointi helpotti asioiden hoitamista huomattavasti. Haastateltavat kokivat asioiden hoitamisen helpottuvan, kun paperisten lomakkeiden toimittamista on vähemmän.

No siinä mielessä on parempi jo tuo sähköinen, mitä se (paperilomakkeet). Ei tarvii lippulappusia kulettelemaan. Muistat postiin viiiä tai viiiä sinne paikan päälle tai.. Siinä mielessä hyvä. Haastateltava 3.

Helpottaa huomattavasti, ku ei tarvii ryntäillä sitte edes takasin, että saapi hoidettua ne asiat. Haastateltava 1.

Haastateltavien taustatiedoista kävi ilmi, että sähköisiä palveluita käytetään monipuolisesti asioiden hoitoon. Haastateltavat kokivat, että palvelut ovat keskittyneet verkkoon. Aivan arkisetkin asiat, kuten laskujen maksu tai lehdenluku, ovat siirtyneet sähköiseen muotoon. Nykyään myös yhteydenpito koulun ja kodin välillä tapahtuu haastateltavien mukaan pääosin sähköisesti. Osa haastateltavista koki yhteydenpidon verkon välityksellä hitaaksi ja raskaaksi. Viestejä lähetetään haastateltavien mukaan matalalla kynnyksellä, ja pienenkin asian hoitaminen vaatii useita viestejä. Sähköiset palvelut koettiin yleisesti käytännöllisiksi, koska niiden käyttö oli ajasta ja paikasta riippumatonta.

Tutkimustuloksissa korostui myös sähköisten palveluiden viihdekäyttö. Palveluita käytetään ajanvietteenä, ja varsinkin sosiaalista mediaa haastateltavat kertoivat selailevansa ilman varsinaista tarvetta. Osalle haastateltavista tästä oli muodostunut jo tapa, mutta he pohtivat, onko sosiaalisen median käyttö kuitenkin niin tärkeää.

Ei kait se (sähköiset palvelut) muuten tarpeen ois, kun sais nämä pankki- ja nämä asiat hoidettua, niin ookoo, mutta sitten taas tämä sosiaalinen media, onko se sitten loppujen lopuks niin tärkeä? – – Mut se on se tapa sitten, et sitä tulloo räpläiltyä, sellailtua vaikka mitä, vaikkei tarviiskaan. Haastateltava 3.

Sähköisten palveluiden käyttö ei kuitenkaan ole ollut täysin ongelmattonta. Käytännössä haasteita tuovat laitteiden toimimattomuus tai niiden puute sekä ongelmat verkkoyhteyksissä. Palveluiden huoltokatkokset sekä sivujen päivitysten tuomat muutokset aiheuttavat haastateltaville ärtyneisyyttä. Sähköiset palvelut ovat haastateltavien mukaan toisinaan hankalasti löydettävissä, vaikeaselkoisia eivätkä ne aina keskustele keskenään.

Sosiaalialan asiakkuuteen liittyvistä sähköisistä palveluista puhuttaessa haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, ettei kaikkea viranomaisyhteydenpitoa voi siirtää sähköiseksi. Haastateltavat kokivat, että palvelu kasvotusten, esimerkiksi sosiaalityöntekijän kanssa, on henkilökohtaisempaa ja selkeämpää. Haastateltavat epäilivät, etteivät tulisi kuulluiksi sähköisessä yhteydenpidossa, esimerkiksi videoneuvotteluissa. Kukaan haastateltavista

ei ollut käyttänyt sähköisiä palveluita yhteydenpitoon sosiaalityöntekijöiden kanssa. Asiakkuuteen liittyviä lomakkeita oli kuitenkin toimitettu sähköisessä muodossa.

En oo sinnepäin (sosiaalitoimistoon) niinku netin kautta asioinu, että yleensä oon ihan käämällä käänä. Haastateltava 2.

Palvelua koettiin saatavan nopeammin, jos sen kävi hoitamassa virastossa paikan päällä. Asiointiin liittyvissä epäselvyyksissä lisäkysymyksiin saa helpommin vastauksen kasvotusten. Yksi haastateltavista oli valmis tapaamisten rinnalle tuomaan myös sähköisiä tapaamismuotoja, mutta hän koki, että kokonaistilanteen arviointi on syytä hoitaa kasvotusten viranomaisen kanssa.

Ehkä se kokonaistilanteitten arvioiminen, niin se on hirveen hankalaa sillei etänä ja sähköisesti, että semmoset keskustelut ja vähän kartotukset – – Että semmonen ihmiskontakti siinä vaiheessa, että ku mietitään asioita etteenpäin, mikä ois hyvä. – – Kasvotusten on helpompi jutella, mut sitte nuo kaikki viralliset paperiasiat sun muut ni melkei ite hoitaisin ainaki ne netin kautta. Haastateltava 1.

Haastateltavien asenteet sähköisiä palveluita kohtaan olivat yksilöllisiä. Negatiivinen asenne näkyi tietynlaisena epäilynä ja pelkona, mutta tuloksissa nousi myös myönteinen ja avoin asenne sähköisiä palveluita kohtaan. Sosiaalipuolen asioiden hoitamista sähköisyys ei haastateltavien mielestä aina nopeuta, eikä niitä välttämättä ole tarkoituksenmukaista hoitaa sähköisesti.

Haastateltavilla oli ennakoasenteita tiettyjen sivustojen tiedon oikeellisuutta kohtaan, etenkin tunnettujen sivustojen (esimerkiksi vauva.fi) keskustelupalstojen sisältö vaatii kriittistä suhtautumista. Näihin keskusteluihin haastateltavien mielestä oli vaikea osallistua edes anonymisti, mutta silti isompi kynnys olisi tavata ihmisiä kasvokkain vertais-tukiryhmissä. Yksi haastateltavista oli epäileväinen koko Internetiä ja sen luotettavuutta kohtaan. Hänen mielestään nyky-yhteiskunnassa tukeudutaan liikaa tietokoneisiin.

– – Mutta sitte eppäilen koko niinku..koko internettiä että millonka tulloo se päivä ku se kaatuu.. Sen verran eppäilevä savolainen että.. niinku oon maailmalta kuulunna että on männynnä isoja osavaltioita pimmeeks sen takia että netti on kaatunna niin millonka käypi, tulloo täällä pienessä Suomessa se sama että netti kaatuu niin sillon on koko valtakunta pimeenä.. Haastateltava 2.

Haastateltavat toivat ilmi huolta siitä, että kaikki palvelut siirtyvät sähköiseen muotoon, eikä tarvetta ihmiskontakteille enää ole. He kokivat keskustelun kasvotusten olevan helpompaa. Yksi haastateltava vertasi sähköistä kommunikointia tietokoneen kanssa keskusteluksi, ja ajatus siitä tuntui vieraalle. Toiselle haastateltavalle Internetissä toimiminen on arkipäivää, ja tämä haastateltava suhtautui avoimesti sähköisiin palveluihin. Haastateltavat ymmärsivät kuitenkin sähköisten palveluiden voivan helpottaa työntekoa. Sähköisiä palveluita ajateltiin myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Sähköistymisen pelättiin vähentävän työpaikkoja (Posti, metsäteollisuus, palvelualat) sekä aiheuttavan syrjäytymistä. Toisaalta sähköisten palvelujen ajateltiin helpottavan syrjäseutujen asukkaita sekä liikuntatarjoitteisia.

7.3 Toiveet ja tarpeet

Haastatteluista kävi ilmi, että sähköisten palveluiden tarpeet liittyivät ajan käytön säästämiseen, kasvokkain saatavien palveluiden säilymiseen sekä vertaistukeen. Haastatellut mainitsivat myös tilanteita, joissa kokivat tarvitsevansa sähköisiä palveluita. Haastateltavien mukaan sähköisiä palveluita oli tarjolla monipuolisesti omiin tarpeisiin. Yhteydenpitovälineistä puhuttaessa haastateltavat toivoivat käytettävän ensisijaisesti puhelinta muiden sähköisten yhteydenpitomuotojen sijaan.

Sähköisten palveluiden koettiin helpottavan ajankäyttöä, sillä ne ovat ajasta ja paikasta riippumattomia palveluita. Yksi haastatelluista mainitsi tarvitsevansa sähköisiä palveluita akuutisti lähinnä tiedonhakuun, kun taas toinen koki tarvitsevansa palveluja päivittäin. Sähköisten palveluiden ajateltiin säästävän hermoja, kun ei tarvitse lähteä eri paikkoihin asioita hoitamaan. Eräs haastateltava mainitsi yhdeksi tarpeekseen internetistä löytyvän elämäntilanteeseensa liittyvän vertaistuen ilman pakollista keskusteluihin osallistumista. Yksi vastaajista toivoi erityisesti ihmiskontaktin säilymistä palveluissa.

Aika paljon (löytyy vertaistukea). Riippuu siitä mitä minä oon ehtinyt. Aina sitä jotain löytää, sillä tavalla ku omasta elämästä. – – sitä voi tulla yks kaks vaan mieleen, että ei hitsi oiskohan siellä minkälaisia keskusteluja. Haastateltava 3.

Sähköisten palveluiden tarpeet liittyivät moniin eri elämäntilanteisiin. Yksi vanhempi tarvitsi sähköisiä palveluita monenlaisten asioiden hoitamiseen aina muuttoilmoituksista rikosilmoituksiin ja ”nettishoppailusta” terveystietojen katseluun. Yksi haastateltava mainitsi tarvitsevansa sähköisiä palveluita työasioissa, esimerkiksi työvuorolistan katseleminen, sekä pankkiasioiden hoitoon. Erään haastateltavan mielestä Internetistä löytyy jo kaikki, mitä voi tarvita, eikä hän osaa edes nimetä, mihin tarve erityisesti kohdistuisi. Tämä haastateltava koki tarvitsevansa sähköisiä palveluita lähinnä lehtien selailemiseen, jotta pysyisi ”maailman menossa kiinni”.

Yksi haastatelluista oli kokenut sähköisten palveluiden käyttäjä. Hän toivoi, että tulevaisuudessa kaikki lomakkeet löytyisivät Internetistä sähköisinä, ja että kaikki nykyisin paperisina toimitettavat asiat voisi hoitaa sähköisesti. Tämä haastateltu toivoi sähköisinä erityisesti sosiaalitoimen päätöksiä ja suunnitelmia, jolloin säästyisi aikaa, kun päätöksiä ei tarvitsisi odotella postista saapuviksi, vaan saisi ne suoraan Netpostiin. Sama haastateltu myös hoitaisi mielellään kaikki viralliset asiakkuuteen liittyvät paperiasiat sähköisinä ja harmitteli sitä, että edelleen osa esimerkiksi lomakkeista löytyy ainoastaan paperisina.

Sähköisiä palveluita vähemmän käyttänyt haastateltu ei osannut toivoa enempää sähköisiä palveluita. Hän kuitenkin mainitsi, että tulevaisuudessa sähköinen yhteydenpito sosiaalityöntekijään voisi olla mahdollista, mutta ei kuitenkaan ollut ajatellut asiaa sen enempää.

Haastatellut olivat yhtä mieltä siitä, että kaikkia palveluita ei voi siirtää sähköisiksi. Sähköisiä palveluita voisi käyttää asiakassuhteessa tapaamisten rinnalla silloin tällöin, esimerkiksi videopuhelun muodossa. Yksi vanhempi mainitsi, ettei haluaisi hoitaa sähköisinä sosiaalihuollon asioita, terveydenhuoltoa, terapiaa eikä perhetyöhön liittyviä asioita. Toinen haastateltu ei haluaisi sähköisinä toimitettavan mitään henkilökohtaisia asioita. Haastatellut totesivat, ettei kaikkea sosiaalihuollon palveluita voi koskaan siirtää sähköisiksi. Yksi vastaajista korosti, että hoitaa mieluummin asiat ihmiskontaktin kautta.

Paljon mukavampi se on ihmisen kanssa nenäkkäin huastella kun mitä ruveta näytön kanssa juttelemaan. Haastateltava 2.

Mahdollisiksi tulevaisuuden sähköisiksi palveluiksi yksi haastateltu mainitsi videoneuvottelun, jolla voisi hoitaa asiakassuhdetta. Myös lapsen varhaiskasvatussuunnitelman haastateltu katsoi olevan mahdollinen toteuttaa videopuhelun avulla.

No ehkä semmonen videopuhelu-chatti-neuvottelu vois olla kyllä ihan toimiva, että. Ei välttämättä ihan puhelimitse tai chatti-muodossa, että kaikki kirjattais ylös, vaan semmonen skypemäinen puhelu saattas olla hyvä. – – jos o vaikeita asioita tai ei halluu esimerkiksi nähä sitä toista osapuolta ni o helpompi siinä mielessä jutella, ku ei tarvii tietää sitä paikkaa, että missä (kukakin on). Haastateltava 1.

7.4 Vanhemmuus ja digitalisaatio

Sähköisten palveluiden koettiin tuovan helpotusta arkeen etenkin perheissä, joissa on varhaiskasvatusikäisiä lapsia. Tutkimusaineiston mukaan lapsen asioiden hoito onnistui verkossa yhtä vaivattomasti kuin aikuisenkin, esimerkiksi Omakanta-palvelussa. Yksi vanhemmista kertoi sähköisten palveluiden helpottavan asioiden hoitoa arjen askareiden lomassa tai tukiverkoston puuttuessa.

Kyllä se (sähköinen asiointi) helpottaa, että tuossa kun on aika semmosta multitaskaamista eli monta rautaa tulella. On vaipan vaihtoo ja sitte, että mitenkä kerkee missäkin vaiheessa minnekä juosta, postiin tai pankkiin tai muuta ni on se (sähköinen asiointi) niinku toiminu. Haastateltava 1.

Haastateltavat toivat ilmi huolen lasten matkapuhelinten käytöstä koulussa. Kuitenkin osa haastateltavista oletti koulun tarjoavan digitaalisten palveluiden käytön edellyttämät taidot. Haastateltavat, joilla oli kouluikäisiä lapsia, tunsivat lasten hallitsevan laitteiden käytön aikuisia paremmin. Haastateltavat kertoivat älypuhelinten ja sitä kautta sosiaalisen median tuovan mukanaan myös lieveilmiöitä, kuten nettikiusaaminen.

Lapset tarvitsevat puhelinta yhteydenpitoon, mutta haastateltavien mielestä Internetyhteys puhelimesta tai älypuhelin ei ole lapsella välttämättömyys. Haastateltavien oli myös vaikea arvioida lastensa puhelimen käytön aktiivisuutta, eivätkä he olleet selvillä lasten käyttämistä sovelluksista. Haastateltavat pystyivät rajaamaan perheen yhteisten laitteiden käyttöä salasanoilla sekä pin-koodeilla. Yksi vanhempi kertoi, ettei tiedä lapsensa puhelimen pin-koodia, eikä näin ollen pysty valvomaan, mitä lapsi puhelimellaan on tehnyt.

Haastateltava kertoi rajoittaneensa lapsen puhelimen käyttöä aikarajoituksilla, mutta tuloa. Keskustelua puhelimen käytöstä oli käyty niin kotona kuin koulussa.

Ollaan pyritty, ettei koulussa puhelimia. Sitä ei pitäis välitunneilla olla, mutta.. On kerrottu, että on pitänyt antaa puhelin opettajalle sitten. – – Onhan siitä (puhelimen käytöstä) ollu puhetta, mutta se on justissa se, että jos ite en oo kotona tai muuta tulee. Haastateltava 3.

Haastateltavien perheissä, joissa oli pieniä lapsia, puhelimen käytön rajaamiselle ei ollut tarvetta. Rajoittamisen tarvetta ei ollut myöskään perheissä, joissa lapsilla ei ollut älypuhelimia käytössä. Yhden haastateltavan perheessä myös vanhemmat joutuivat rajaamaan toisiaan puhelimen käytössä.

Sähköisten palveluiden koettiin helpottavan vanhemmuutta muuttuvissa elämäntilanteissa. Yksi haastateltava toi ilmi, että sähköiset palvelut olivat tuoneet helpotusta parisuhteen päättyessä erilaisten eroon liittyvien lapsen juoksevien asioiden hoidossa. Sähköiset palvelut tarjosivat myös turvallisuuden tunnetta siinä tapauksessa, kun lapsen toisen vanhemman kohtaaminen koettiin turvallisuusriskiksi. Yksi vastaaja oli tehnyt sähköisesti muuttoilmoituksen yhdessä lapsen kanssa parisuhteen päättyttyä.

Sähköisistä palveluista haettiin tai suunniteltiin haettavan vertaistukea vanhemmuuteen liittyvissä tilanteissa. Vertaistueksi haastateltavat mielsivät myös keskustelupalstojen seuraamisen ilman osallistumista keskusteluihin. Eräs vanhempi mainitsi hakeneensa sähköisten palveluiden avulla tietoa vanhemmuuteen ja kasvatukseen liittyvistä asioista.

Sähköisiä palveluita käytettiin ajanvietteenä yksin ja yhdessä. Yksi haastateltava koki lasten olevan enemmän internetissä ja pelien äärellä viikonloppuisin, kun ei ole muuta tekemistä. Haastateltavat kertoivat itse käyttävänsä nettiä ”joutilaisiin hetkiin” lasten touhussa omia puuhiaan. Perheen yhteiseksi tekemiseksi haastateltavat nimesivät erilaiset elokuvien ja tv-ohjelmien suoratoistopalvelut. Kuitenkin eräs vanhempi koki, ettei heillä perheenä ole yhteistä tekemistä, joka liittyy sähköisiin palveluihin. Toinen haastateltava toi esille huolen, että Internet vähentää heidän perheensä yhteistä aikaa.

Kaikki haastateltavat kertoivat käyttävänsä sähköisiä palveluita lastensa “lapsenvahtina” tai viihdykkeenä lapsen iästä riippumatta. Lastenohjelmia katseltiin televisiosta sekä tietokoneelta Internetin välityksellä. Yksi kertoi lapsen huomion keskittyvän lastenohjelmiin, jonka aikana itse voi hoitaa asioita kotona.

— et oikeestaan siinä vaiheessa et jos ei mittää muuta keksi. — Sitte saapi keskitettyä se huomion sitte sinne värikkäällä liikkeellä. Haastateltava 1.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Alun perin tarkoituksenamme oli saada vastauksia vanhempien käyttökokemuksista lähinnä sosiaalialan sähköisistä palveluista, mutta vastaukset käsittelivät enemmän sähköisten palveluiden käyttöä yleisellä tasolla. Aineistosta käy ilmi, ettei vanhemmilla ollut juurikaan kokemuksia sähköisistä palveluista, koska sosiaalialalla digitalisaatio tekee vasta tuloaan. Vanhempien vastauksista näkyi, että terveysalalla sähköiset palvelut olivat laajemmin käytössä. Tämä johtunee siitä, että sosiaalihuollossa alettiin käyttää sähköisiä järjestelmiä terveydenhuoltoon myöhemmin. Sosiaalihuollon tiedonhallintaa on aktiivisesti standardoitu sisällöllisesti ja teknisesti 2000-luvun puolivälistä lähtien. Sähköiset järjestelmät ovat sosiaalihuollossa käytössä laajasti, vaikkakaan eivät yhtä kattavasti kuin terveyshuollossa. (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.)

8.1 Huoli palveluiden sähköistymisestä

Sosiaalialan sähköistymistä on jarruttanut pelko henkilökohtaisen asioinnin katoamisesta. Monia, etenkin vanhempia ihmisiä, pelottaa ajatus siitä, että palvelut ovat jatkossa saatavilla vain verkon kautta, kuten on jo tapahtunut esimerkiksi pankkien kohdalla. Sosiaali- ja terveydenhuollossa ei voida kuitenkaan kokonaisuudessaan mennä tähän. Joillekin sopii chat-muotoinen palvelu, toinen haluaa hoitaa asian puhelimessa ja kolmas tahtoo yhä kohtaamisen kasvotusten. (Moilanen 2016.) Tätä tukee myös haastateltujen vanhempien vahva viesti siitä, että sosiaalipuolella kaivataan henkilökohtaista, kasvotusten tapahtuvaa kohtaamista sähköisten palveluiden lisäksi.

Havaitsimme, ettei tutkimustuloksista käy suoraan ilmi sähköisten palveluiden tuovan ajansäästöä haastateltavien elämään. Sähköiset palvelut kuitenkin helpottavat virastoasioiden kanssa. Tällä vanhemmat tarkoittivat kulkemiseen liittyvää helpotusta, kun paperisia lomakkeita ei tarvitse toimittaa paikan päälle. Toisaalta vanhemmat kokivat, että henkilökohtaisesti toimitettu asia tai lomake käsitellään nopeammin kuin sähköisesti toimitettu. Ajatteleminen, että kyse on enemmän vanhemman tunteesta, jossa kasvotusten hoidettu asiointi nopeuttaisi käsittelyä. Viranomaisten tavoitettavuuden ei siis ole aineiston mukaan huomattu parantuvan.

Hämmennystä haastateltaville aiheutti myös se, että saman asian hoitamiseen saatetaan tarvita sekä sähköistä asiointia että paperisia lomakkeita. Pohdimme tämän olevan sosiaalipuolen sähköistymisen kehitysvaiheen ongelma. Vaihe vie aikansa ja sosiaalialan sähköiset palvelut ovat vielä keskeneräisiä. Sote-uudistus vaatii tietoteknisiä uudistuksia, kun tavoitteena on kehittää sosiaali- ja terveystieteiden digitaalisia palveluja asiakaslähtöisesti. (Pöysti 2017.) Tekniikka ei yksin riitä, jos toimintatavat pysyvät samoina. Koko palvelujärjestelmä onkin mietittävä uudestaan. Sote-uudistuksen sujuminen riippuu osin digitalisaatiosta, joka on keskeinen työväline helpottamaan palvelujen saatavuutta ja yhdenvertaisuutta. Työntekijät ja asiakkaat saadaan innostumaan uusista palveluista, jos ne ovat helppokäyttöisiä ja ne koetaan tarpeellisiksi. (Moilanen 2016.)

Huolta ja haastetta osalle haastateltavista toi myös nopeassa tahdissa muuttuva verkkoympäristö ja pelko siitä, että suurin osa yhteiskunnan palveluista siirtyisi verkkoon. Nämä pelot heijastuvat kenties siitä, että henkilöllä on heikommat tietotekniset valmiudet ja korkeampi ikä. Granholmin (2016, 25) mukaan eniten palvelujen käytön eriarvoisuutta lisäävä tekijä on henkilön alhaisempi koulutustaso. Nyky-yhteiskunnassa osaamattomuus aiheuttaa köyhyyden ohella eriarvoistumista, eivätkä kaikki pääse osallisiksi yhteiskunnan tiedonkulkuun ja muutoksiin (Heikkonen & Ylönen 2010, 128). Digitaalisten palveluiden kehittämisessä on havaittu, että nuoremmat suhtautuvat avoimesti uuteen teknologiaan. Vanhemmilla ihmisillä ei välttämättä ole kokemusta tietotekniikan tuomista eduista eikä edes sähköisen asioinnin vaatimia tunnuksia. (Moilanen 2016.)

8.2 Digitalisaation myötä muuttuva yhteiskunta

Tutkimusaineistosta nousi esille sähköisten palvelujen yhteiskunnallinen näkökulma. Haastattelemiemme vanhempien mielestä sähköisistä palveluista hyötyvät erityisesti syrjäseuduilla asuvat ja liikuntarajoitteiset henkilöt. Samaa mieltä on myös Granholm, joka kertoo helpon saavutettavuuden olevan sähköisten palveluiden etu (Schoultz 2016). Uudet tietotekniikkaan pohjautuvat työmenetelmät tarjoavat uusia mahdollisuuksia myös erityisryhmille (Heikkonen & Ylönen 2010, 128). Tutkimusaineiston mukaan sähköisten palvelujen lisääntymiseen ja helppoon saatavuuteen sisältyi myös yhteiskunnallista

huolta työpaikkojen vähenemisestä ja syrjäytymisestä. Vanhempien elämäntilanteen huomioon ottaen on mielenkiintoista, kuinka laajasti he digitalisaation vaikutuksia kykenivät pohtimaan.

Tutkimuksemme mukaan käyttökokemusten myötä asenne sähköisiä palveluita kohtaan näyttäisi muuttuvan positiivisemmaksi. Käyttäjätuen puuttuminen kotona vaikeutti sähköisten palveluiden käyttöä. Nykyajan vaatimukset kuitenkin pakottavat käyttämään sel-laisiakin sähköisiä palveluita, joita ei koeta itselle mieleisiksi. Olisi tärkeää, että uusia sosiaalialan verkkopohjaisia palveluita käyttöön otettaessa huolehdittaisiin asiakkaiden riittävästä opastuksesta. Sosiaalisen median hyödyntäminen sosiaalityön kentällä ja teknologiaan pohjautuvat toimintamallit edellyttävät kouluttautumista, joihin työntekijöillä on sosiaalityön asiakaskuntaa paremmat lähtökohtaiset mahdollisuudet. (Kipeläinen & Salo-Laaka 2012, 316).

Haastateltavat tiedostivat sen, että palveluiden sähköistymisen on tarkoitus helpottaa myös työntekijöiden taakkaa. Sosiaalipuolella tämä voisi tarkoittaa sitä, että esimerkiksi sosiaalitoimen päätökset toimitettaisiin sähköisesti asiakkaan näin halutessa. Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020 tähtää siihen, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt saavat käyttöönsä työtään ja työprosessejaan tukevat tietojärjestelmät, joiden käyttöön annetaan koulutus ja joiden hankintaan ja toimintamallien uudistamiseen he itse voivat osallistua. (Hyppönen & Ilmarinen 2016, 5.) Asioiden käsittelyn ajatellaan yleisesti nopeutuvan, kun paperilomakkeiden käsittely vähenee ja tieto on saatavilla sähköisessä muodossa. Kuitenkin aineistosta korostui, että soittamalla asiat saadaan hoidettua nopeammin ja näin vältetään kirjoitetun tekstin tulkintavirheitä. Koko palvelujärjestelmä ja palvelujen tuottamisen ketju pitäisi suunnitella uudestaan. Ei voida ajatella, että samojen vanhojen lomakkeiden lähettäminen sähköisesti olisi digitalisaatiota. Osa palveluiden vaiheista pitäisi pystyä automatisoimaan ja uuden tekniikan täytyisi tukea prosessia. Vanhoista toimintatavoista on voitava luopua, jotta tilalle saadaan uusia. (Moilanen 2016.)

Haastatteluista kävi ilmi, että sähköinen tiedonsiirto viranomaiselta toiselle ei vielä toimi. Tämä johtuu osaksi siitä, että eri viranomaisten järjestelmät eivät ”keskustele keskenään”. Ajatellaan tämän liittyvän puhtaasti tietoteknisiin ongelmiin, tietoturva-asioihin sekä salassapitovelvollisuuksiin. Yllätyimme, kuinka vähän haastatellut toivat esille tietoturvaan liittyviä asioita, vaikka tietojen joutuminen väärin käsiin on mahdollista. Internetin

käyttö julkisissa paikoissa voi vaarantaa luottamuksellisuuden ja yksityisyyden (Strömberg-Jakka 2010, 143). Jotta digitaaliset palvelut voivat onnistua, on ihmisten voitava luottaa niihin. Asiantuntijat ovat sitä mieltä, että sosiaali- ja terveystalvelujen tiedot ovat hyvin vahvasti suojattuja. Joissain tapauksissa tietoturva on painotettu liikaa, jolloin palvelujen sujuva käyttäminen on jäänyt toissijaiseksi. (Moilanen 2016.)

Verkkoauttamisen etu on se, että ne ovat saatavilla matalalla kynnyksellä ja anonymisti. Matalan kynnyksen palvelut mielletään usein kolmannen sektorin tarjoamiksi palveluiksi. Kolmas sektori onkin julkista sektoria edellä verkkoauttamiseen liittyvissä palveluissa (Martikainen 2010, 246). Kolmas sektori pystyy reagoimaan muuttuviin tilanteisiin helpommin eikä ole niin riippuvainen lakisäateisten palveluiden tarjoamisesta. Kolmas sektori voi myös kehittää vapaammin omia sähköisiä palveluitaan. Myös Granholm tuo ilmi saman asian, ja mainitsee esimerkkeinä Mielenterveysseuran sekä Mannerheimin Lastensuojeluliiton. (Schoultz 2016.)

8.3 Vähäiset kokemukset sosiaalialan sähköisistä palveluista

Vanhempien oli vaikea toivoa lisää sähköisiä palveluita, koska tarvetta niille ei nähty. Osalla vanhemmista sähköiset palvelut olivat jo laajemmin käytössä, jolloin uusille palveluille ei nähty olevan tarvetta. Joillakin vanhemmilla toiveiden puute johtui kenties siitä, ettei tietoa ja kokemusta sähköisistä palveluista ollut riittävästi, ja käytettiin vain niitä palveluita, joita oli pakko käyttää, esimerkiksi verkkopankkipalveluita. Osa vanhemmista keskittyi toiveissaan lähinnä vain olemassa olevien palveluiden kehittämiseen. Sähköisten sosiaalipalveluiden tulevaisuuden visiointi oli haasteellista, koska palveluita ei heidän elämäntilanteeseensa ollut juuri saatavilla.

Vanhempi, joka oli kokenut sähköisten palveluiden käyttäjä omassa arjessaan, oli valmis kokeilemaan esimerkiksi videoneuvottelua kuulumisten vaihtoon sosiaalitoimen kanssa. Kokonaistarpeen arviointiin tai erityisen haasteellisiin tilanteisiin, esimerkiksi huoltajuuskiistoihin, tämäkään vanhempi ei kokenut virtuaalineuvottelua riittäväksi. Myös sosiaalityöntekijän kannalta asiakastilanteen kokonaisarviointi on vaikeampaa silloin, kun ei päästä tarkkailemaan asiakkaan nonverbaalia viestintää (Strömberg-Jakka 2010, 142). Granholm painottaa, ettei sosiaalityön ole tarkoituskaan muuttua kokonaan virtuaaliseksi,

vaan palveluiden olisi tärkeä kulkea rinnakkain toinen toistaan tukien. Ensiarvoista on aina huomioida asiakkaan paras. (Merilä 2016.) Asiakkaan näkökulmasta oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon turvaamiseksi olisi tärkeää säilyttää valinnanvapaus fyysisen ja sähköisen asioinnin suhteen. Sähköiset palvelut voivat täydentää perinteisiä palveluita. (Heikkonen & Ylönen 2010, 128.)

8.4 Digitalisaatio osana vanhemmuutta

Digitalisaatiolla on keskeinen vaikutus nykyajan vanhemmuuteen. Lasten myötä vanhempien sähköiset palvelut lisääntyvät, ja niiden käytön tarve kasvaa. Vanhemmuuden eri vaiheissa tarvitaan erilaisia sähköisiä palveluita, esimerkiksi vanhempaintukien ja -etuuksien hakeminen. Kouluikäisten lasten vanhemmat tarvitsevat verkkopohjaisia palveluita kodin ja koulun vuorovaikutuksen tueksi. Päiväkodeissa tieto- ja viestintäteknologiaa käytetään eniten tiedottamisessa, tiedonhankinnassa, raportoinnissa sekä toiminnan suunnittelussa. Yhteydenpidossa vanhempien kanssa tai päiväkotien sisällä teknologiaa käytetään vähemmän. Keskustelut hoidetaan mieluummin kasvotusten. (Kronqvist & Kumpulainen 2011, 95–96.)

Internetistä ja sähköisistä palveluista on muodostunut nykyajan vanhemmille tapa luoda maantieteellisistä rajoista riippumattomia yhteisöjä ja verkostoja oman kasvatustyön tueksi (Sinkkonen 2003, 297). Tutkimusaineiston mukaan sähköisten palvelujen käyttö miellettiin ajasta ja paikasta riippumattomiksi. Etenkin nykyajan älypuhelimien lisääntynyt käyttö mahdollistaa verkkopohjaisten palveluiden jatkuvan saatavuuden. Vastauksista kävi ilmi, että varsinkin sosiaalista mediaa käytetään suurimmaksi osaksi ajan kuluttamiseen. Vanhemmat kokivat tämän muodostuneen jo tavaksi ja näyttävän huonoa esimerkkiä lapsilleen.

Aineistoista nousi esiin, ettei verkon kautta oltu käytetty vertaistuellisia palveluita. Omiin haastaviin tilanteisiin oli haettu apua tietoa etsimällä ja lukemalla toisten samassa tilanteessa olevien kokemuksia keskustelupalstoilta. Keskusteluihin ei haluttu itse osallistua niiden jopa provosoivan luonteen vuoksi. Kilpeläinen ja Salo-Laaka (2012, 315) taas toteavat, että Internet on lisännyt vertaisinformaatiota ja vanhemmat hakevat Internet-foorumilta tukea ja neuvoa usein viranomaisten sijaan.

Havaitsimme, etteivät vanhemmat tuoneet esille tarvetta rajata omaa sosiaalisen median käyttöään puhelimella. Tämä vaikutti myös siihen, että vanhemmilla oli vaikeuksia rajata lasten puhelimen käyttöä. Sähköisten palveluiden vaikutus perheen yhteiseen aikaan oli ristiriitaista. Esimerkiksi erilaisten elokuvien suoratoistopalveluiden, kuten Netflixin, katsominen miellettiin perheen yhteiseksi ajanvietteeksi. Toisaalta perheenjäsenten sosiaalisen median käyttö tai nettipelaaminen vähensivät perheen yhteistä aikaa.

Kouluikäisten lasten vanhemmat eivät kokeneet sähköisten palveluiden helpottavan arkeaan, mutta kokivat asioiden hoitamisen vaivattommaksi Internetissä. Pienten lasten perheissä asioiden hoitaminen verkon kautta edisti arjen sujuvuutta merkittävästi. Tuki-verkon puuttuminen lisäsi entisestään tarvetta verkkopalveluille, jolloin tiedon hakeminen ja asiointi onnistuu kotoa käsin. Sähköisiä palveluita käytettiin myös “lapsenvahdin roolissa”, jolloin vanhemmat pystyivät keskittymään omiin asioihinsa. Pohdimme, että vanhemmat saattavat kokea ristiriitaisia tunteita käyttäessään esimerkiksi lastenohjelmia lapsenvahteina varsinkin, kun itselle jäävä aika käytetään sosiaalisessa mediassa. Mielestämme vanhempien olisi hyvä muistaa, etteivät lastenohjelmat ja tietokone- ja konsolipelit korvaa vanhemman läsnäoloa. Kuten Kyrönlampi-Kylmänen (2010, 127) toteaa, vanhemmalla on tärkeä vastuu valvoa ja olla tietoinen, millaisia pelejä lapsi pelaa tai mitä hän katselee.

Teknologia voi parhaimmillaan tukea ja monipuolistaa päiväkodin ja koulun arkipäivää ja toimia osana opetusta, mutta se ei yksin pelkästään tehosta opetusta tai takaa oppimista (Kronqvist & Kumpulainen 95, 99). Lapsen mennessä kouluun lisääntyy myös älylaitteiden käyttö, mikä tuo uusia haasteita vanhemmuuteen. Koulu saattaa jopa suositella lapsille omien laitteiden käyttöä tiedonhakuun, ja tämän vuoksi vanhemmat toivoivat myös koulun osallistuvan laitteiden käytön rajoittamiseen sekä niiden vastuullisen käytön, digitaalitojen, opettamiseen. Vaikka älylaitteita ei velvoiteta hankkimaan, omien laitteiden käyttö lisää eriarvoisuutta lasten keskuudessa, sillä kaikilla ei välttämättä ole mahdollisuutta uusimpien laitteiden hankkimiseen. Koska laitteiden käyttö on arkipäivää jopa kouluissa, se hankaloittaa laitteiden käytön rajaamista vapaa-ajalla.

Lapset omaksuvat uuden teknologian aikuisia huomattavasti nopeammin (Kronqvist & Kumpulainen 2011, 100). Aineistosta nousi esiin vanhempien keinottomuuden tunne lasten laitteiden käytön äärellä, vaikka heiltä nimenomaan vaadittaisiin tietotaitoa valvoa lastensa älylaitteiden käyttöä. Valvonnan haasteellisuuden vuoksi erilaiset lieveilmiöt, kuten nettikiusaaminen, ovat tulleet nykyajan vanhempien huolen aiheeksi. Aikuinen voi parhaimmillaan osoittaa myönteistä kiinnostusta lapsen median käyttöä kohtaan, jotta lapsi uskaltaa kertoa myös mahdollisista ongelmistaan, kuten Internetkiusaamisesta, eikä salaa sitä siinä pelossa, että vanhempi kieltäisi internetin käytön kokonaan asian paljastumisen jälkeen (Kronqvist & Kumpulainen 2011, 107). Lieveilmiöistä huolimatta älylaitteita tarvitaan kuitenkin yhteydenpitoon vanhempien ja lasten välillä.

9 POHDINTA

9.1 Tutkimusprosessin arviointi

Opinnäytetyömme aihe tarkentui vuoden 2017 alkupuolella. Kevään 2017 aikana paneuduimme teoriaosuuteen ja laadimme teemahaastattelurungon. Diakonia-ammattikorkeakoulun DigiSote-osahankkeen työntekijät esittivät toiveen, että haastatteluaineistoa olisi jonkin verran käytettävissä toukokuun lopulla. Pyrimme tähän, mutta yhteydenottomme Diakonia-ammattikorkeakoulun DigiSote-osahankkeen työelämäyhteistyökumppaniin asiakashaastattelujen saamiseksi eivät monista yrityksistä huolimatta tuottaneet tulosta. Kesän aikana jatkoimme aineiston kokoamista ja teoriaosuuden laatimista. Saimme opinnäytetyöryhmämme jäsenten kontaktien kautta perhekuntoustusta toteuttavan työelämäyhteistyökumppanin, josta tiedustelimme asiakashaastattelujen mahdollisuutta. Sovimme haastattelut suoraan asiakkaana olevien perheiden vanhempien kanssa, ja loppukesällä 2017 saimme teemahaastattelut tehtyä. Litteroimme ja analysoimme aineiston elosyyskuun aikana. Loppusyksyllä 2017 keskityimme kirjallisen raportin kirjoittamiseen sekä viimeistelyyn. Etenimme virallisen opinnäytetyölle annetun aikataulun mukaisesti.

Mielestämme tämän opinnäytetyön aihe oli kiinnostava ja ajankohtainen. Työtä oli mielenkiintoista tehdä ja toivomme, että innostuksemme aiheeseen näkyy työssä. Teoriatiedon rajaaminen ja osittain myös tiedon hankkiminen oli ajoittain haasteellista, mutta mielestämme onnistuimme tässä hyvin ja olemme tyytyväisiä lopputulokseen.

Yhteistyö tiimissä sujui hyvin. Meille etuna oli se, että asumme kaikki lähekkäin ja pääsimme kokoontumaan usein koko tiimillä. Hyödynsimme opinnäytetyöprosessissa verkkoympäristön tarjoamia yhteydenpitokanavia sekä pilvipalveluita. Työn, opinnäytetyön ja perhe-elämän yhdistäminen oli ajoittain raskasta, mutta koko prosessin näemme antoisana aikana.

Työn tekemiseen jäi melko vähän aikaa kohtaamistamme haasteista johtuen. Aikataulu oli kireähkö, mutta työ kuitenkin eteni koko ajan. Aihe oli meillä valmiina jo kauan ennen haastattelujen toteutumista, joten prosessoinnille oli aikaa ja havaitsimme sen edistyneen työtämme huomaamatta. Teoriaosuuden kirjoittaminen aloitettiin hyvissä ajoin, mikä oli

hyvä ratkaisu. Meitä auttoi myös hyvä yhteishenki ja jokaisen tutkijan tasapuolinen osallistuminen.

Haastatteluja olisi ollut kiinnostavaa tehdä enemmänkin, mutta tämän aikataulun puitteissa emme enempää haastateltavia valitettavasti saaneet. Olisi ollut mielenkiintoista nähdä, olisiko haastateltavien vastauksissa alkanut toistua enemmän samat asiat, vai olisiko ilmi tullut vielä uusia asioita. Pohdimme myös, olisivatko tulokset olleet erilaisia, jos kohdejoukko olisi valikoitu toisin. Haastattelujen toteuttaminen haastatelluille entuudestaan tuntemattomien henkilöiden toimesta oli hyvä ratkaisu. Haastateltujen ja haastattelijoiden tunnesiteen puuttuminen lisää tulosten luotettavuutta.

Valmis opinnäytetyö julkaistaan ammattikorkeakoulujen yhteisessä tietokannassa Theseuksessa (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 47). Työ annetaan myös Diakonia-ammattikorkeakoulun Digisote-osahankkeen käyttöön.

9.2 Eettisyys ja luotettavuus

Käyttäjätiedon keräämiseen sekä hyödyntämiseen liittyvistä eettisistä kysymyksistä ovat Hyysalon (2006) mukaan helpoimmin hahmotettavia yleiseen tutkimuseetiikkaan ja vuorovaikutukseen liittyvät kysymykset. Tutkimuksen tekemisessä korostuvat oikeudenmukaisuus ja reilu kohtelu; tutkiva osapuoli hakee etua toisten ihmisten elämän penkomi-sesta. Tutkimuksen suorittamista ohjaavia pääperiaatteita ovat tutkittavan mahdollisuus kieltäytyä tutkimuksesta ja halutessaan keskeyttää siihen osallistuminen ja tutkittavien ymmärrys siitä, mihin he suostuvat tutkimukseen suostuessaan. Tutkittavat ovat luottamusuhteessa tutkijaan eli kerätty aineisto on luottamuksellista, eikä tutkimusaineistoa saa vääristellä. Tutkittaville ei saa myöskään aiheutua minkäänlaista haittaa tutkimuksen tekemisestä. Tutkittavalle selvitettäviä asioita ovat tutkimuksen tarkoitus, mitä tutkimus vaatii tutkittavalta, tulosten käyttö ja esittäminen, anonymiteetti sekä saadun aineiston säilyttäminen ja suojaaminen (Hyysalo 2006, 278–280.)

Tiedonhankintaan ja julkistamiseen liittyvät tutkimuseettiset periaatteet ovat tutkimuksen teossa yleisesti hyväksytyjä, ja on tutkijan itsensä vastuulla tuntea niiden periaatteet sekä

toimia periaatteiden mukaan. Eettisesti hyvän tutkimuksen kuuluu noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä, jonka noudattamiseen on laadittu ohjeistuksia. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu ihmisarvon kunnioittaminen ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Epärehellisyyttä tutkimustyössä on vältettävä, eikä toisten tekstien tai omien tutkimustulosten plagiointi ole hyväksyttävää. Tuloksia ei myöskään saa yleistää tai kaunistella. Raportoinnin tulee olla selkeää, ja käytetyt menetelmät on selostettava huolellisesti alkupe räisiä havaintoja muokkaamatta. Tutkimuksen puutteet tuodaan julki ja tutkimusryhmän kaikki jäsenet mainitaan yhteistyön tuloksena syntyneissä julkaisuissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 23–27.) Noudatimme opinnäytetyömme kaikissa vaiheissa hyvää tieteellistä käytäntöä. Haastateltavat päättivät itse halustaan osallistua haastateltaviksemme. Haastatteluaineisto analysoitiin sitä muokkaamatta.

Diakissa painottuvat etenkin eettiset näkökulmat ammattikorkeakoulun arvopohjan ja koulutusohjelmien luonteen vuoksi (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 11). Opinnäytetyössämme ei esiinny luottamuksellista tietoa tutkimukseen osallistuneiden haastateltavien henkilöllisyyden tunnistamiseksi. Pohdimme, että yksityisyyden suoja on varmistettava jättämällä keräämättä henkilökohtaisia tietoja sekä julkaisematta työelämäyhteistyökumppania nimeltä. Opinnäytetyömme kannalta oleellista oli kysyä taustatiedoiksi ikä, sukupuoli, lasten iät ja haastateltavan sähköisissä palveluissa käyttämät elektroniset laitteet. Käytimme haastatteluissa nauhuria, ja poistimme tallenteet heti litterointien jälkeen.

Sosiaalialan digitalisaation nykyaikainen kehittäminen vaatii tuoreinta lähdeaineistoa teknologian uudistuessa ja kehittyessä nopeaa vauhtia. Opinnäytetyössämme suhtauduimme kriittisesti vanhempaan lähdekirjallisuuteen tai aikaisempiin, useita vuosia vanhoihin tutkimustuloksiin, ja pyrimme hyödyntämään ensisijaisesti tuoreinta lähdeaineistoa.

Kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Reliaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta ja validius mittarin tai menetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskina mitata. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Haastattelutilanteesta olemme pyrkineet kertomaan tarkasti huomioiden esimerkiksi haastatteluihin käytetyn ajan, mahdolliset häiriötekijät ja virhetulkinnat. Tul-

kintoja tehdessämme pyrimme kertomaan, mihin tekemämme päätelmät perustuvat. Tutkimuksen validiutta voidaan parantaa esimerkiksi tutkijatriangulaation keinoin, jossa tutkimukseen osallistuu useita tutkijoita sekä aineiston kerääjinä että tulosten tulkitsijoina. (Hirsjärvi ym. 2009, 232–233.) Haastattelut toteutettiin parityöskentelynä ja aineiston analysointi suoritettiin niin, että kaikki tutkijat olivat paikalla.

Haastattelutilanteessa pyrimme kiinnittämään huomiota kysymystekniikkaamme sekä omaan kielenkäyttöömme. Hiljaisia hetkiä ei täytetty välittömästi puheella, jolloin haastateltaville annettiin aikaa miettiä vastauksia. Kysymyksiä esitettiin rauhallisesti ja pyrittiin selkeään, arkikieliseen ulosantiin sekä vaikeiden sanojen välttämiseen. Tarkentavia kysymyksiä esitettäessä pyrittiin välttämään johdattelua. Jäimme pohtimaan, pysyimmekö liiaksi teemoissa ja itsellemme laadituissa apukysymyksissä ja annoimmeko haastateltaville tarpeeksi tilaa omien ajatusten tuottamiselle. Olisimme voineet saada aikaan hedelmällistä keskustelua myös antamalla aiheen rönsoilla enemmän, jolloin tilanteesta olisi voinut tulla keskustelelevampi, ja asioille olisi ehkä saattanut löytyä vielä uusia merkityksiä. Mielestämme kuitenkin pääsimme haastatteluissa tavoittelemamme lopputulokseen, ja aineistosta tuli riittävän monipuolinen ja mielenkiintoinen. Teemahaastattelu oli hyvä valinta tämänkaltaiselle tutkimukselle.

9.3 Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyön myötä olemme ymmärtäneet, kuinka suuresta ja ajankohtaisesta asiasta digitalisaatiossa on kyse. Digitalisaatio antaa lisää valmiuksia oman työn tehokkaampaan suorittamiseen. Opinnäytetyön edetessä tieto digitalisaation antamista mahdollisuuksista sekä asiakkaille että työntekijöille on vahvistunut. Kuten työstämmekin käy ilmi, digitalisaatio herättää asiakkaissa monenlaisia tunteita, ja jos kokemusta palveluista ei ole, voi digitaalisuus näyttäytyä jopa pelottavana. Työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus on sosiaalityön asiakkaalle tärkeää, ja sen pelätään katoavan sähköisten palveluiden myötä. Digitaalisten palveluiden lisääntyessä on kuitenkin hyvä muistaa, että ihmiset ovat niiden käyttämisessä eriarvoisessa asemassa, eivätkä lisääntyvät digitaaliset palvelut saa edesauttaa näiden kuilujen kasvamista. Jo sosiaalityön luonteenkin vuoksi olisi ensiarvoisen tärkeää, että kaikki asiakkaat olisivat palveluiden saatavuudessa yhdenvertaisesti samalla viivalla.

Digitalisaatio tukee osaltaan perheitä uudella tavalla, mutta se luo myös uusia haasteita vanhemmuuteen. Palvelujärjestelmän tulee jatkossa tukea perheitä entistä enemmän ennaltaehkäisevästi, ja tähän digitalisaatiosta toivotaan apua. Ymmärrämme, ettei sähköinen asiointi kenties koskaan tule korvaamaan kasvokkain hoidettavaa asiointia, jossa kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen ovat vuorovaikutuksellisen ja luottamuksellisen asiakkuussuhteen perusta. Sosiaalialan työ on ihmisläheistä työtä, jossa asiakkaalle on tarkoitus luoda hyvä ja arvokas kokemus kohtaamisesta. Asiakkaat ovat yksilöitä, eikä tätä tule sähköistyvien palveluiden myötä unohtaa. Tulevina sosionomeina olemme tilanteessa, jossa sote-uudistuksenkin myötä digitaaliset palvelut siirtyvät entistä enemmän verkkoon. Opinnäytetyö antaa valmiuksia tulevaisuuteen, ja näin ollen osaamme jatkossa kiinnittää huomioita asioihin, joita tässä tutkimuksessa ja siihen liittyviin ilmiöihin perehtymisessä tuli ilmi.

Opinnäytetyöprosessimme myötä olemme harjaantuneet laadullisen tutkimuksen tekemisessä. Tutkimussuunnitelma ja aikataulu muuttivat muotoaan työn edetessä. Jos tulevaisuudessa teemme tutkimuksia samalla menetelmällä, osaamme kiinnittää huomiota esimerkiksi kysymysten asettelun muotoon. Opinnäytetyön tekeminen kokonaisuudessaan on oppimiskokemuksena hyödyllinen myös työelämää ajatellen. Digitalisaatio itsessään kehittyy koko ajan, ja sitä myötä lisääntyvät myös työelämän vaatimukset. Sote-uudistuksen sujuvuus vaatii toimintojen digitalisointia. Koko tämän opinnäytetyön työstämisen aikana myös yhteistyötaitomme ovat kehittyneet tiiviin ryhmätyön myötä. Tiimin jäsenet ovat tukeneet toisiaan koko prosessin ajan. Olemme pystyneet keskustelemaan rakentavasti ja ottamaan vastaan myös kritiikkiä muilta ryhmän jäseniltä. Sosiaalialalla työskennellessämme näistä taidoista tulee olemaan hyötyä myös omaa tulevaisuuttamme ajatellen.

9.4 Jatkotutkimusideat

Kuten opinnäytetyössämme on tullut ilmi, terveysalan digitalisaatio on edellä sosiaalialan digitalisaation kehitystä. Sosiaalialan sähköistyminen vaatii aikaa ja kehittelyä. Olemme opintojen aikana työelämässä havainneet, että sosiaalialan henkilöstön asenteet digitalisaatioon liittyviä palveluita kohtaan vaihtelevat. Jatkotutkimusaiheena olisi perusteltua

selvittää, millaisia kokemuksia ja toiveita sosiaalialan henkilöstöllä on digitalisaation suhteen. Olisi kiinnostavaa tutkia sitä, kuinka sosiaalialan henkilöstön asenteet ja valmiudet vaikuttavat sosiaalialan sähköisten palvelujen kehittymiseen.

Sosiaalityössä kasvokkaista kohtaamista asiakkaan kanssa on perinteisesti pidetty tärkeänä. Sosiaalityön kehittämiseen kohdennetut resurssit sekä sosiaalityötä ohjaavat lait ovat jarruttaneet digitaalisten palveluiden kehittämistä alalla. Sote-uudistuksen myötä digitalisaation rooli myös sosiaalialalla tulee näkyvämmäksi. Viimeistään tässä vaiheessa sosiaalityön on ryhdyttävä hyödyntämään digitaalisten palveluiden mahdollisuuksia sekä kouluttamaan henkilökuntaa niiden käyttöön. Mielenkiintoista olisi selvittää, missä määrin henkilökohtainen kohtaaminen voi sosiaalialalla korvautua sähköisillä palveluilla.

Tulevaisuudessa digitaaliset palvelut tulevat sosiaalialalla yleistymään. Palveluiden ollessa jo laajemmin käytössä, olisi kiinnostavaa selvittää sekä sosiaalialan asiakkaiden että henkilöstön käyttökokemuksia uudestaan suuremmalla otoksella. Toivomme, että opinäytetyömme tutkimustuloksia voivat osaltaan hyödyntää alan ammattilaiset, opiskelijat sekä Digisote-projektissa mukana olevat tahot.

LÄHTEET

- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. 5., uudistettu laitos. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja C katsauksia ja aineistoja 17. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2016. DigiSote-osahanke hankesuunnitelma, DIAK-
osuus. Huhtikuu 2016. Sähköinen dokumentti tekijöiden hallussa. Viitattu
15.5.2017.
- DigiSote i.a. DigiSote-hanke. Viitattu 30.8.2017. <http://digisotehanke.fi/digisote-hanke/>
- Granholm, Camilla 2016. Social work in digital transfer – blending services for the next generation. Mathilda Wrede Institute Research Reports 1/2016. University of Helsinki. Faculty of Social Science. Department of Social Research. Academic dissertation. Viitattu 31.10.2017. http://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf
- Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri 2010. Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.). Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 113–130.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hyppönen, Hannele 2016. Kansalaisten kokemuksia sähköisistä sosiaali- ja terveystal-
veluista. Suuntaaja 2/2016. Viitattu 10.10.2017. <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-22016-teknologia-arjen-tukena/kansalaisten-kokemuksia-s%C3%A4hk%C3%B6isist%C3%A4-sosiaali-ja>

- Hyppönen, Hannele & Ilmarinen, Katja 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Tutkimuksesta tiiviisti 22/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 9.10.2017. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN_ISBN_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1
- Hyppönen, Hannele; Hyry, Jaakko; Valta, Kati & Ahlgren, Saija 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. THL Raportti 33/2014. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 6.10.2017. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125597/URN_ISBN_978-952-302-410-6.pdf?sequence=1
- Hyysalo, Sampsa 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Järvinen, Mervi; Laine, Anne & Hellman-Suominen, Kirsi 2009. Varhaiskasvatusta ammattitaidolla. Helsinki: Kirjapaja.
- Kilpeläinen, Arja & Salo-Laaka, Marja 2012. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.). Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus, 303–322.
- Kinnunen, Ulla; Malinen, Kaisa & Laitinen, Katja 2009. Työn ja perheen yhteensovittaminen: perheiden kokemuksia ja ratkaisuja. Teoksessa Anna Rönkä, Kaisa Malinen & Tiina Lämsä (toim.). Perhe-elämän paletti. Vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa. Jyväskylä: PS-kustannus, 125–148.
- Kohonen, Katariina & Arajärvi, Miina 2017. Sosiaaliala digitaalisessa murroksessa. AMK-lehti - UAS journal, 23.3. Viitattu 6.10.2017. <https://uasjournal.fi/tyoelama/sosiaaliala-digitaalisessa-murroksessa/>
- Korhonen, Merja 2006. Sukupolven merkitys vuorovaikutussuhteissa. Teoksessa Kirsti Karila, Maarit Alasuutari, Maritta Hännikäinen, Anna Raija Nummenmaa & Helena Rasku-Puttonen (toim.). Kasvatusvuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 51–69.
- Kronqvist, Eeva-Liisa & Kumpulainen, Kristiina 2011. Lapsuuden oppimisympäristöt. Eheä polku varhaiskasvatuksesta kouluun. Helsinki: WSOYpro Oy.

- Kyrönlampi-Kylmänen, Taina 2010. Lapsen hyvä arki. Helsinki: Kirjapaja.
- Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 9.10.2017. https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/97b24b5c-2b6b-4308-bf4f-0f863bc8e2e6
- Malinen, Kaisa & Rönkä, Anna 2009. Mihin aika riittää? Teoksessa Anna Rönkä, Kaisa Malinen & Tiina Lämsä (toim.). Perhe-elämän paletti. Vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa. Jyväskylä: PS-kustannus, 179–202.
- Martikainen, Jari 2010. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen tietoyhteiskuntakelpoisuus. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.). Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 241–267.
- Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017a. Vauva ja median käyttö. Vanhempainnetti. Viitattu 23.11.2017. <https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/0-1-v/vauva-ja-median-kaytto/>
- Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017b. 1–2v-vuotias ja median käyttö. Vanhempainnetti. Viitattu 23.11.2017. <https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/1-2-v/1-2-vuotias-ja-median-kaytto/>
- Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017c. 3–4-vuotias ja median käyttö. Vanhempainnetti. Viitattu 23.11.2017. <https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/3-4-v/3-4-vuotias-ja-median-kaytto/>
- Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017d. 4–5-vuotias ja median käyttö. Vanhempainnetti. Viitattu 23.11.2017. <https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/4-5-v/4-5-vuotias-ja-median-kaytto/>
- Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017e. 5–6-vuotias ja median käyttö. Vanhempainnetti. Viitattu 23.11.2017. <https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/5-6-v/5-6-vuotias-ja-median-kaytto/>
- Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017f. 6–7-vuotias ja median käyttö. Vanhempainnetti. Viitattu 23.11.2017. <https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/6-7-v/6-7-vuotias-ja-median-kaytto/>

- Merilä, Johanna 2016. Koska chat-sosiaalityö on mahdollista? Talentia-lehti, 4.7. Viitattu 8.10.2017. <https://www.talentia-lehti.fi/koska-chat-sosiaalityo-on-mahdollaista/>
- Moilanen, Hanna 2016. Digitalisaatio muokkaa sotea. Sosiaalivakuutus, 24.5. Kansaneläkelaitos. Viitattu 5.10.2017. <https://sosiaalivakuutus.fi/digitalisaatio-muokkaa-sotea/>
- Neitola, Marita 2013. Vertaissuhteiden merkitys ja muotoutuminen kasvuyhteisöissä. Teoksessa Päivi Marjanen, Marjaana Marttila & Marjo Varsa (toim.). Pienten piirissä. Yhteisöllisyyden merkitys lasten hyvinvoinnille. Jyväskylä: PS-kustannus, 99–140.
- Nummenmaa, Anna Raija 2006. Kasvattajien yhteisö ja kasvatuskulttuuri. Teoksessa Kirsti Karila, Maarit Alasuutari, Maritta Hännikäinen, Anna Raija Nummenmaa & Helena Rasku-Puttonen (toim.). Kasvatusvuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 19–33.
- Ojanen, Tuija; Ritmala, Marjo; Sivén, Tuula; Vilhunen, Riitta & Vilén, Marika 2013. Lapsen aika. 12.–15. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2017. Sosiaalikallega. Virtuaalinen sosiaali- ja terveystalvelukeskus. Päivitetty 2.10.2017. Viitattu 10.10.2017. <http://www.sosiaalikallega.fi/virtu.fi/>
- Pöysti, Tuomas 2017. Digitalisaatio sote-uudistuksessa. Sote-uudistuksen ABC 19.4.2017, PowerPoint-esitys. Sosiaali- ja terveysministeriö, Valtiovarainministeriö. Viitattu 4.10.2017. <http://alueuudistus.fi/documents/1477425/2922536/Sote-uudistuksen+ABC+toimittajille+STM%2C+P%C3%B6ysti+ja+Korhonen+19.4.2017.pdf/75320319-a2a3-4c0f-8fd0-5520f81e0c19>
- Schoultz, Vera 2016. Socialarbetaren fortfarande osynlig på nätet. Helsingin yliopisto. Viitattu 26.2.2017. <https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/terveys/socialarbetaren-fortfarande-osynlig-pa-natet>
- Sihvola, Seija 2002. Voimaa vanhemmuuteen. Helsinki: Ajatus Kirjat.

- Sinkkonen, Jari 2003. Vanhemmuuden vaikea pesti. Teoksessa Jari Sinkkonen (toim.).
Pesästä lentoon. Kirja lapsen kehityksestä kasvattajalle. Vantaa: WSOY,
291–297.
- Sosiaali- ja terveysministeriö i.a. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena.
Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. Kuntaliitto. Viitattu 12.6.2017.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125500/URN_ISBN_978-952-00-3548-8.pdf?sequence=1
- SOSTE Suomen Sosiaali ja terveys ry i.a. Elinvoimaiset järjestöt. Järjestöjen tuottamat
palvelut. Verkkoauttaminen. Viitattu 8.10.2017. <http://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/jarjestojen-tuottamat-palvelut/verkkoauttaminen.html>
- Strömberg-Jakka, Minna 2010. Sosiaalityötä ja tasa-arvoa sosiaalitoimen verkkoneuvon-
taan? Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen ja Sirpa Kuusisto-Niemi.
Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 131–
155.
- Suomen Sairaanhoidtajaliitto ry 2016. Teknologia sosiaali- ja terveydenhuollossa. Hoito-
työn vuosikirja 2016. Helsinki: Fioca Oy.
- Tapio, Nina; Seppänen, Paula; Hyppönen, Tuula; Janhunen, Tarja; Prusila, Leila; Salo,
Saara; Toivanen, Riikka & Vilén, Marika 2014. Parisuhde ja vanhemmuus.
Teoksessa Marika Vilén, Paula Seppänen, Nina Tapio & Riikka Toivanen
(toim.). Kohtaamisia lapsiperheissä - menetelmiä perhetyöhön. 2.painos.
Helsinki: Kirjapaja, 101–167.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016a. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla. Tieto-
järjestelmäpalvelut. Sosiaalihuollon tiedonhallinta. Sosiaalihuollon Kanta-
palvelut. Viitattu 4.10. <https://www.thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/sosiaalihuollon-tiedonhallinta/sosiaalihuollon-kanta-palvelut>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016b. Perhekuntoutus. Lastensuojelun käsikirja. Vii-
tattu 23.11.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhekuntoutus>

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Valtiovarainministeriö i.a. Digitalisaatio. Viitattu 26.2.2017. <http://vm.fi/digitalisaatio>

Vilén, Marika; Vihunen, Riitta; Vartiainen, Jari; Sivén, Tuula; Neuvonen, Sohvi & Kurvinen Auli 2006. Lapsuus: erityinen elämänvaihe. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ylitalo, Pertti 2011. Vanhemmuuden roolikartta. Teoksessa Pertti Ylitalo (toim.). Roolikartta vanhemmuuden, parisuhteen ja itsenäistymisen tueksi. Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymä. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, 9–26.

LIITTEET

LIITE 1: Saatekirje

Hyvä vastaanottaja,

Olemme sosionomiopiskelijoita Diakonia-ammattikorkeakoulusta Pieksämäeltä ja teemme opinnäytetyötä aiheesta vanhempien kokemuksia ja odotuksia digitalisaatiosta sosiaalialalla. Opinnäytetyömme on osa Diakin Digisote-hankkeen osatoteutusta ja sen avulla välitämme hankkeelle käyttäjätietoa vanhempien näkemyksistä ja kokemuksista digitalisaation vaikutuksesta heidän perheissään asiakkuutensa aikana. Yksityiskohtaista tietoa haastateltavan asiakkuudesta tutkimuksella ei kerätä. Kartoitamme käyttäjätietoa haastattelun avulla.

Aihe on ajankohtainen, sillä sosiaalialalla on havaittu tarve sekä kiinnostus digitaalisten toimintamallien kehittämiseen sekä moniammatilliseen verkostoyhteistyöhön digitalisaatioteemassa. Aiemmat tutkimukset liittyvät pääosin terveystieteen digitalisaatioon ja sosiaalialalla digitalisaation käyttöönotto asiakastyössä on käynnistynyt hitaammin. Sosiaalityössä arvostetaan ihmisten kohtaamista kasvokkain, jota verkkopohjaisten palveluiden kehittämisellä ei olekaan tarkoitus syrjäyttää. Toimivat verkkopalvelut sosiaalialalla mahdollistavat palveluiden laajemman saatavuuden mm. syrjäseuduilla asuville tai liikuntarajoitteisille. Digitaaliset verkkopalvelut lisäävät myös nuorten osallisuutta ja tuen saamista.

Teemme opinnäytetyötämme yhteistyössä Perhekuntoutuskeskus XX kanssa. Kohderyhmämme koostuu yhteistyökumppanimme asiakkaana olevista vanhemmista. Keräämme käyttäjätietoa yksilöhaastatteluna. Haastattelut äänitetään tutkimusta varten.

Äänitetyt haastattelut muutamme tekstimuotoon, jonka jälkeen analysoimme haastatteluisissa esiin nousseet teemat. Analysointi tapahtuu siten, ettei yksittäisen osallistujan tunnistaminen ole mahdollista.

Haastateltavien anonymiteetti säilyy läpi opinnäytetyöprosessin, haastatteluista poistetaan henkilötiedot. Kerättäviä tietoja käytetään opinnäytetyöhömmö sekä Digisote-hankkeeseen, jonka jälkeen kaikki kerätyt tiedot tuhoetaan.

Toteutamme haastattelut Perhekuntoutuskeskus XX tiloissa tai muussa sovitussa paikassa. Aikatauluista voi sopia meidän kanssa suoraan ja lisäkysymyksiin vastaamme mielellämme.

Kiitämme jo etukäteen, osallistumisesi haastatteluun on kallisarvoista.

Ystävällisin terveisin,

Sosionomiopiskelijat

Emelia Marttila ja Henna-Riikka Romppanen,

Johanna Kähkönen ja Elina Styrman

Diakonia ammattikorkeakoulu, sosiaaliala

emelia.marttila@student.diak.fi

henna-riikka.romppanen@student.diak.fi

johanna.kahkonen@student.diak.fi

elina.styrman@student.diak.fi

LIITE 2: Teemahaastattelurunko

Asiakasperheen **taustatiedot ja valmiudet** sähköisiä palveluita kohtaan

Vastaajan ikä

Lasten iät

Valmiudet sähköisten palveluiden käyttäjänä

Sähköisten palveluiden käytettävyys

Sähköisten palveluiden saatavuus

Tilanteet

Laitteet/Välineet

Taidot/Osaaminen

Asiakasperheen **asenteet** sähköisiä palveluita kohtaan

-Asiakasperheen sähköinen asiointi

-Sähköiset palvelut käsitteenä

-Käytössä olevat sähköiset palvelut

-Lasten käyttämät sähköiset palvelut

-Perheenyhteiset sähköiset palvelut

-Suhtautuminen sähköisiä palveluita kohtaan

-Sähköisten palveluiden tarpeellisuus

-Sähköisten palveluiden käyttö/aktiivisuus

- Vanhemmat
- Lapset
- Koko perheen yhdessä

-Sähköisten palveluiden käytön rajoittaminen/rajaaminen

Sähköisten palvelujen **tarve** omassa elämäntilanteessa ja **vanhemmuudessa**

Sähköiset palvelut asiakkuuden aikana

Sähköisten palvelujen tarkoitus

Vanhemmuus ja sähköiset palvelut

Asiakkaan **kokemukset** sähköisistä palveluista

Käyttökokemukset yleisellä tasolla

Kokemukset asiakkuuden aikana

Kokemusten luonne

Perheen **toiveet** asiakkuuden aikana sähköisten palvelujen käytöstä

Sosiaalipalveluiden sähköistyminen

Omien asioiden hoitaminen sähköisinä palveluina

LIITE 3: Haastattelutulosten ryhmittely

PÄÄKÄSITE	YLÄKÄSITE	ALAKÄSITE	ALKUPERÄISILMAISU
Kokemukset	Positiiviset	Helppokäyttöisyys Palveluiden monipuolisuus/keskittyminen Ajansäästö Lapsenvahti Ajanviete	
	Neutraalit	Lapsenvahti Yhteinen tekeminen Ajanviete Osallisuus	<p>“Sitte saapi keskitettyä sen huomion sitte sinne värikkäällä liikkeellä.” “Youtube. Sieltä lastenohjelmia katotaan että..”</p> <p>“No Simpsonsia tykkää kattoa koneelta, että se on semmonen yhteinen harrastus mitä tykätään molemmat tillottaa.” “Katotaan sitä netflixii.”</p> <p>“Joo. Sillon kun on joutilasta aikoo niin sillonhan sitä tulee kateltua siellä.” “Mut se on se tapa sitten, et sitä tulloo räpläiltyä, sellailtua vaikka mitä, vaikkei tarviiukaan.”</p> <p>“Eiku sitä voi tulla ykskaks vaan mieleen, että ei hitsi, oiskohan siellä minkälaisia keskusteluja.”</p>

	Negatiiviset	Vuorovaikutuksen puuttuminen Palvelun toimimattomuus Nykyajan vaatimukset Haasteet palveluissa Haasteet laitteiden käytössä Palveluiden keskeneräisyys Tiedonsiirto Aikavaras Lapsenvahti	
	Asenteet	Epäily Yhteiskunnallinen näkökulma Anonymiteetti Kokemattomuus Pelko Avoin	
Tarpeet	Ajankäyttö		
	Sähköiset palvelut		
	Palvelut kasvotusten		“Kyllä minä niinku mieluummin vielä sen ihmisen kanssa hoijan nämä asiat kun tota konneen kanssa ruveta juttelemaan.”
	Vertaistuki		“Aina sitä jotain löytää, sillä tavalla ku omasta elämästä.”
Toiveet	Ajankäytön tehostaminen		
	Henkilökohtainen asiakaspalvelu (ihmiskontakti)		
	Kokenut käyttäjä	Lomakkeet/ paperiasiat sähköisenä Sähköiset asiointipalvelut	

	Osaamaton käyttäjä	Ei toiveita	“En ossoo kyllä lissee olla vailla ennee.”
Vanhemmuus	Ajankäyttö	Arjen sujuvuus Perheen yhteinen aika	
	Muuttuvat elämäntilanteet		
	Kasvatus	Rajaaminen Tiedonhaku Vertaistuki	“Se on kun se on se isin kone salasanan takana niin sillä pystytään vähän sitä säännöstelemään että milloin katotaan ja milloin ei.” “Se on karannu lapasesta. Se on liian iso pala lapselle tuo puhelin. Siitä on ollu kähmää nytte. Paljon.” “Oon ettiny esimerkiks pojan käyttäytymiseen, niinku käytöksestä.”