

Jonna Hartikka

TEKNOLOGIAVÄLITTEINEN VUOROVAIKUTUS VAMMAISSOSIAALITYÖN ASIAKASTYÖSSÄ

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Sosiaalityön tutkinto-ohjelma
Pro gradu -tutkielma
Maaliskuu 2022

TIIVISTELMÄ

Jonna Hartikka: Teknologiavälitteinen vuorovaikutus vammaissosiaalityön asiakastyössä
Pro gradu -tutkielma
Tampereen yliopisto
Sosiaalityön tutkinto-ohjelma
Ohjaaja: Kirsi Juhila
Maaliskuu 2022

Sosiaalityön digitalisoitumista voi pitää ilmiönä, joka heijastuu teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen lisääntymisenä ja monipuolistumisena vammaissosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan välillä. Viimeisten vuosien aikana etenkin koronapandemian tuottama ”digiloikka” sekä yhteiskuntapolitiikan suunnat ovat vaikuttaneet teknologiavälitteisten sosiaalipalveluiden lisääntymiseen ja monipuolistumiseen. Teknologiavälitteisyys muuttaa vuorovaikutusta toistemme kanssa ja tuottaa uusia olottuvuuksia työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Digitaaliset sosiaalipalvelut tarjoavat uusia mahdollisuuksia asiakkaiden kohtaamiseen, mutta luovat myös uusia haasteita ja eettisiä kysymyksiä sosiaalityöhön. Sosiaalialan tulevaisuuden suuria kysymyksiä on, kuinka paljon, miten ja millä alueilla kasvokkaisista palveluista voidaan siirtyä teknologiavälitteisiin palveluihin.

Tässä tutkimuksessa tutkitaan teknologiavälitteistä vuorovaikutusta vammaissosiaalityön asiakastyössä. Teknologiavälitteisellä vuorovaikutuksella tarkoitetaan tässä tutkimuksessa kahden tai useamman ihmisen välistä vuorovaikutusta, joka tapahtuu puhelimen, sähköpostin, chatin, sosiaalisen median tai videosovelluksen välityksellä, ja jossa keskustelun osapuolet eivät ole samassa tilassa. Tutkimuksessa selvitetään, miten vammaissosiaalityön asiakastyössä hyödynnetään teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen työvälineitä, ja millaisia kokemuksia vammaispalvelun sosiaalityöntekijöillä ja sosiaaliohjaajilla on teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa.

Tutkimus on laadullinen fenomenologinen tutkimus, jossa tarkastellaan toisten ihmisten kokemuksia ja ymmärryksen muodostumista. Tutkimuksen aineisto on kerätty sähköisen kyselyn avulla kahden suurehkon kaupungin vammaispalveluissa työskenteleviltä sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaaliohjaajilta aikavälillä 13.12.-31.12.2021. Tutkimukseen osallistui 21 vammaispalvelun työntekijää. Aineiston analysointimenetelmänä on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysiä.

Tämän tutkimuksen mukaan vammaispalvelun työntekijät ovat vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa useammin teknologiavälitteisesti kuin kasvokkain. Työntekijät ovat asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa useimmiten 1) sähköpostin, 2) äänipuheluiden ja 3) tekstiviestien välityksellä. Asiakkaiden kanssa ollaan vuorovaikutuksessa kuitenkin keskimäärin enemmän kasvokkaisen tapaamisen kuin videosovelluksen välityksellä. Työntekijät käyttävät teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen työvälineitä erilaisiin tarpeisiin, ja soveltuva vuorovaikutuksen muoto valitaan aina asiakaskohtaisesti. Työntekijät kokevat etenkin lyhyiden ja yksinkertaisten asioiden hoitamisen onnistuvan hyvin teknologiavälitteisesti, mutta monitasoisten ja kokonaisvaltaista arviointia tarvitsevien asioiden käsitteleminen koetaan onnistuvan paremmin kasvotusten samassa tilassa. Työntekijöiden kokemukset teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen vaikuttavista tekijöistä liittyvät tekniikan toimivuuteen, osaamiseen, asiakaslähtöisyyteen, asiakkaan toimintakykyyn, kommunikaatioon, tietoturvaan ja organisaation ohjeistuksiin sekä tilannekohtaisiin tekijöihin. Lisäksi työntekijät nostivat esiin eettisiä kysymyksiä, jotka liittyvät teknologian saavutettavuuteen ja asiakkaiden tasavertaisuuteen.

Tutkielman tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää osana vammaistutkimusta ja sosiaalityön digitalisaation tutkimusta. Tutkimustieto lisää ymmärrystä teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen vaikutuksista vammaissosiaalityössä ja auttaa parempien käytäntöjen ja ratkaisujen kehittämisessä.

Avainsanat: teknologia, digitalisaatio, sosiaalityö, vammaissosiaalityö, vuorovaikutus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

ABSTRACT

Jonna Hartikka: Technology-mediated interaction in disability social work with customers
Master's thesis
Tampere University
Social Work
Supervisor: Kirsi Juhila
March 2022

The digitalization of social work can be seen as a phenomenon that is reflected in the increase and diversification of technology-mediated interaction in disability social work between the employee and the customer. In recent years, the "digital leap" produced particularly by the Covid- 19 pandemic and the direction of social policy have contributed to the increase and diversification of technology-mediated social services. Technology changes the way we interact with each other and adds new dimensions to the employee-customer relationship. Digital social services offer new opportunities to meet customers, but also create new challenges and ethical considerations for social work. The big questions for the future of the social sector are, to what extent, how much, how and in what areas it is possible to move from face-to-face services to technology-mediated services.

This study examines technology-mediated interaction in disability social work with customers. Technology-mediated interaction in this study refers to the interaction between two or more people that occurs via telephone, email, chat, social media, or a video application and where the parties to the conversation are not in the same space. The study examines how the tools of technology-mediated interaction are used in disability social work with customers, and what kind of experiences social workers and social counselors in the disability service have about technology-mediated interaction with customers.

This research is a qualitative phenomenological study that examines other people's experiences and the formation of understanding. The data of the study has been collected through an electronic survey from social workers and social counselors working in disability services in two larger cities between 13.12.-31.12.2021. The data consists of the responses of 21 employees of the disability service. Databased content analysis has been used as the method of data analysis.

According to this study, disability service workers interact with customers more often through technology than face-to-face. Employees interact with customers most often through 1) email, 2) voice calls, and 3) text messages. However, on average, employees interact with customers more often through a face-to-face meeting than through a video application. Employees use the tools of technology-mediated interaction for different purposes, and the appropriate form of interaction is chosen on a customer-specific basis. Employees experience that management of short and simple things is particularly successful via technology-mediated interaction but dealing with multi-level issues that require a holistic assessment is perceived to be more successful face-to-face in the same space. Employees' experiences of the factors influencing technology-mediated interaction are related to the functionality of the technology, skills, customer orientation, customer's operational capability, communication, information security and organizational guidelines, as well as situation-specific factors. In addition, employees raised ethical considerations related to technology accessibility and customer equality.

The information produced by the study can be utilized as part of disability research and research on the digitalization of social work. It increases understanding of the implications of technology-mediated interaction in disability social work and helps to develop better practices and solutions for digital disability services.

Keywords: technology, digitalization, social work, disability social work, interaction

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	SOSIAALITYÖ DIGITALISAATIOSSA.....	4
2.1	Sosiaalityö ja digitalisaatio	4
2.1.1	Sosiaalityön muutos digitaalisessa yhteiskunnassa	4
2.1.2	Yhteiskuntapolitiikka digitalisaatiota ohjaamassa	6
2.1.3	Digitalisaation hyötyjä ja haittoja	8
2.2	Digitalisaatio vammaispalveluissa	10
2.2.1	Yhdenvertaisuus sähköisissä palveluissa	10
2.2.2	Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia digitalisaatiosta	13
2.3	Teknologiavälitteinen vuorovaikutus	15
2.3.1	Teknologiavälitteinen vuorovaikutus ja tutkimussuuntaukset	15
2.3.2	Vuorovaikutusosaaminen verkossa	17
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	21
3.1	Tutkimuksen tavoite	21
3.2	Tutkimusaineisto ja aineiston keruumenetelmä	22
3.3	Aineiston analysointi	25
3.4	Tutkimusetiikka ja tutkimuksen luotettavuus	29
4	KOKEMUKSIA TEKNOLOGIAVÄLITTEISESTÄ VUOROVAIKUTUKSESTA VAMMAISSOSIAALITYÖN ASIAKASTYÖSSÄ	31
4.1	Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen työvälineiden käyttäminen	31
4.1.1	Tekstimuotoiset vuorovaikutusvälineet	32
4.1.2	Ääni- ja videovälitteiset vuorovaikutusvälineet	34
4.1.3	Vuorovaikutusvälineen valitseminen	36
4.2	Vammaispalvelun asiakkaiden kohtaaminen teknologiavälitteisesti	38
4.2.1	Tapaaminen etänä vai kasvotusten?	38
4.2.2	Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen erityispiirteitä	41
4.2.3	Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen onnistumisen edellytyksiä	44
4.2.4	Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen hyötyjä ja haittoja	45
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	49
	LÄHTEET.....	56
	LIITTEET.....	64

LUETTELO TAULUKOISTA

Taulukko 1. Esimerkki sisällönanalyysin etenemisestä.....	28
Taulukko 2. Aineiston abstrahointi. Yläluokkien käsitteellistäminen yhdistäväksi luokaksi.....	28
Taulukko 3. Työntekijän ja asiakkaan väliset vuorovaikutusmuodot.....	33

1 Johdanto

Informaatio- ja viestintäteknologian (ICT) kehittyminen on johtanut erilaisten teknologiavälitteisten välineiden käytön lisääntymiseen, ja virtuaalisen ulottuvuuden voi ajatella olevan nykyään läsnä jatkuvasti (Granhholm 2016, 13). Internet yhdistää ihmisiä kaikkialta maailmasta ja tarjoaa tavan pitää yhteyttä toisiin ihmisiin (Watling & Rogers 2014, 11). Virtuaalinen ulottuvuus vaikuttaa elämäämme ja muuttaa toimintaamme ja vuorovaikutustamme toistemme kanssa (Granhholm 2016, 21; Watling & Rogers 2014, 1). Teknologian voidaan ajatella muodostavan alustan ja välineitä sosiaaliselle toiminnalle (Pohjola 2017, 181). Voimme keskustella ja surffata, ilmaista mielipiteitämme, jakaa kuvia, antaa toisillemme kommentteja ja ”tykkäyksiä” virtuaalisesti. Ihmisten voi ajatella elävän nykyään kahdessa eri ulottuvuudessa, onlineissa ja offlineissa. (Granhholm 2016, 21.) Nykyaikana voidaan puhua verkkovuorovaikutusyhteiskunnasta, jossa teknologian välityksellä tuotetaan ja muunnetaan sisältöjä ja toimintaympäristöjä jatkuvasti (Kivistö & Päykkönen 2017, 14).

Teknologian kehittymisen ja digitalisaation myötä sosiaali- ja terveyspalvelut ovat siirtyneet yhä enemmän sähköiseksi ja teknologiavälitteiseksi. Sosiaali- ja terveyspalveluiden sähköistymistä on viime aikoina vauhdittanut etenkin koronaviruksen tuottama ”digiloikka”, minkä seurauksena etätyöskentely ja etäasiointi ovat lisääntyneet merkittävästi (ks. esim. Laukka ym. 2021, 49; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021). Lisäksi tulevan sosiaali- ja maakuntaudistuksen tavoitteena on keskittää palveluita sekä parantaa palveluihin pääsyä ja saatavuutta, mikä tarkoittaa yhä enemmän erilaisten digi- ja verkkopalveluiden hyödyntämistä (Granhholm 2016, 74; Valtioneuvosto, Sote-uudistus). Nopeasti kehittyvät digitaaliset teknologiat muuttavat sosiaalityötä ja muita hyvinvointikäytäntöjä monin tavoin (Watling & Rogers 2014, 115). Sosiaalialan ammattilaiset palvelevat asiakkaita tekniikan välityksellä yhä enemmän, mikä tuottaa uusia ulottuvuuksia työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen (Heikkonen & Ylönen 2010, 123–127). Pohjola kumppaneineen (2010, 14) totesivat jo yli 10 vuotta sitten, että sosiaalityön tulevaisuuden suuria kysymyksiä on, kuinka paljon, miten ja millä alueilla kasvokkaisista palveluista voidaan siirtyä teknologiavälitteisiin palveluihin.

Digitalisaatio tuo sosiaalityöhön paljon uusia mahdollisuuksia, mutta myös uusia haasteita. Parhaimmillaan teknologiavälitteisyys palveluissa säästää aikaa, rahaa ja ympäristöä sekä madaltaa osallistumisen ja avun hakemisen kynnyksiä (Kilpeläinen & Sälevä 2017, 149). Kuitenkin osalle kansalaisista selviytyminen digitalisoituvassa yhteiskunnassa voi olla haasteellista, ja pahimmillaan

teknologia ja digitaaliset palvelut voivat toimia syrjäyttävinä käytäntöinä (Kairala 2017, 8; Kivistö & Päykkönen 2017, 14). Erityisesti teknologisten ratkaisujen esteettömyys ja saavutettavuus on keskeistä vammaisten asiakkaiden näkökulmasta. On otettava huomioon, että vammaissosiaalityössä osa asiakkaista tarvitsee sähköisessä asiointissa paljon tukea. (Kivistö 2019b, 128–129.) Digitalisaation tarkastelu eettisestä näkökulmasta on välttämätöntä, etenkin kun sosiaalityössä käytetään teknologiaa yhä enemmän (Kairala 2017, 7; Kivistö 2017b, 21). Digiosallisuus tarkoittaa osallisuutta digitalisoituvassa yhteiskunnassa, jossa kaikki yhteiskunnan jäsenet pystyvät osallistumaan digitalisoituvan yhteiskunnan toimintaan. Digiosallisuuden edellytyksiä ovat pääsy digitaalisiin palveluihin ja teknologian saavutettavuus ja toimivuus, osaaminen digipalveluiden ja teknologian käyttöön sekä digipalveluiden käytettävyys ja niiden kokeminen hyödylliseksi. (Hänninen ym. 2021.)

Pelastakaa Lapset digihankkeessa vuonna 2018 toteutetun kyselyn mukaan digitaalista mediaa ja teknologiaa hyödynnetään vähiten palvelutarpeen arvioinnissa ja vammaispalveluissa verrattuna muihin sosiaalityön sektoreihin (Pelastakaa Lapset 2018). Sosiaali- ja terveysministeriön vuoden 2018 raportin mukaan sosiaalihuollosta löytyi lähes 200 sähköistä palvelua, joista vammaisten sähköisiä palveluita oli 43. Raportin mukaan vammaisten palveluissa sähköiset palvelut tarkoittavat useimmiten palveluiden hakemista sähköisesti. (Kauppila ym. 2018.) Erilaisten digitaalisten ja teknologiavälitteisten palveluiden käyttäminen monipuolistuu kuitenkin myös vammaisten henkilöiden palveluissa. Esimerkiksi Kelan kuntoutusta ja päivätoimintaa on järjestetty vammaisille henkilöille etäyhteyden avulla koronapandemian aikana (ks. Salminen & Hiekkala 2019; Siun Sote 2020), ja vammaissosiaalityössä asiakkaiden kanssa ollaan yhä enemmän yhteydessä teknologian välityksellä. Sosiaalityön digitalisoitumista voi pitää ilmiönä, joka heijastuu teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen lisääntymisenä vammaissosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan välillä.

Tutkielmassani olen kiinnostunut teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta vammaissosiaalityön asiakastyössä. Teknologiavälitteisellä vuorovaikutuksella tarkoitetaan tässä tutkimuksessa kahden tai useamman ihmisen välistä vuorovaikutusta, joka tapahtuu puhelimen, sähköpostin, chatin, sosiaalisen median tai videosovelluksen välityksellä. Tarkastelen aihetta vammaispalvelussa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokemusten näkökulmasta. Kiinnostukseni aihetta kohtaan syntyi etenkin kysymyksestä, miten digitalisoituva vammaissosiaalityö vaikuttaa vuorovaikutukseen, kohtaamiseen ja suhteen syntymiseen asiakkaan ja työntekijän välillä, ja millaisia hyötyjä ja haittoja teknologiavälitteinen vuorovaikutus nostaa esiin. Olen itse työskennellyt vammaisten henkilöiden parissa ja tehnyt aikaisemman kandidaatintutkielmani vammaisten henkilöiden osallistumisen

mahdollisuuksista ja esteistä Suomessa, joten aihe kiinnostaa itseäni. Tutkimuksen tarkoituksena on ensinnäkin selvittää, miten vammaissosiaalityön asiakastyössä tällä hetkellä hyödynnetään teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen työvälineitä. Toiseksi tarkoituksena on selvittää, millaisia kokemuksia vammaispalvelun sosiaalityöntekijöillä ja sosiaaliohjaajilla on teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa. Tutkimuksen tietoa voidaan hyödyntää osana vammaistutkimusta ja sosiaalityön digitalisaation tutkimusta. Aihe on ajankohtainen etenkin nyt, kun ollaan siirtymässä koronaviruksen tuottaman ”digiloikan” jälkeiseen aikaan. Koronan aikana digiratkaisuja on kehitetty etenkin sen takia, ettei ihmisiä ole voitu tavata kasvokkain. Mielestäni Pelastakaa Lapset ry:n digisosiaalityönkehittäjä Sonja Soini on nostanut kuitenkin esiin tärkeän näkökulman, että digiratkaisuja sosiaalityössä tulisi kehittää etenkin sosiaalityön tarpeiden lähtökohdasta (Miettinen 2021). Miten digitaaliset palvelut ja teknologiavälitteinen vuorovaikutus voisivat paremmin palvella vammaispalvelun asiakkaiden tarpeita, ja millaisia eettisiä kysymyksiä tulee ottaa huomioon vammaissosiaalityön digitaalisissa palveluissa?

Tutkielmani etenee ensin teoreettisen viitekehyksen ja aihealueen aikaisempien tutkimusten tarkastelulla. Aloitan tarkastelemalla sosiaalityön muutosta digitaalisessa yhteiskunnassa ja yhteiskuntapolitiikan merkitystä digitalisaation ohjaamisessa. Tämän jälkeen kuvaan digitalisaation hyötyjä ja haittoja sosiaalityön näkökulmasta. Seuraavaksi tarkastelen digitalisaation vaikutuksia vammaispalveluissa, yhdenvertaisuutta sähköisissä palveluissa sekä vammaispalvelun asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia digitalisaatiosta. Tämän jälkeen esittelen teoriaa teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta, sen tutkimussuuntauksista sekä vuorovaikutusosaamisesta verkossa. Teoreettisen näkökulman tarkastelun jälkeen kerron tutkimuksen toteuttamisesta, joka sisältää kuvauksen tutkimuksen tavoitteesta, tutkimusaineistosta ja aineiston keruumenetelmästä, aineiston analysoinnista sekä pohdinnan tutkimusetiikasta ja tutkimuksen luotettavuudesta. Tämän jälkeen kerron tutkimuksen tuloksista eli työntekijöiden kokemuksista teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta vammaissosiaalityön asiakastyössä. Tulosten tarkastelu on jaettu kahteen osaan, joista ensimmäinen osa tarkastelee teknologiavälitteisen työvälineiden käyttämistä, ja toinen osa vammaispalvelun asiakkaiden kohtaamista teknologiavälitteisesti. Lopuksi johtopäätöksissä ja pohdinnassa tarkastelen tutkimuksen tuloksia suhteessa aikaisempaan tutkimukseen ja kerron pohdintojani tutkimusprosessista.

2 Sosiaalityö digitalisaatiossa

2.1 Sosiaalityö ja digitalisaatio

2.1.1 Sosiaalityön muutos digitaalisessa yhteiskunnassa

Sosiaalityön sopeutuminen nopeasti muuttuvaan teknologiaan on ollut hidasta verrattuna muihin sektoreihin (Kairala 2017, 8; López ym. 2018, 818). Sosiaalityössä perinteistä suhtautumista digitalisaatioon ja teknologiaan kuvataan epäileväiseksi (Kivistö 2017b, 24). Esimerkiksi rajalliset resurssit, eettiset ja juridiset näkökulmat, koulutuksen puute sekä sosiaalityön historia ja luottaminen kasvokkaiseen vuorovaikutukseen on vaikuttaneet hitaaseen teknologiseen sopeutumiseen (López ym. 2018, 818). Esimerkiksi terveydenhuollossa teknologiseen kehitykseen sopeutuminen on ollut nopeampaa (Kortelainen 2010). Ehkä juuri tästä syystä digitaalisesti tehtävälle sosiaalityölle ei ole vielä syntynyt vakiintunutta tai yksiselitteistä käsitettä tai määritelmää. Pohjolan ja kumppaneiden (2010, 15) mukaan käsitteitä tekniikka ja teknologia käytetään synonyymeinä ja näiden käsitteiden käyttö on vakiintumatonta suomen kielessä ja sosiaalialan sovelluksissa. Myös muiden käsitteiden kirjo on laaja, esimerkiksi käsitteitä eSosiaalityö, digisosiaalityö, verkkososiaalityö, e-osaaminen ja e-asiantuntijuus käytetään sekaisin ja rinnakkain. Teknologian käyttö sosiaalipalveluissa lisääntyy jatkuvasti, joten käsitteen tarkemmalle määrittelylle sekä lisätutkimukselle olisi tarvetta. Digitaalista sosiaalityötä on tutkittu tähän asti etenkin eettisyyden ja osaamisen kysymysten sekä hyötyjen ja haittojen näkökulmista. Tieteellisiä tutkimuksia aiheesta löytyy etenkin kansainvälisesti (ks. esim. Barsky 2017; López ym. 2018; Pascoe 2021; Reamer 2013). Suomalainen akateeminen tutkimus teknologiasta ja sosiaalityöstä on ollut vähäisempää (Granholm 2016, 35), mutta esimerkkeinä mainittakoon Granholmin (2016) väitöskirja *Social work in digital transfer* ja Rahikan (2015) väitöskirja *Dialogi auttavissa verkkopalveluissa*.

Teknologian kehittymisen myötä sosiaalityö on saanut uusia ulottuvuuksia perinteisen kasvokkaisen asiakastyön rinnalle. Sosiaalityön ammattilaiset käyttävät asiakastietojärjestelmiä, ovat keskenään ja asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa teknologiavälitteisesti, etsivät tietoa internetistä ja neuvovat sekä toisiaan että asiakkaitaan verkon eri palveluissa (Heikkonen & Ylönen 2010, 113). Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vuoden 2020 raportin mukaan etävastaanottoja ja sähköistä viestintää ammattilaisten kanssa tarjosi julkisista sosiaalihuollon organisaatioista enemmistö ja muista organisaatioista noin puolet (Salovaara ym. 2021, 5). Uusia digitaalisia sosiaalipalveluita kehitetään

jatkuvasti. Esimerkiksi Lapissa on luotu kokonainen Lapin virtuaalinen sosiaali- ja terveyspalvelukeskus (Virtu.fi 2020), nuoret voivat saada anonyymia keskusteluapua Sekaisin - chatissa (Mieli Suomen mielenterveys ry 2021) ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä aikuissosiaalityön asiakkaat voivat esimerkiksi lähettää omatyöntekijälle viestejä kellon ympäri pilotointivaiheessa olevan digipalvelupolun kautta (Hujanen 2021). Pelastakaa Lapset toteutti Digitaalinen sosiaalityö lasten ja nuorten tukena -hankkeen vuosina 2017–2021, jonka tarkoituksena oli tutkia digitalisaation lisäarvoa sosiaalityölle ja sosiaalityön tarpeessa oleville lapsille ja nuorille (ks. Pelastakaa Lapset. Digitaalinen sosiaalityö lasten ja Nuorten tukena).

Sosiaalityön digitaalisissa palveluissa tulee toteutua samat sosiaalityölle asetetut tehtävät sekä eettiset periaatteet ja lähtökohdat kuin kasvokkaisissa palveluissa (Kairala 2017, 7–8; Talentia 2017, 46). Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan sosiaalityön tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. Sosiaalialan ammattihenkilön eettisten ohjeiden mukaan ammattietiikan perustana ovat muun muassa ihmisoikeudet, sosiaalinen oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, osallisuus, syrjinnän vastustaminen ja erilaisuuden hyväksyminen (Talentia 2017). Reamerin (2013) mukaan digitaalisen sosiaalityön eettiset kysymykset liittyvät työntekijöiden osaamiseen, yksityisyydensuojaan, asiakkaan tietoiseen suostumukseen, asiakkaan ja työntekijän rajojen hämärtymiseen, dokumentointiin ja tutkimusnäyttöön. Yhdysvaltalainen sosiaalityöntekijöiden yhdistys (NASW) on luonut sosiaalityön eettiset standardit teknologian käyttämiselle, ja periaatteina mainitaan muun muassa sosiaalityöntekijän tiedottamisvelvollisuus asiakkaalle käytetyn palvelumuodon mahdollisista hyödyistä ja riskeistä sekä asiakkaan kykyjen ja halujen huomioiminen teknologian käytössä (National Association of Social Workers 2017). Suomessa ei ole toistaiseksi kehitetty vastaavia erikseen teknologian käyttämisestä koskevia sosiaalityön eettisiä periaatteita, vaikkakin lainsäädäntö ja Talentian (2017) eettiset periaatteet ohjaavat eettisesti kestävään toimintaan sekä kasvokkaisissa että digitaalisissa palveluissa.

Granholm (2016) puhuu väitöskirjassaan sulautuvasta sosiaalityöstä (*blended social work*), jolla hän tarkoittaa sosiaalityön läsnäoloa sekä online-maailmassa että offline-maailmassa. Koska ihmiset elävät kahdessa eri ulottuvuudessa, tulee myös sosiaalityön olla läsnä molemmissa ulottuvuuksissa. Osa sosiaalityön asiakkaista ovat riippuvaisia verkkopalveluista muun muassa maantieteellisen sijainnin, epäsäännöllisten työaikojen tai liikuntavammojen takia. Toisaalta osa ihmisistä on riippuvaisia offline-palveluista teknologiavälitteisten laitteiden puuttumisen ja osaamattomuuden

vuoksi. Sulautuva sosiaalityö on jatkumo kasvokkaisen käytännön ja virtuaalisen käytännön välillä, jolloin sosiaalityöntekijä tarjoaa asiakkaalle kasvokkaisia- tai virtuaalisia palveluita asiakkaan toiveiden, tarpeiden ja valmiuksien mukaan. Kun sosiaalityöntekijä tekee valinnan tapaamistavasta, tulee hänen arvioida valitun toimenpiteiden vaikutukset. Osalle asiakkaille voi sopia paremmin asioiminen yksinomaan virtuaalisesti, osalle asiakkaille asioiminen yksinomaan kasvokkain, ja osalle asiakkaista asioiminen käyttämällä sekä virtuaalisia että kasvokkaisia palveluita. Sosiaalityöntekijältä vaaditaan jatkuvaa pohdintaa siitä, mikä tapa palvelee asiakasta parhaiten. (Granholm 2016, 58–61.)

2.1.2 Yhteiskuntapolitiikka digitalisaatiota ohjaamassa

Sosiaalihuollon tietotekniikan kansallinen kehittäminen on ollut pääosin poliittista kehittämistä, joka on näkynyt erilaisissa poliittisissa ohjelmissa, kansallisissa hankkeissa sekä konkreettisissa kehittämistoimissa. Suomessa laadittiin 1990-luvun puolivälissä ensimmäiset kansalliset strategiat sosiaalihuollon tietotekniikan hyödyntämiseen, ja samoin tekniikan ja sosiaalityön yhdistetty tutkimus käynnistyi Suomessa 1990-luvun lopulla (Kortelainen 2010, 24–25, 38). Tämän jälkeen Suomessa on toteutettu lukuisia erilaisia poliittisia ohjelmia ja hankkeita teknologian hyödyntämiseksi ja lisäämiseksi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sähköisten palveluiden tarkoituksena on lisätä kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen mahdollisuuksia käyttää julkisia palveluja ajasta ja paikasta riippumatta sekä tehostaa julkista palvelutuotantoa (Valtiovarainministeriö. Julkisen hallinnon digitalisaatio). Palveluiden siirtyminen sähköisiksi voi tuoda valtiolle suuria kustannussäästöjä sekä tarjota asiakaslähtöisempiä palveluita tarjoamalla nopeampia, helpommin saavutettavia ja reagoivampia palveluita kansalaisille (Watling & Rogers 2014, 51).

Suomea pidetään teknologian yhtenä kärkimaista digiosaamisen ja julkisten sähköisten palveluiden osalta. Suomen hallitusohjelman tavoitteena on kehittää ja ottaa käyttöön digitalisaation ja teknisen kehityksen tuomia mahdollisuuksia yli hallinto- ja toimialarajojen. Tätä varten Valtiovarainministeriö asetti Digitalisaation edistämisen ohjelman 25.2.2020, joka kannustaa viranomaisia tarjoamaan palvelut kaikkien saataville digitaalisina vuoteen 2023 mennessä. Julkisen hallinnon asiakkuusstrategiassa viranomaisille annetaan tehtäväksi huolehtia, että sähköinen asiointi on asiakkaalle houkuttelevin vaihtoehto. Julkisen hallinnon digitalisaatiota varten on kehitetty yhdeksän julkisten palveluiden digitalisoinnin periaatetta. Periaatteita ovat muun muassa palveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen, turhan asioinnin poistaminen, helppokäyttöiset ja turvalliset palvelut sekä myös häiriötilanteissa palveleminen. (Valtiovarainministeriö. Julkisen hallinnon digitalisaatio.)

Euroopan unionin tasolla Euroopan komissio julkaisi 9.3.2021 vision, jonka tavoitteena on muun muassa tarjota kaikki keskeiset julkiset palvelut verkossa sekä saavuttaa perustason digitaidot 80 prosentille väestöstä vuoteen 2030 mennessä (Euroopan komissio 2021).

Digitaalisten palveluiden saavutettavuutta on pyritty edistämään lainsäädännön avulla. Yhdistyneiden kansakuntien ihmisoikeusneuvoston päätöksen (2016) mukaisesti pääsy internetiin on ihmisen perusoikeus. Euroopan parlamentin ja neuvoston saavutettavuusdirektiivi (EU) 2016/2102 säättää julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta sekä keinoista, joilla saavutettavuuden tasoa valvotaan. Tavoitteena on edistää kaikkien mahdollisuutta toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa, parantaa digitaalisten palveluiden laatua sekä parantaa Euroopan unionin saavutettavuuden toteuttamisen sisämarkkinoita. (Valtiovarainministeriö. Julkisen hallinnon digitalisaatio.) Suomessa laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (60/2018) astui voimaan 1.4.2019, ja sen tarkoituksena on edistää digitaalisten palveluiden saavutettavuutta, laatua ja tietoturvallisuutta sekä parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluita. Lisäksi valtiovarainministeriö asetti uuden Digi arkeen -neuvottelukunnan ajalle 15.4.2020-31.3.2023, jonka tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuuden toteutumisen huomioimista digipalveluiden kehittämisessä (Valtiovarainministeriö 2020a). Suomessa Aluehallintovirasto valvoo saavutettavuusvaatimusten toteutumista (ks. Aluehallintovirasto. Digi kuuluu kaikille). Aluehallintoviraston internet-sivuilla on mahdollista muun muassa etsiä tietoa saavutettavuudesta, digipalvelulain vaatimuksista ja käyttäjän oikeuksista sekä ilmoittaa verkkosivuston saavutettavuuden ongelmasta.

Ajatus siitä, että sosiaalityössä viranomaisen tarjoaisi asiakkaalle ensisijaisesti digipalveluita, tuntuu vieraalta ajatukselta. Sosiaalityön nähdään perinteisesti perustuvan kasvokkain tehtävälle vuorovaikutukselliselle asiakastyölle, minkä takia tekniikan käyttö asiakastyössä herättää paljon kysymyksiä muun muassa yksityisyyden suojasta, turvallisuudesta ja asiakkaiden tasa-arvoisesta kohtelusta (Heikkonen & Ylönen 2010, 123). On tärkeää muistaa, että sosiaalihuollon digitalisaatiota tulee edistää sosiaalityön omista lähtökohdista käsin eikä pelkkien talous- ja tehokkuusvaikuttimien saattelemana (Ritvanen 2017, 73). Anneli Pohjola (2017) puhuu sosiaalityöhjautuvasta digitalisaation kehittämisestä, joka pohjautuu teknologian kehittämiseen sosiaalityön tavoitteiden, eettisten periaatteiden ja arvojen näkökulmasta. Pelastakaa Lapset Digisosaalityö -hankkeessa 2017–2021 muistutetaan, että sosiaalihuollon asiakkailta on oikeus henkilökohtaiseen kontaktiin ja sosiaalihuollon toimipisteessä käymiseen, ja siksi digisosaalityö ei voi kokonaan korvata henkilökohtaista kohtaamista. Kuitenkin monessa tilanteessa etäyhteys toimii hyvänä sosiaalityön

välineenä. Lähtökohtana voidaan kuitenkin pitää sitä, että laitteiden, ohjelmistojen ja osaamisen tulee olla kunnossa ja asiakkaalla tulee olla halu osallistua etätapaamiseen. (Pelastakaa Lapset, Digitaalinen sosiaalityö lasten ja Nuorten tukena, 49–50.)

2.1.3 Digitalisaation hyötyjä ja haittoja

Teknologian hyödyntämisellä sosiaalityössä on monia positiivisia vaikutuksia. Teknologia lisää ja täydentää vuorovaikutusmahdollisuuksia ja lisää työntekijöiden tavoitettavuutta (Kivistö 2019a, 44). Tietoa voidaan etsiä ja jakaa nopeasti ja monipuolisesti asiakkaille tekstin, äänen, kuvien ja videoiden avulla, mikä antaa myös vaihtoehtoisia tapoja vastaanottaa tietoa (Granhholm 2016, 65). Fyysiset maantieteelliset etäisyydet voidaan häivyttää verkon välityksellä, jolloin palvelut eivät ole enää paikkasidonnaisia (Kilpeläinen & Sankala 2010, 286). Esimerkiksi kaukana asuville asiakkaille tai liikuntavammaisille henkilöille digitaaliset palvelut voivat olla helpotus (Granhholm 2016, 64). Verkon välityksellä on mahdollista myös tavoittaa sellaisia ihmisiä, joita ei muuten välttämättä tavoitettaisi riittävän ajoissa perinteisten palveluiden avulla (Kilpeläinen & Sankala 2010, 286–287). Verkkoneuvonta voi edistää varhaista puuttumista, avun tarjoamista kriisitilanteissa ja madaltaa kynnystä yhteydenottamista sosiaaliviranomaisiin (Heikkonen & Ylönen 2010, 125). Joidenkin on esimerkiksi helpompaa puhua aroista asioista virtuaalisesti kuin kasvokkain (Granhholm 2016, 67). Lisäksi asiakkaat voivat kokea verkkopohjaisen sosiaalityön hyötyinä sen, että heillä on enemmän valtaa siinä, miten ja millaisina he itsensä esittävät ja toisaalta enemmän aikaa miettiä, mitä he haluavat sanoa (Strömberg-Jakka 2010, 141). Teknologia voi lisätä asiakkaiden osallisuutta, kun asiakkailla on parempi mahdollisuus seurata oman prosessin etenemistä reaaliajassa ja siten hallita paremmin omaa prosessiaan (Kivistö 2019a, 44). Granholmin (2016) tutkimuksen mukaan etenkin nuorille virtuaalinen ulottuvuus on tärkeä osallistumisen areena. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportin mukaan väestö koki sähköisten palveluiden yleisimmin helpottavan aika- ja paikkariippumantonta palveluiden käyttämistä. Toiseksi yleisin hyödyn kokemus oli, että sähköiset palvelut helpottavat itselle sopivien palveluiden etsimistä ja valintaa. (Kyytsönen ym. 2021, 50.)

Monia sosiaalialan työtehtäviä voidaan tehostaa ja helpottaa teknologian avulla, mutta kaikkea ei korvata teknologialla (Heikkonen & Ylönen 2010, 124). Sosiaalityössä keskustelua on herättänyt teknologian käytön vaikutukset muun muassa kasvokkaiseen asiakastyöhön. Teknologian käytön oletetaan vaikuttavan negatiivisesti siihen, kuinka paljon sosiaalityöntekijä viettää aikaa kasvokkain asiakkaan kanssa. (Granhholm 2016, 33.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportin mukaan väestön yleisin huoli sähköisessä asioinnissa oli se, että henkilökohtaiset tapaamiset korvataan

sähköisellä yhteydenotolla. Toiseksi yleisin huoli oli henkilökohtaisten tietojen turvallisuus. (Kyytsönen ym. 2021, 39.) Teknologian tietoturva onkin aiheuttanut huolta yksityisyydensuojasta ja mahdollisen arkaluontoisen tiedon päätyemisestä väärin käsiin (Barsky 2017, 10–11). Tärkeää onkin varmistaa suojatut verkkoyhteydet ja alustat, jotka takaavat asiakkaan yksityisyyden tapaamisten aikana (Elswick 2017, 14). Sosiaalityöntekijöiden on tärkeää lisäksi ohjata asiakkaita tietoturvalliseen toimintaan, jotta asiakkaat eivät vahingossa paljasta itsestään arkaluontoisia tietoja esimerkiksi kaikille avoimissa keskusteluryhmissä tai palveluissa (Granholm 2016, 65).

Teknologiavälitteinen vuorovaikutus mahdollistaa kasvottoman ja nimettömän vuorovaikutuksen muodon, joka ei ole mahdollista kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Anonyymi yhteydenottaminen voi madaltaa kynnystä avun piiriin hakeutumisessa ja se voi samalla lisätä henkilön yksityisyyttä. (Granholm 2016, 65.) Anonymiteetillä on kuitenkin myös haittapuolia, sillä se voi tehdä ihmisistä välinpitämättömiä siitä, mitä he sanovat virtuaalisessa maailmassa (Watling & Rogers 2014, 12). Ihmiset käyttävät enemmän epäkunnioittavaa kieltä internetissä, jota he eivät tavallisesti käyttäisi kasvokkaisen vuorovaikutuksen aikana (Barsky 2017, 15). Tämä on tuonut mukanaan myös verkkokiusaamisen muotoja (Watling & Rogers 2014, 11). Pohjolan ja kumppaneiden (2010, 12) mukaan teknologia voikin tuottaa vahingoittavan vuorovaikutuksen muotoja, riippuvuutta tai vallan- ja hyväksikäytön muotoja. Aivotutkija Katja Saarikiven (2020) mukaan teknologia voi epäinhimillistää vastapuolta ja tekstivälitteisestä vuorovaikutuksesta voi unohtua helposti se, että vastapuolella on toinen ihminen. Etenkin tiedon puute toisesta ihmisestä, kasvottomuus, läheisyyden ja tunteen puute voivat vähentää empaattisuutta verkkovuorovaikutuksessa (Saarikivi 2020).

Tutkimusten mukaan digitaalinen syrjäytyminen koskettaa etenkin niitä henkilöitä, jotka ovat jo valmiiksi syrjäytyneitä (Watling & Rogers 2014, 70). Usein juuri sosiaalityön asiakkaat kuuluvat erityisryhmiin, jotka tarvitsevat tukea sähköiseen asiointiin (Heikkonen & Ylönen 2010, 128). Tietoyhteiskuntaa koskevien tutkimusten mukaan tiettyjen väestöryhmien, kuten iäkkäiden, vähävaraisten, vähän koulutettujen ja maaseudulla asuvien, tietoyhteiskuntataidot ovat selvästi heikommat verrattuna väestön keskiarvoon (Kilpeläinen & Sankala 2010, 279). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen FinSote -väestökyselyn 2020–2021 mukaan henkilön iällä ja koulutustaustalla on vaikutusta internetin käytön osaamisen itsearviointiin, ja väestöstä 19 prosenttia koki tarvitsevansa opastusta sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisten palveluiden käyttämiseen (Kyytsönen ym. 2021, 41). Myös Vehkon ja kumppaneiden (2020) tutkimuksen mukaan vahvan tunnistautumisen käyttömahdollisuus digitaalisiin palveluihin vaihtelee Suomessa eri väestöryhmien välillä. Esimerkiksi ulkomaalaistaustaiset ja vanhemmat ikäryhmät raportoivat harvemmin vahvan

tunnistautumisen käyttömahdollisuudesta verrattuna muuhun väestöön. Sosiodemografisten tekijöiden lisäksi henkilön vammalla on tutkitusti vaikutusta internetiin pääsyyn (Scholz ym. 2017).

On tärkeää säilyttää asiakkaan valinnanvapaus sähköisen tai kasvokkaisen asioimisen suhteen, jotta tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus tulee turvatuksi (Heikkonen & Ylönen 2010, 128). Lisäksi kasvokkaisten sosiaalipalveluiden tulee olla asiakkaille yhtä lailla saavutettavissa kuin digitaaliset palvelut (Granhölm 2016, 65). Tärkeää on löytää sellaisia tietotekniikan käyttötapoja, jotka tukevat asiakkaiden keinoja arjesta selviytymiseen sekä osallisuutta yhteiskunnassa. Virtuaalisten palveluiden toimivuutta ja soveltuvuutta onkin tärkeää arvioida jatkuvasti (Pohjola ym. 2010, 12–14). Sosiaalialan ammattilaisten on tärkeää itse nostaa esiin hyvin toimivia toimintamalleja sekä sovelluksia, jotka tukevat työtä ja kehittävät palveluita (Heikkonen & Ylönen 2010, 114).

2.2 Digitalisaatio vammaispalveluissa

2.2.1 Yhdenvertaisuus sähköisissä palveluissa

Vammaispalvelulain tarkoituksena on edistää vammaisten henkilöiden edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä (laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987). Suomalaisen vammaispolitiikan lähtökohtia ovat vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus, oikeus osallisuuteen sekä oikeus tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. Säännöksillä pyritään edistämään vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta vamman laadusta ja asuinpaikasta riippumatta, edistämään itsemääräämisoikeutta sekä osallisuutta omien palveluiden ja tukitoimien suunnitteluun ja päätöksentekoon. (Räty 2017, 19–20.) Palveluiden muuttuessa yhä enemmän digitaalisiksi, nousee vammaisten henkilöiden kohdalla kysymys etenkin sähköisten palveluiden saavutettavuudesta ja esteettömyydestä (Kivistö 2019b, 128–129). On hyvä muistaa, että vammaiset henkilöt ovat heterogeeninen joukko. Vamma voi olla fyysinen tai kognitiivinen, päällepäin näkyvä tai näkymätön, väliaikainen tai pitkäaikainen, staattinen tai jaksottainen, etenevä, kivulias tai kivuton. Lisäksi vammaisuuden kokemus vaihtelee yksilöittäin. (World Health Organization 2011, 7–8.) Vammaisuuden voi ajatella määrittyvän suhteessa käsitykseen vammattomuudesta ja siten se on kulttuurisesti määrittynyt normi (Kauppila & Lappalainen 2015, 133). Tuentarpeita digitaalisten palveluiden suhteen tuleekin tarkastella aina yksilöllisesti kunkin

henkilön kohdalla. Yhdenvertaisuudella ei tarkoiteta samanlaisia ratkaisuja kaikille, vaan yksilöllisten tilanteiden huomioon ottamista (Kivistö 2017a, 39).

Palveluiden sähköinen käyttö edellyttää toimivaa internetyhteyttä, laitteita ja ohjelmia, digitaalisia taitoja sekä saavutettavia digitaalisia palveluita. (Heikkonen & Ylönen 2010, 128; Kyytsönen ym. 2021, 15; Watling & Rogers 2014, 65–67). Palveluiden sähköistyminen on aiheuttanut huolta niiden henkilöiden digitaalisesta syrjäytymisestä, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluita syystä tai toisesta. Digitaalinen kuilu (*digital divide*) on epätasa-arvoa tuottava tekijä, joka tarkoittaa henkilön estettä päästä internetiin tai haluttomuutta käyttää internetiä (Strömberg-Jakka 2010, 138–139). Digitaalisen kuilun käsitettä on alettu käyttämään 1990-luvulta lähtien. Aluksi digitaalisen kuilun käsitteellä viitattiin etenkin epätasa-arvoiseen pääsyyn tieto- ja viestintäteknologiaan. Kehittyneissä maissa kuitenkin pääsy internetiin on lisääntynyt nopeasti. (Granholm 2016, 24.) Tilastokeskuksen vuoden 2021 väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö -tutkimuksen mukaan suomalaisista 16–80 vuotiaista 93 % käytti internetiä ja 82 % käytti internetiä useasti päivässä (Suomen virallinen tilasto 2021). Viime aikoina digitaalisella kuilulla on viitattu ennemminkin digitaaliseen osaamattomuuteen, jonka seurauksena ihminen ei pääse osalliseksi kaikkiin virtuaalisen ulottuvuuden ominaisuuksiin (Granholm 2016, 24). Tietoyhteiskunnan suurena uhkana onkin kahtiajako osaajiin ja osaamattomiin (Kilpeläinen & Sankala 2010, 286).

Vaikka henkilöillä olisi mahdollisuus käyttää internetiä, voi esteelliset sähköiset palvelut ja internet-sivut estää internetin käytön. YK:n vammaissopimuksen (27/2016, artikla 9) mukaan vammaisilla henkilöillä tulee olla yhdenvertainen pääsy tieto- ja viestintäteknologiaan ja -järjestelmiin. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen FinSote -väestökyselyn 2020–2021 mukaan väestöstä 15 prosenttia ei kuitenkaan kokenut sähköisiä palveluita riittävän esteettömiksi, esimerkiksi näkövamma vuoksi (Kyytsönen ym. 2021, 39). Erilaiset vammat ja sairaudet voivat aiheuttaa erityyppisiä tuentarpeita teknologisten apuvälineiden ja digiratkaisujen suhteen, sillä esimerkiksi sokea henkilö, kuuro henkilö ja fyysisesti vammautunut henkilö voivat tarvita erilaista tukea ja erilaisia apuvälineitä voidakseen käyttää sähköisiä palveluita. Avustava teknologia voi auttaa esimerkiksi sokeaa henkilöä kuulemaan näytöllä näkyvän tekstin puheena tai neliraajahalvaantunutta ohjaamaan päätelaitetta ilman käsiä. Avustavasta teknologiasta ei kuitenkaan ole hyötyä, jos verkkosivustossa ei ole otettu niiden käyttöä huomioon suunnittelussa ja toteutuksessa. (Papunet 2021.) Digitaalinen saavutettavuus tarkoittaa ihmisten erilaisuuden ja moninaisuuden huomioimista verkkosivujen ja mobiilisovellusten suunnittelussa ja toteutuksessa, jolloin digipalveluissa huomioidaan sisältöjen selkeys ja ymmärrettävyys, helppokäyttöisyys ja tekninen toteutus. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi

verkkosivuston hyviä kontrasteja, selkeää ulkoasua, videoiden tekstityksiä ja selkokielistä kielenkäyttöä. Ymmärrettävyys tarkoittaa lisäksi monikanavaisuutta, jolloin tietoa tarjotaan tekstinä, videoina, kuvina ja äänenä. (Aluehallintovirasto. Digi kuuluu kaikille.) Selkokielen tarvearvion mukaan selkokielen kohderyhmiin Suomessa kuuluu noin 11–14 % väestöstä. Selkokielestä hyötyvät muun muassa henkilöt, joilla on synnynnäinen neurobiologinen syy (esim. kehitysvamma, dysfasia, lukivaikeus, ADHD), huono kielitaito (esim. maahanmuuttajat) tai joilla kielitaito heikkenee elinaikana (esim. muistisairaus, afasia). (Juusola 2019, 3–4.)

Yhdenvertaisten sähköisten palveluiden eteen tulee tehdä vielä töitä, sillä sosiaali- ja terveysministeriön vuoden 2018 raportin mukaan sosiaalihuollon sähköisten palveluiden kokonaiskuva on pirstaleinen ja palvelutarjoama on kuntien välillä epätasa-arvoinen. Raportin mukaan sähköisiä palveluiden tarjontaa on monipuolistettava ja lisättävä, turvata palveluiden saavutettavuus sekä vahvistettava osaamista. Lisäksi selkokielistä ja monikanavaista viestintää tulisi lisätä. (Kauppila ym. 2018.) Vuoden 2020 kuntien digikartoituksessa selvisi, että mitä suurempi kunta oli kyseessä, sitä laajempi oli digipalveluiden tarjonta ja kehittyneemmät digipalvelut. Lisäksi mitä useampi kunta käytti samaa digipalvelua, sitä kehittyneempi palvelu oli. Kolmanneksi mitä vähemmän eri digipalveluita palvelunjärjestäjä tarjosi, sitä kehittyneempiä palvelut olivat. (Valtiovarainministeriö 2020b, 43.)

Suunnittele kaikille-periaatteen (*Design for All* tai *Universal Design*) mukaan erilaiset käyttäjät huomioidaan digipalveluissa jo heti suunnittelun alusta asti. Tällä tavalla toteutetaan alusta asti yksi palvelu, jota kaikki erilaiset ihmiset voivat käyttää. (Aluehallintovirasto. Digi kuuluu kaikille.) Myös vammaisuuden sosiaalinen malli painottaa erilaisuuden ja monimuotoisuuden hyväksymistä, jolloin lähtökohtaisesti rakennettu ympäristö ja asenteet tukevat yhdenvertaisia käytäntöjä (Watling & Rogers 2014, 55). Saavutettavat digitaaliset palvelut hyödyttävät kaikkia ihmisiä (Aluehallintovirasto. Digi kuuluu kaikille), ja rakenteellisen sosiaalityön mukaisesti sosiaalialan ammattilaisten tulee olla puolustamassa digitaalisessa syrjäytymisessä olevien ihmisten asemaa tasa-arvoisten ja monikanavaisten palvelumuotojen kehittämisessä (Heikkonen & Ylönen 2010, 129).

Suomessa on käynnistetty erilaisia kehittämishankkeita, joiden avulla pyritään edistämään vammaisten henkilöiden osallisuutta digitaalisissa palveluissa. Esimerkiksi Digi haltuun! -hankkeessa 2017–2020 kehitettiin digikaverivalmennus, jossa valmennettiin 120 digikaveria ympäri Suomen tukemaan vammaisten henkilöiden, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien sekä pitkäaikaissairaiden digitaitoja (Aspa 2020). #Ihan Diginä! -hankkeessa 2018–2021 edistettiin

digitaalista yhdenvertaisuutta muun muassa digiklubitoiminnan, etätuen ja vertaisdigiosaajatoiminnan kautta (Honkalampi. #Ihan Diginä! (2018–2021)). Digiosallisuus Suomessa -hankkeessa 2020–2022 kartoitettiin digiosallisuuden tilaa Suomessa sekä hyviä käytäntöjä ja luotiin mittaristo digiosallisuuden seuraamiseksi (Kuusisto ym. 2022). Tällä hetkellä on käynnissä DigiIN -hanke 2019–2025, jonka tavoitteena on luoda ratkaisuja, joiden avulla kaikki pysyvät mukana sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluissa (DigiIN 2022).

2.2.2 Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia digitalisaatiosta

Vammaisten henkilöiden ja teknologian välisestä suhteesta löytyy tutkimustietoa etenkin kansainvälisesti, ja näkökulmat painottuvat vammaisten henkilöiden teknologian käyttöön, teknologian saavutettavuuteen, digitaaliseen kuiluun ja leimautumisen kokemiseen. Sen sijaan vammaissosiaalityön ja digitalisaation suhteesta on hyvin vähän kotimaista tai kansainvälistä tutkimustietoa (Kivistö 2019b, 119). Manzoorin ja Vimarlundin (2017) kirjallisuuskatsauksen tuloksissa käy ilmi, että tutkimukset digitalisaation ja vammaisuuden suhteesta antavat vain melko yleisluontoista tietoa, eivätkä ne ota kantaa esimerkiksi vamman tyyppiin, henkilön tekniseen osaamiseen tai e-palveluiden kontekstiin. Tutkimusten mukaan digitaalisuus voi vähentää vammaisten henkilöiden kokemusta leimautumisesta ja eriytyneisyydestä, kun vammaiset henkilöt voivat virtuaalimaailmassa ilmaista haluamallaan tavalla identiteettiään, luoda sosiaalisia suhteita ja päättää itse siitä, milloin ja miten he kertovat muille ihmisille omasta vammaisuudestaan (ks. esim. Bowker & Tuffin 2002; Chadwick & Fullwood 2018; Tsatsou 2021). Myös Kivistön (2017a, 41) tutkimuksen mukaan teknologia tarjoaa monille vammaisille nuorille aiemmasta erillisyydestä ja toiseudesta poikkeavan, vaihtoehtoisen tavan esittää vammaisuutta ja esiintyä oman elämänsä asiantuntijana. Toisaalta teknologia voi myös vahvistaa leimautumisen kokemusta, mikäli teknologiset ratkaisut eivät ole saavutettavia. Vammaiset henkilöt kritisoivat räätäloidyn teknologian puutetta sekä teknologian liiallista monimutkaisuutta. Esimerkiksi kehitysvammaisten henkilöiden on vaikeaa oppia uusia tai päivitettyjä versioita laitteista ja ohjelmista, ja tiettyjen tehtävien suorittaminen vaatii liian monta vaihetta. (Tsatsou 2021.) Lisäksi vammaisuuden piilottaminen virtuaaliympäristössä voi toisaalta ylläpitää ja vahvistaa hallitsevaa oletusta normaalista (Bowker & Tuffin 2002; Tsatsou 2021).

Kivistön ja Hokkasen (2020) tutkimuksen mukaan valtavirtateknologioita itsenäisesti käyttävien vammaisten henkilöiden sähköisten vammaispalveluiden käyttöön vaikuttavat henkilön elämäntilanne sekä vammaispalveluasiakkuuden vakiintuneisuus tai vakiintumattomuus. Vammaiset

henkilöt luokiteltiin tilannekohtaisiin toimijuuksiin, joita ovat taidokkaat, potentiaalit, varaukselliset ja pakotetut sähköisten vammaispalveluiden käyttäjät. Tutkimuksen mukaan kaikkien sähköisten vammaispalveluiden käyttöä voi edistää palveluiden saavutettavuuden, esteettömyyden ja käytettävyyden parantamisella, mutta lisäksi kehittämistoimenpiteitä tulee kohdentaa huomioiden kunkin asiakkaan erilaiset ja yksilölliset tarpeet. Esimerkiksi taidokkaat käyttäjätyypit hyötyvät sähköisten palveluiden tarjonnan monipuolistamisesta, mutta potentiaalit käyttäjätyypit taas kaipaavat lisää tietoa ja tukea sähköisten palveluiden hyödyntämiseen. Tutkimuksen mukaan vammaisten henkilöiden myönteinen asenne sähköisiin palveluihin ilmenee sähköisten palveluiden runsaampana käyttönä, kun taas epäileväisempi asenne ilmenee sähköisten palveluiden vähäisempänä käyttönä. (Kivistö & Hokkanen 2020.) Aspa-säätiön Digitaalinen arki -selvitysprojektin mukaan osa asiakkaista hoiti mielellään asioitaan sähköisesti ja koki sen tuovan joustavuutta, mutta moni koki tarvitsevansa tukea sähköiseen asiointiin. Tuen tarvetta oli teknisessä käytössä ja lomakkeiden täyttämässä. Osa koki asiatekstien ymmärtämisen, lukemisen, kirjoittamisen ja asioihin keskittymisen hankalaksi. Lisäksi itsenäinen asiointi ei onnistunut, jos nettisivut eivät olleet saavutettavia. Asumispalvelujen asiakkaista enemmistö koki tarvetta parantaa omia tietotekniikan käyttötaitojaan. Selvityksen mukaan sähköiseen asiointiin saatiin apua yleensä läheisiltä, henkilökohtaisilta avustajilta tai asumispalvelutyöntekijöiltä. (Valjakka 2017, 9–14.)

VamO -hankkeen 2016–2019 yhdessä osatutkimuksessa tarkasteltiin asiakasosallisuuden ja asiakaslähtöisyyden toteutumista digitalisaation kontekstissa (VamO-hanke). Vammaispalvelun asiakkaat nostivat esiin sähköisten vammaispalveluiden hyötyjä, haittoja, kehittämiskohteita sekä uusia ideoita. Ensinnäkin asiakkaat kokivat digitalisaation ratkaisuna tehostamaan työntekijöiden tekemää hallinnollista työtä, minkä toivottiin vapauttavan työntekijän työaika enemmän asiakastyöhön (Heini ym. 2019, 38). Osa asiakkaista toivoi hakemusten, päätösten ja palvelusuunnitelmien hoitamista sähköisesti. Kehitysideana tuotiin esiin oman sähköisen profiilin luominen, jossa tieto olisi saatavilla yhdestä paikasta ja jossa asiakas voisi seurata omaa hakuprosessiaan reaaliajassa. Lisäksi toiveena oli asiakkaalle tuleva automaattinen muistutustoiminto palvelusuunnitelman päivittämisen tarpeesta tai palvelupäätöksen päättymisestä. Asiakkaat toivoivat vammaispalvelun työntekijän helppoa tavoitettavuutta. Monet asiakkaat kokivat yhteydenpidon työntekijän kanssa luontevaksi sähköpostin välityksellä, ja yhteydenpidossa toivottiin hyödynnettävää turvasähköpostia tai videopuheluita. (Heini ym. 2019, 38–39.) Asiakkaat toivoivat lisäksi chat -mahdollisuutta vammaispalvelun ja muiden ammattialojen työntekijöiden kanssa. Tärkeäksi asiakasosallisuuden edellytykseksi koettiin tiedonsaanti, ja asiakkaat toivoivat kaiken materiaalin olevan saatavilla sähköisesti, esteettömästi ja saavutettavasti. Toiseksi tärkeäksi koettiin

digitaalisten taitojen osaaminen, ja myös asiakkaat toivoivat koulutusta teknologian käyttöön ja sähköiseen asiointiin sekä mahdollisuutta teknisen käytön tukeen. (Kivistö 2019a.)

VamO -hankkeessa kerätyn vammaispalvelun sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskustelussa tuotettiin tietoa sosiaalityön eettisestä toimijuudesta digitalisaatiossa. Sosiaalityöntekijät nostivat esiin digitalisaation tuomia uusia mahdollisuuksia esimerkiksi vammaisten lasten kuulemiseen sekä asiakkaan läheisverkoston parempaan osallistumiseen digiratkaisuja hyödyntämällä. Toisaalta digitalisaation nähtiin vaativan paljon osaamista. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijät kokivat sähköisten palveluiden lisäävän saavutettavuutta, mutta toisaalta myös lisäävän sosiaalityön kuormittuneisuutta. Esimerkiksi uuden chat -keskustelumahdollisuuden sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä arveltiin lisäävän työkuormaa, mikäli asiakkaat ”pommittaisivat” sosiaalityöntekijöitä jatkossa yhä enemmän. Sosiaalityöntekijät kokivat tärkeäksi asiakkaan osallisuudesta huolehtimisen, etenkin kun digitalisaatio on mahdollistanut ja lisännyt toisen puolesta asioimista ja valtuuttamista. Sosiaalityöntekijät kokivat tärkeäksi, että asiakkaille tarjotaan jatkossakin aina mahdollisuus sekä teknologiavälitteiseen että kasvokkaiseen tapaamiseen. (Kivistö 2019b, 125–129.)

2.3 Teknologiavälitteinen vuorovaikutus

2.3.1 Teknologiavälitteinen vuorovaikutus ja tutkimussuuntaukset

Vuorovaikutus siirtyy yhä enemmän virtuaaliseen online-maailmaan, jolloin kommunikointi tapahtuu tietokoneiden ja verkon välityksellä (Krämer & Kappas 2011, 1). Viestintää voidaan pitää symbolisena viestintäjärjestelmänä, jonka avulla ihmiset luovat henkilökohtaisia identiteettejä, muodostavat yhteyden muihin, kehittävät suhteita, rakentavat sosiaalisia verkostoja ja yhteisöjä sekä sosiaalisia merkityksiä (Sherblom 2020, 2). Sherblomin (2020) määrittelemänä termi computer-mediated communication (CMC) kuvaa ihmistenvälistä viestinnän prosessia, jossa kehitetään merkityksellisiä henkilökohtaisia suhteita teknologisen välineen kautta. Termiä voidaan käyttää kuvaamaan laajasti kaikkea teknologisesti välitettyä viestintää, kuten viestintää matkapuhelinten, sosiaalisen median, sähköpostin, tietokoneiden tai minkä tahansa digitaalisen alustan käytön välityksellä. (Sherblom 2020, 2.) Computer-mediated communication voidaan suomentaa tietokonevälitteiseksi viestinnäksi, mutta tässä tutkimuksessa käytän termiä teknologiavälitteinen vuorovaikutus. Teknologiavälitteinen vuorovaikutus kuvaa mielestäni paremmin viestinnän

vastavuoroisuutta. Lisäksi termi tietokonevälitteinen vuorovaikutus voi helposti luoda kuvan pelkästään tietokoneen välityksellä tapahtuvasta vuorovaikutuksesta, joten tässä tutkimuksessa käytän termiä teknologiavälitteinen vuorovaikutus, jolla viitataan vuorovaikutukseen minkä tahansa teknologisen välineen avulla. Tässä tutkimuksessa tarkastelen sellaista teknologiavälitteistä vuorovaikutusta, jossa keskustelun osapuolet eivät ole samassa tilassa.

Vuorovaikutus voi tapahtua useiden eri välineiden ja alustojen välityksellä. Teknologiavälitteinen vuorovaikutus voi tapahtua äänen välityksellä, videon, tekstien tai kuvien välityksellä. Tekstimuotoista viestintää voi tapahtua esimerkiksi blogien, sosiaalisen median sivustojen, sähköpostin ja chatin välityksellä (Krämer & Kappas 2011, 2). Puhelimen välityksellä pystytään kommunikoimaan äänen välityksellä puheluiden ja ääniviestien muodossa. Videoneuvottelussa taas kaksi tai useampi henkilö voi kommunikoida samanaikaisesti kaksisuuntaisen video- ja äänilähetyksen avulla (Elswick 2017, 10). Videovälitteinen vuorovaikutus mahdollistaa sanallisen ja sanattoman viestinnän, eli video välittää myös kasvojen ilmeet ja eleet (Yliräisänen-Seppänen & Pirttijärvi, 2018, 24). Vuorovaikutus voi lisäksi olla joko reaaliaikaista tai ei-reaaliaikaista (Krämer & Kappas 2011, 2; Rahikka 2015, 45). Reaaliaikainen kommunikaatio on nopeatempoista ja tapahtuu samanaikaisesti, kun taas ei-reaaliaikainen kommunikaatio tapahtuu viiveellä (Rahikka 2015, 45).

Tietokonevälitteistä viestintää on perinteisesti tutkittu viiden eri lähestymistavan avulla. Varhainen tietokonevälitteisen viestinnän tutkimuksen lähestymistapa keskittyy teknologisten viestintävälineiden rajoituksiin, joka erityisesti ilmenee ei-reaaliaikaisessa, kasvottomassa ja tekstipohjaisessa viestinnässä. Lähestymistavassa viestintää verrataan usein kasvokkain tapahtuvaan vuorovaikutukseen, jota pidetään rikkaampana, ja jossa keskustelu tapahtuu reaaliaikaisesti ja mahdollistaa sanallisen ja sanattoman viestinnän. Lähestymistavassa oletetaan, että erilaisten sosiaalisten vihjeiden puuttuminen rajoittaa kykyä kommunikoida kyseisen välineen kautta. (Sherblom 2020, 2–3.) Kriittisen näkemyksen mukaan yhteydenpito verkkovuorovaikutuksen avulla ei takaa aitoa vuorovaikutusta toisiin, vaan keskustelu jää usein pinnalliseksi. Esimerkiksi tekstimuotoisesta viestinnästä puuttuu sosiaaliset vihjeet, kuten vaikeneminen ja tauot sanojen ja ilmausten välillä, jotka voivat olla merkityksellisiä. (Rahikka 2015, 40–46.)

Toisessa lähestymistavassa huomio siirretään pois viestinnän rajoituksista ja keskitytään tutkimaan osallistujien viestintäkokemusta. Viestintäkokemuksen tutkimisessa keskitytään etenkin kokemukseen läsnäolosta ja läheisyyteen muiden ihmisten kanssa, oli pa viestinnän väline mikä tahansa. Kolmannessa lähestymistavassa tutkimuksen kohteena on ihmisten käyttämä kieli, etenkin

tekstipohjaisessa viestinnässä. Lähestymistavassa ollaan kiinnostuneita siitä, miten ihmiset käyttävät ja tulkitsevat kieltä kehittäessään henkilökohtaisia ja sosiaalisia suhteita tietokonevälitteisessä viestinnässä. Neljäs lähestymistapa taas keskittyy tietokonevälitteisen viestinnän mahdollisuuksiin. Ihmisten ajatellaan voivan luoda monipuolisempia henkilökohtaisia identiteettejä ja suhteiden verkostoja tietokonevälitteisissä ja virtuaalisissa ympäristöissä kuin kasvokkain. Lähestymistapa tarkastelee tietokonevälitteistä viestintää mahdollisuutena rakentaa uusia identiteettejä, sosiaalisia verkostoja, työryhmiä ja verkostoja. (Sherblom 2020, 3.) Esimerkiksi Avarar-teknologian avulla on mahdollista luoda ihmishahmo edustamaan itseään verkkomaailmassa. Lisäksi avatarien asuttamat kolmiulotteiset virtuaaliset maailmat mahdollistavat sekä nonverbaalin viestinnän, chatin sekä puheviestinnän. (Kappas & Krämer 2011, 2–3.) Viides lähestymistapa taas tarkastelee tietokonevälitteiseen ja virtuaaliseen ympäristöön osallistumisen vaikutuksia. Lähestymistavassa ollaan kiinnostuneita siitä, miten osallistujien verkossa rakentamat virtuaaliset identiteetit ja suhteet vaikuttavat heidän psykologiseen tilaansa ja käyttäytymiseen offline-tilassa. (Sherblom 2020, 3.)

2.3.2 Vuorovaikutusosaaminen verkossa

Sosiaalityön ydinosaamisena voidaan pitää vuorovaikutusosaamista. Kun sosiaalityön palveluita tarjotaan teknologiavälitteisesti, tulee verkkovuorovaikutus väistämättä osaksi sosiaalityön asiantuntijuutta. (Kilpeläinen & Sankala 2010, 278.) Teknologiavälitteinen vuorovaikutus on erilaista verrattuna samassa tilassa tapahtuvaan vuorovaikutukseen, sillä teknologia etäännyttää osapuolet toisistaan. Vuorovaikutukseen tulee silloin kiinnittää erityistä huomiota. (Yliräisänen-Seppänen & Pirttijärvi 2018, 38.) Sosiaalialan eettisten ohjeiden mukaan sosiaalialan työ on suhdeperusteista työtä, jonka onnistumisen edellytyksenä on luottamuksellisen suhteen rakentaminen asiakkaan ja työntekijän välille. Tärkeää on asiakkaan luonteva ja aito kohtaaminen. (Talentia 2017, 31.) Teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa sosiaalityöntekijän tulisi pystyä luomaan läsnäoloa, välittämään empatiaa ja ymmärrystä ilman, että työntekijä ja asiakas ovat fyysisesti samassa tilassa (Strömberg-Jakka 2010, 150). Kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa esimerkiksi puheen synkronisoitumisen ja kehojen samantahtisuuden on todettu edesauttavan vuorovaikutusta ja empatian välittymistä (Saarikivi 2020). Kehoa voikin pitää tehokkaana välineenä asiakkaiden ymmärtämiseen ja myötätunnon välittämiseen, sillä tunteet koetaan ja ilmaistaan kehollisesti (Rhyn ym. 2020). Usein juuri sanattomalla viestinnällä on suurempi merkitys kuin sillä, mitä itse asiassa sanomme (Mönkkönen 2018, 3.1). Tämä luo erityisen haasteen sosiaalityön vuorovaikutusosaamiselle verkossa. Empatian välittyminen vuorovaikutuksessa on todettu merkittäväksi tekijäksi, sillä esimerkiksi chat -pohjaisessa lääkärin vastaanotolla potilaat olivat

vähemmän huolissaan omista oireistaan ja ilmoittivat herkemmin oireidensa lieventymisestä etävastaanoton jälkeen, mikäli heidän kokemuksensa lääkäristä oli empaattinen (Martikainen ym. 2022). Kyse on ennen kaikkea siitä, miten asiakas kokee tullessa kohdatuksi. Teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa työntekijältä vaaditaan erityyppisiä taitoja verrattuna kasvokkain tapahtuvaan kohtaamiseen (Rahikka 2015, 142).

Sosiaali- ja terveydenhuollossa pyritään lähtökohtaisesti dialogiseen ja vastavuoroiseen vuorovaikutukseen, jolloin työntekijä–asiakassuhteessa tietoa ja ymmärrystä tuotetaan yhdessä (Mönkkönen 2018, 5.4). Rahikan (2015) väitöskirjan mukaan verkkokeskustelu edellyttää vastavuoroista ymmärrystä keskustelijoiden välillä. Ymmärrystä voi osoittaa ilmeillä, eleillä ja äänensävyillä kasvokkaisessa kommunikaatiossa, mutta tekstipohjaisessa vuorovaikutuksessa ymmärryksen osoittaminen joudutaan viestittämään toisella tapaa. Tekstipohjainen vuorovaikutus perustuu käytettyyn kieleen, käsitteisiin ja kirjoittamisen tapaan, ja työntekijän käyttämä kieli ja ilmaisut viesteissä vaikuttavat asiakassuhteen muodostumiseen. Työntekijän tavoitteena on saada vastausviestin saaja kokemaan, että hänet kuullaan ja hänen asiansa otetaan vakavasti. Vastavuoroisuutta voi edistää esimerkiksi kysymyksillä, vastauksilla, kertomuksilla, ilmaisemalla samanmielisyyttä tai erimielisyyttä ja tekemällä yhteenvetoja. (Rahikka 2015.) Vastaanottajalle voidaan antaa kuvallisia vihjeitä kirjoittajan mielialasta tai ilmeestä käyttämällä hymiöitä, kuvia, lyhenteitä tai isoja kirjaimia asian korostamiseksi. Nämä kuvalliset vihjeet voivat muuttaa ja parantaa tekstin tulkintaa. (Kappas & Krämer 2011, 2; Mattison 2012, 254.) Teknologian kautta viestiessä sosiaalityöntekijöiden tulee kuitenkin olla tietoisia kohdeyleisöstä, sillä eri kohdeyleisöillä voi olla erilaisia käsityksiä kunnioittavasta ammattikielestä (Barsky 2017, 15). Watling ja Rogers (2014, 121) kehottavat esimerkiksi välttämään isojen kirjainten käyttöä, koska niitä pidetään usein huutamista vastaavina ja vastaanottaja voi pitää viestiä työkeänä. Myös sanat voivat merkitä eri ihmisille eri asioita, ja työntekijöiden on tärkeää olla sensitiivinen käytettyjen sanojen sosiaalisten merkitysten suhteen (Mönkkönen 2018, 5.2). Kilpeläisen ja Sankalan (2010, 279) mukaan tekstipohjaisessa vuorovaikutuksessa sosiaalityöntekijän haasteena on muodostaa asiakasta ymmärtävä ja tukeva viesti siten, että se sisältää sosiaalisia vihjeitä mutta säilyttää asiallisuuden.

Tekstipohjaisessa vuorovaikutuksessa lähettäjä ja vastaanottaja eivät voi tietää, kuinka viesti vastaanotetaan (Watling & Rogers 2014, 121) tai kuinka viesti tulkitaan (Kilpeläinen & Sankala 2010, 279). Tekstimuotoisessa vuorovaikutuksessa onkin riski väärinkäsityksille (Watling & Rogers 2014, 121). Asiakas voi tulkita viestit esimerkiksi tarkoitettua positiivisemmin tai negatiivisemmin (Strömberg-Jakka 2010, 140). Lisäksi sähköisen vuorovaikutuksen nopeus voi aiheuttaa

huolimattomuusvirheitä. Sähköpostiviestittelyssä saatetaan vahingossa painaa ”vastaa kaikille” yksittäisen henkilön sijaan, viesteihin voi tulla kirjoitusvirheitä tai jopa vakavia arviointivirheitä. Esimerkiksi nopeasti ja huumorilla lähetetty viesti saattaa olla toisen henkilön mielestä sopimaton tai jopa loukkaava. Tekstimuotoisessa vuorovaikutuksessa työntekijän onkin tärkeää käyttää aikaa tekstin uudelleenlukemiseen viestin tarkkuuden varmistamiseksi. (Watling & Rogers 2014, 12, 120–121.) Etenkin lyhyet viestit ovat monitulkintaisia, mikä tekee viesteihin vastaamisesta vaikeampaa. Monitulkintaisuutta voi kuitenkin lieventää kysymysten ja tarkennusten avulla. (Rahikka 2015, 99–100.) Rahikan (2015, 88) tutkimuksen mukaan sosiaali- ja terveysalan työntekijät kokivat viesteihin vastaamista vaativampana verrattuna kasvokkaiseen vastaamiseen, sillä viesteistä jää pysyvä jälki ja se voidaan myös julkaista vastaanottajan toimesta. Lisäksi kiireessä tai huolimattomasti julkaistua sisältöä on vaikeaa myöhemmin hallita tai poistaa (Watling & Rogers 2014, 29).

VamO -hankkeessa 2016–2019 tuotettiin tietoa vammaissosiaaliryhmien asiakkaiden osallisuuden kokemuksista vuorovaikutustilanteissa (ks. Heini ym. 2019). Tutkimustulosten mukaan vammaispalvelun asiakkaista suurin osa kokee asiakastapaamisessa tärkeäksi aidon kuuntelemisen sekä asiakasta arvostavan ja kunnioittavan kohtelun, jolloin myös asiakkaan on helpompaa tuoda esille omia mielipiteitään ja toiveitaan. Asiakkaat kokivat tärkeäksi, että työntekijä puhuu selkeästi ja varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt käsiteltävän asian. Lisäksi asiakkaat kokevat tärkeäksi, että tapaamisessa asiakkaalle annetaan riittävästi aikaa ja tapaamisissa on kiireetön tunnelma. (Heini ym. 2019, 32–38.) Nämä lähtökohdat tulisi huomioida myös teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa. Puhakka (2020a) antoi Digisosiaalipalvelut -hankkeessa vinkkejä sosiaalihuollon ammattilaisille asiakkaan kohtaamiseen videovälitteisesti. Puhakan mukaan työntekijän tulisi muistaa videovälitteisessä kohtaamisessa puhua rauhallisesti, katsoa ruutua, kuunnella, kysyä, puhua vuorotellen ja sanoittaa tunnereaktioita. Esimerkiksi päällekkäin puhuminen voi muuttaa puheen epäselväksi mikkien vuoksi. Asiakkaan luottamusta voi lisätä pitämällä kamera auki, käyttämällä kuulokkeita ja kertomalla asiakkaalle, missä on etätapaamisen aikana. Lisäksi työntekijän on tärkeää keskittyä tapaamiseen eikä tehdä muuta yhtä aikaa. Asiakkaalle on hyvä sanoittaa omaa tekemistään, mikäli työntekijä esimerkiksi katsoo tietokoneelta tietoja tai hakee papereita tapaamisen aikana. Oman tekemisen sanoittaminen rakentaa luottamusta ja antaa asiakkaalle viestiä, että myös asiakas voi kertoa omia asioitaan työntekijälle. (Puhakka 2020a.)

Kilpeläisen ja Sankalan (2010, 285) mukaan sosiaaliryhmien e-osaamisalueita ovat verkkovuorovaikutus, arvo-osaaminen ja etiikka internetissä, teknologian osaaminen menetelmänä ja välineenä sekä teknologiaan liittyvien muutosten hallinta. Osana työntekijän vuorovaikutusosaamista työntekijän

tulee tunnistaa, millainen vuorovaikutus ja millaiset viestintävälineet toimivat missäkin vuorovaikutustilanteessa, ja milloin digitaaliset välineet edistävät ja milloin puolestaan rajoittavat vuorovaikutusta (Mönkkönen 2018, 2.2). Erityyppiset dialogit voivatkin palvella asiakkaita erilaisissa tilanteissa. Esimerkiksi suljetussa dialogissa ei tavoitella syvällistä kommunikatiivista suhdetta, vaan asiakkaalla voi olla esimerkiksi selkeä yksi kysymys, johon hän toivoo vastausta. Sen sijaan avoimessa dialogissa työntekijä ja asiakas rakentavat yhdessä ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja etsivät siihen ratkaisua. Avoimissa tekstipohjaisissa dialogeissa asiakas voi samalla kirjoittaa itselleen ja selkeyttää omaa ajatteluaan kirjoitusprosessin avulla. (Rahikka 2015, 139.) Erityyppiset teknologiavälitteiset vuorovaikutuksen välineet voivatkin palvella asiakkaita hyvin erilaisissa tilanteissa.

Rahikan (2013) tutkimuksen mukaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten on tasapainoiltava verkkokommunikaatiossa asiantuntijan ja etäisen roolin sekä persoonallisen ja kohtaavan roolin välillä. Dialogi ja kohtaava kommunikaatio on mahdollista saavuttaa verkkokommunikaatiossa, mutta se edellyttää työntekijöiltä prosessin ja tekstuaalisuuden hallintaa sekä ymmärrystä sosiokulttuuristen tekijöiden vaikutuksista (Rahikka 2015, 146). Sosiaalityön koulutukseen olisi hyödyllistä saada lisää opetustarjontaa teknologiasta (Granholt 2016, 75; Kilpeläinen & Sankala 2010, 282). Lisäksi työelämässä olevat sosiaalityöntekijät tarvitsevat koulutusta uusien digitaalisten työkalujen käyttöön ottamisessa (Granholt 2016, 75). Puhakka (2020b) nostaa tärkeäksi tekijäksi työntekijän oman motivaation etätapaamiseen. Jos työntekijällä ei ole motivaatiota etäpalveluiden käyttämiseen tai hän kokee niiden käytössä epävarmuutta, ei niitä myöskään kovin helposti tarjota asiakkaalle. Työntekijän tulee saada riittävää koulutusta, tukea ja ohjausta etäpalveluiden käyttämiseen, joilla voidaan innostaa ja motivoida etäpalveluiden kokeilemiseen. (Puhakka 2020b.) E-osaamisen voidaankin ajatella laajentavan ja syventävän nykyistä perinteistä sosiaalityön asiantuntijuutta (Kilpeläinen & Sankala 2010, 284). Lisäksi tarvetta olisi yhteisille linjauksille tietoturvalisistä ohjelmista ja sovelluksista, sillä esimerkiksi sosiaalisen median ja WhatsApp -sovelluksen käyttämisessä sosiaalialan asiakastyössä on erilaisia linjavetoja eri kuntien välillä (ks. Pelastakaa Lapset, Digitaalinen sosiaalityö lasten ja Nuorten tukena, 51–52).

3 Tutkimuksen toteuttaminen

3.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on tutkia sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokemuksia teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta vammaissosiaalityön asiakastyössä. Teknologiavälitteisellä vuorovaikutuksella tarkoitetaan tässä tutkimuksessa kahden tai useamman ihmisen välistä vuorovaikutusta, joka tapahtuu puhelimen, sähköpostin, chatin, sosiaalisen median tai videon välityksellä. Tässä tutkimuksessa tarkastelen sellaista työntekijän ja asiakkaan välistä teknologiavälitteistä vuorovaikutusta, jossa keskustelun osapuolet eivät ole samassa tilassa.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on vastata seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten vammaispalvelun sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat käyttävät teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen työvälineitä asiakastyössä?
2. Millaisia kokemuksia vammaispalvelun sosiaalityöntekijöillä ja sosiaaliohjaajilla on teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa?

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jonka tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään ilmiön laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti (Menetelmäpolku 2015). Laadulliselle tutkimukselle ei ole olemassa yhdenlaista määritelmää, mutta usein laadullista tutkimusta määritellään suhteessa kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen. Laadullinen ja määrällinen tutkimus tarkastelevat maailmaa ja todellisuutta eri lähestymistapojen kautta. (Alasuutari 2011; Eskola & Suoranta 1998.) Määrällisessä tutkimuksessa pyritään kuvaamaan ja tulkitsemaan ilmiötä erilaisten tilastojen ja numeroiden, luokitteluiden ja syy- ja seuraussuhteiden avulla (Menetelmäpolku 2015). Määrällistä tutkimusta kuvataan usein selittäväksi, luonnontieteelliseksi ja jopa kovaksi tutkimukseksi. Sen sijaan laadullista tutkimusta luonnehditaan usein ihmistieteelliseksi, pehmeäksi, ymmärtäväksi ja tulkinnalliseksi empiriseksi tutkimukseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on kuvata maailmaa tutkittavien ihmisten näkökulmasta, eli ihmisten toiminnassa läsnä olevia merkityksiä tai heidän sisäisille kokemuksilleen antamia merkityksiä. Laadullisessa tutkimuksessa pystytään harvoin tunnistamaan selviä syy-seuraussuhteita, sillä asioiden nähdään kietoutuvan ja liittyvän toisiinsa monimutkaisilla tavoilla. (Juhila 2021.)

Tutkimuksen tiedonhankinnan strategiana toimi fenomenologinen tutkimus, jossa tarkastellaan muiden ihmisten kokemusta ja ymmärryksen muodostumista (Menetelmäpolku 2015). Kokemus voi olla tunnetta, tietoa, intuitiota ja uskoa sekä niiden yhdistelmiä. Kokemuksen tutkimisen tieteellisenä lähtökohtana voidaan pitää sitä, miten hyvin tutkittavana oleva asia tavoitetaan sellaisena kuin se tutkimuskysymysten kannalta todellisuudessaan on olemassa. (Perttula 2008, 136–137.) Kokemuskäsitteessä tutkimuskohteena toimii subjektiiviset merkitykset, jolloin tutkimustuloksen tavoitteena on ymmärtäminen ja äänen antaminen tutkittaville. Kokemuskäsitteessä todellisuuden ajatellaan oleva moninainen ja subjektiivinen. (Jokinen 2021.) Kokemusten rakentumiseen vaikuttavat kunkin ihmisen oma elämänsä historia, käsitykset, arvot ja tuntemisen tavat, ja siten kokemukset nähdään ainutkertaisina ja yksilöllisinä. Merkitykset syntyvät kuitenkin yhteisöissä, joissa ihmiset elävät. Sen takia yksilöiden kokemukset paljastavat myös jotakin yleistä ja yhteisiä tapoja kokea maailmaa. On kuitenkin tiedostettava, että toisen kokemusta ei voi koskaan täydellisesti ymmärtää ja siinä on aina tiedostamattomaksi jääviä puolia. (Laine 2018.)

Digitalisaation ja vammaissosiaalityön suhde on toistaiseksi suhteellisen vähän tutkittu aihe. Koska teknologian ja digitaalisten palveluiden käyttö lisääntyy vammaissosiaalityössä, on perusteltua tutkia aihetta enemmän. Sosiaalityön digitalisoitumista voi pitää ilmiönä, joka heijastuu teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen lisääntymisenä ja monipuolistumisena vammaissosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan välillä. Tietoa asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta tarvitaan lisää, jotta teknologian ja digitalisaation merkityksiä ja vaikutuksia vammaissosiaalityössä pystytään ymmärtämään paremmin. Fenomenologinen kokemusten tutkiminen on tärkeää, sillä se lisää ymmärrystä tutkittavan ilmiön moninaisuudesta ja siihen liittyvistä työntekijöiden yksilöllisistä kokemuksista. Yksilöllisten ja erilaisten kokemusten tutkiminen on tärkeää ilmiön kokonaiskuvan ymmärtämiseksi, ja se mahdollistaa myös eri näkökulmien huomioon ottamisen digitaalisten palveluiden kehittämisessä. Tutkimustiedon lisääminen auttaa parempien käytäntöjen ja ratkaisujen kehittämisessä ja käyttöönottoisessa vammaissosiaalityön asiakastyössä. Tutkielmani tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää osana vammaistutkimusta ja sosiaalityön digitalisaation tutkimusta.

3.2 Tutkimusaineisto ja aineiston keruumenetelmä

Koska vammaispalvelun työntekijän ja asiakkaan välisestä teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta ei ollut saatavilla valmista aineistoa, päätin kerätä uuden aineiston tutkimustani

varten. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään harkinnanvaraista poimintaa, jolloin tutkimus perustuu suhteellisen pieneen tapausmäärään (Eskola & Suoranta 1998). Tutkimusaineistoni otantana toimii kahden suurehkon kaupungin vammaispalvelun sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat. Aluksi harkitsin aineiston keräämistä sosiaalisen median kautta, jolloin tutkimuslupia ei olisi erikseen tarvinnut hankkia. Minulla oli kuitenkin kontaktit kahden eri kaupungin vammaispalveluiden vastuuhenkilöihin, joten tuntui hyvältä ajatukselta lähteä keräämään aineistoa suoraan kaupunkien kautta. Päätin kerätä aineiston kahdelta eri sosiaalialan ammattiryhmältä. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat käyttävät työssään samanlaisia teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen välineitä ja molemmat ammattiryhmät työskentelevät vammaispalvelun asiakkaiden kanssa, joten on perusteltua tarkastella sekä sosiaaliohjaajien että sosiaalityöntekijöiden kokemuksia. Lisäksi molempien ammattiryhmien työtä ohjaa samat eettiset periaatteet. Ajatuksena oli, että suuntaamalla kysely kahdelle eri ammattiryhmälle voi antaa monipuolisempia vastauksia ja lisätä vastausten saamisen mahdollisuutta. Valitsin aineiston kohderyhmäksi kaksi suurehkoa kaupunkia, sillä tutkimuslupien hakeminen kahdesta eri kaupungista tuntui kohtuulliselta ajatellen työmäärää. Mikäli olisin lähettänyt kyselyn vain yhden kaupungin työntekijöille, en välttämättä olisi saanut riittävästi vastauksia aineistooni. Lisäksi ajattelin, että kyselyn suuntaaminen kahteen eri kaupunkiin voi antaa monipuolisempia vastauksia, sillä kaupunkien käytännöt voivat olla erilaisia.

Laadullisessa tutkimuksessa yleisimmät aineiston keruumenetelmät ovat haastattelu, havainnointi, kysely ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71). Valitsin aineistoni keruumenetelmäksi laadullisen kyselytutkimuksen, joka sisälsi sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä. Fenomenologisessa tutkimuksessa korostetaan usein tutkimukseen osallistuvien mahdollisimman vapaata, luonnollista ja avointa kokemusten kerrontaa, joka tapahtuu esimerkiksi avoimen haastattelun avulla (ks. Laine 2018). Päätin kerätä aineistoni kuitenkin laadullisen kyselytutkimuksen avulla, koska ajattelin aineiston saamisen heti tekstimuotoisena nopeuttavan työskentelyäni verrattuna esimerkiksi haastatteluiden tekemiseen ja litterointiin. Tutkijan onkin huomioitava aineiston valinnassa oma käytettävissä oleva aika ja taloudelliset resurssit (Juhila ym. 2014, 22). Harkitsin aineiston keruumenetelmänä myös avointa kirjoituskutsua, jonka avulla tutkimukseen osallistuvat olisivat vapaasti saaneet kirjoittaa omista kokemuksistaan vapaan ja narratiivisen kerronnan kautta (ks. Pöysä 2021). Poissuljin kuitenkin avoimen kirjekutsun sillä ajatuksella, että se olisi saattanut karkottaa pois osan potentiaalisista vastaajista. Uskoin, että avoimiin kysymyksiin on matalampi kynnys lähteä vastaamaan verrattuna avoimeen kirjoituskutsuun. Laatimassani kyselyssä suurin osa kysymyksistä oli avoimia kysymyksiä. Usein strukturoituihin kysymyksiin on nopeampaa ja helpompaa vastata kuin avoimiin kysymyksiin. Kuitenkin

tavoitteenani on tarkastella aihetta kokemus -näkökulmasta, joten en halunnut liikaa rajata vastauksia valmiiksi annettuihin vaihtoehtoihin. Fenomenologisessa tutkimuksessa kysymysten tulee olla mahdollisimman avoimia ja todellisuuden kuvailemiseen houkuttelevia kysymyksiä. Avoin kysymys ohjaa keskustelua tietylle alueelle, joten se sisältää rajoittavia näkökulmia. Avoin kysymys ei kuitenkaan määritä sitä, mistä kaikesta ja miten sen sisällä puhutaan. (Laine 2018.)

Kyselyn tekemisen haasteena oli tehdä kyselystä tarpeeksi tiivis, että siihen on työntekijöillä matala kynnyks vastata omalla työajallaan, mutta tarpeeksi laaja, että saan sen avulla kerättyä tarpeeksi syvällisen aineiston. Muodostin kysymyksiä, joiden uskoin antavan parhaiten vastauksen tutkimuskysymyksiini. Pyrin muotoilemaan kysymykset mahdollisimman avoimiksi, joiden avulla työntekijöiden olisi helppo kertoa omista kokemuksistaan. Ennen kyselyn lähettämistä käytin kyselyn kahdella tutkimuksen ulkopuolisella testihenkilöllä testatakseni kyselyyn vastaamiseen menevää aikaa. Testihenkilöillä meni vastaamiseen aikaa 15–20 minuuttia. Pyysin lisäksi testihenkilöiltä palautetta kyselystä ja muokkasinkin kysymyksiä paremmin ymmärrettävään muotoon palautteen perusteella. Tein kyselytutkimuksen O365 Forms -ohjelman avulla ja se on nähtävillä liitteenä tutkimuksen lopussa (Liite 1).

Kyselylomakkeen ensimmäisessä osassa, joka koostui kymmenestä kysymyksestä, kysyttiin vammaispalvelun sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen työvälineiden käyttämisestä asiakkaiden kanssa. Työntekijöiltä kysyttiin, mitä teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen työvälineitä he käyttävät asiakkaiden kanssa, kuinka usein he ovat yhteydessä asiakkaisiin teknologivälitteisen välineiden avulla, ja mitkä tekijät vaikuttavat vuorovaikutusvälineen valintaan. Lisäksi työntekijöiltä kysyttiin kameran sekä hymiöiden ja kuvien käyttämisestä asiakkaiden kanssa. Kyselylomakkeen toisessa osassa, kahdeksan kysymystä sisältävässä osassa työntekijöiltä kysyttiin kokemuksia siitä, millaisissa tilanteissa asiakas voidaan tavata etänä, ja millaisissa tilanteissa kasvokkainen tapaaminen koetaan tarpeelliseksi. Lisäksi työntekijöiltä kysyttiin kokemuksia siitä, miten teknologiavälitteinen vuorovaikutus vaikuttaa työntekijän ja asiakkaan väliseen kohtaamiseen. Kokemuksia kysyttiin myös teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen sujumista edistävistä ja haittaavista tekijöistä sekä teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen hyödyistä ja haitoista sekä eettisistä kysymyksistä.

Lähetin kyselyn kahden kunnan vastuuhenkilölle, jotka välittivät kyselyn edelleen työntekijöille. Kyselyyn vastaaminen oli työntekijöille vapaaehtoista ja anonyymia. Aineisto kerättiin aikavälillä 13.12.-31.12.2021. Vastauksia kyselyyn tuli 21 kappaletta ja vastausprosentti oli 44 % (N 48). Koska

kysely oli ainakin toisessa kunnassa välitetty yleisen sähköpostilistan kautta työntekijöille, voi kysely sisältää myös sijaisena toimivien sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien vastauksia. Keskimääräinen vastausaika oli 49 minuuttia, ja vastausaika vaihteli viidestä minuutista 316 minuuttiin. Mediaani vastausaika oli 29 minuuttia. On todennäköistä, että osa vastaajista on tehnyt kyselyn aikana välillä myös muita työtehtäviä, jonka takia vastausaika on venynyt. Keskimäärin vastaajilla meni vastaamiseen hieman enemmän aikaa, kuin olin etukäteen arvioinut. Suurin osa kysymyksistä oli avoimia kysymyksiä, joten vastauksiin käytetty aika ja pituus vaikutti vastausaikaan. Vastausten pituudet vaihtelivat hyvin paljon eri osallistujien välillä. Osa vastaajista vastasi kyselyyn lyhyesti, osa oli jättänyt joitakin kysymyksiä vastaamatta ja osa taas vastasi pitkästi ja laajasti jokaiseen kysymykseen. Avokysymysten vastausten pituudet vaihtelivat yhdestä sanasta 229 sanaan, ja keskimäärin avovastaukset olivat 30 sanan pituisia.

3.3 Aineiston analysointi

Aineiston analyysimenetelmänä käytän aineistolähtöistä sisällönanalyysiä kyselyn avointen vastauksen kohdalla, ja kyselyn strukturoidut vastaukset esitän prosenttiosuuksina. Aineistolähteisyydellä viitataan usein induktiiviseen päättelyyn, jolloin tulokset nousevat aineistosta, ja vasta tämän jälkeen tuloksia verrataan aikaisempaan teoriaan tai tutkimuksiin. (Juhila 2021.) Induktiiviselle päättelylle vastakkaisessa deduktiivisessä päättelyssä taas aineiston analyysin lähtökohdaksi otetaan jokin teoria (Juhila 2014, 6), ja tuloksia tarkastellaan teorian kautta. Fenomenologisessa tutkimuksessa ei aseteta teoreettista viitekehystä tai mallia etukäteen ohjaamaan tutkimusta. Sen sijaan aineiston tulkinnan jälkeen tuloksia verrataan aikaisempiin tutkimuksiin ja teoreettiseen viitekehukseen. (Laine 2018.) Aineistolähtöinen sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa yhdistellään erilaisia käsitteitä ja saadaan sitä kautta vastaus tutkimustehtävään. Analyysi etenee empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Fenomenologisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään ilmaisujen merkityksiä tutkittavien omasta näkökulmasta, minkä takia aineiston riittävään lukemiseen tulee käyttää tarpeeksi aikaa (Laine 2018). Aluksi luin aineiston läpi useaan kertaan ja tutustuin sen sisältöön. Luin aineistoa läpi kahdella tavalla - sekä yhteen kysymykseen tulleet kaikkien eri henkilöiden vastaukset, että yhden henkilön vastaukset koko kyselylomakkeeseen. Mielestäni aineistoa oli hyödyllistä käydä läpi molemmilla tavoilla. Ensinnäkin pystyin vertailemaan samaan kysymykseen vastanneiden eri henkilöiden vastauksia

keskenään. Toiseksi sain paremman kokonaiskäsityksen yhden henkilön vastauksista, kun luin hänen vastauksensa koko kyselylomakkeeseen. Aloitin vastausten analysoinnin ja tulosten esittämisen kokoamalla kaikkien kysymysten vastaukset yhteen Word-tiedostoon, jonka tallensin One Drive for Business -pilvipalveluun. Ensin muodostin tulokset monivalintakysymyksistä, jotka esitin prosentiosuuksina. Laadin taulukon havainnollistamaan prosentiosuuksien tuloksia (Taulukko 3).

Kyselyn avointen kysymysten kohdalla käytin analyysimenetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi koostuu kolmesta eri prosessista, joita ovat 1) aineiston redusointi eli pelkistäminen, 2) aineiston klusterointi eli ryhmittely ja 3) abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen (Tuomi & Sarajärvi 2018). Kun olin perehtynyt riittävästi aineistoon, siirryin aineistolähtöisen sisällönanalyysin ensimmäiseen vaiheeseen, eli aineiston pelkistämiseen. Pelkistämisen avulla aineistosta karsitaan tutkimukselle epäolennainen pois, jonka jälkeen pelkistetyt ilmaukset listataan allekkain (Tuomi & Sarajärvi 2018). Alleviivasin aineistosta merkittävät lausumat tutkimusongelmien kannalta. Kävin aineiston läpi useaan kertaan, ettei mitään oleellisia lausumia jäänyt pois tutkimusongelmien kannalta. Aineisto oli jo valmiiksi informatiivista ja tiivistä, joten minun ei tarvinnut tehdä aineiston karsintaa kovinkaan paljoa. Tämän jälkeen tein lausumista pelkistettyjä ilmauksia, eli tiivistin ilmaukset lyhyempään lauseeseen tai sanaan ja listasin ne allekkain kysymysten mukaan. Fenomenologisessa tutkimuksessa kuvausten tulisi myötäillä mahdollisimman tarkasti vastaajan puhetta (Laine 2018), joten pyrin muodostamaan pelkistetyt ilmaukset niin, että ne kuvasivat edelleen alkuperäisilmauksia mahdollisimman tarkasti. Aineiston analysoinnissa oli haasteellista osittain eri kysymysten ja vastausten päällekkäisyys, jolloin tulkitsin jonkin kysymyksen vastauksen vastaavaan johonkin kyselylomakkeen toiseen kysymykseen. Tein siis jo analyysin tässä vaiheessa tulkintaa siitä, mihin kysymykseen tulkitsin osallistujan vastaavan. Esimerkiksi pitkissä vastauksissa osallistuja saattoi vastatun kysymyksen lisäksi tuoda esiin näkökulmia, jotka vastasivat tulkintani mukaan kyselytutkimuksen toisiin kysymyksiin. Lisäksi vastauksissa saatettiin samassa lauseessa tuoda esiin useita eri näkökulmia, joten lauseita oli tarpeellista pilkkoa osiin. Tein siis jo analysoinnin tässä vaiheessa tulkintaa ja kategorisointia vastausten sisältöjen merkityksistä. Tuomi ja Sarajärvi (2018) nostavat esiin, että kategorioiden muodostaminen on kriittinen vaihe, sillä tutkija päättää tulkintansa mukaan, millä perusteella eri ilmaisut kuuluvat samaan tai eri kategoriaan.

Aineiston pelkistämisen jälkeen siirryin aineistolähtöisen sisällönanalyysin toiseen vaiheeseen, eli aineiston klusterointiin eli ryhmittelyyn. Aineiston ryhmittelyssä aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Aineisto yhdistetään eri luokiksi, joista muodostuu ensin

alaluokat. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 4.3.) Etsin pelkistetyistä lausumista samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia ja loin aineistosta alaluokkia, joille annoin pelkistettyjä ilmauksia kuvaavat nimet. Merkitsin kunkin alaluokan kohdalle, kuinka moni vastaaja oli tuonut tulkintani mukaan saman asian ilmi. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa ei ensisijaisesti kirjoiteta numeraaliseen muotoon eikä tuloksia analysoida sen mukaan, kuinka suuri osa vastaajista kertoo jostakin asiasta. Kuitenkin joissakin tilanteissa asioiden laskeminen voi tukea laadullista analyysia. (Juhila 2021.) Lukumäärät kertovat asioiden yleisyydestä aineistossa, ja päätin säilyttää lukumäärien esittämisen tulosten merkittävimmissä kohdissa.

Alaluokkien muodostamisen jälkeen siirryin aineistolähtöisen sisällönanalyysin viimeiseen vaiheeseen eli aineiston abstrahointiin, jossa muodostetaan teoreettisia käsitteitä valikoitujen tietojen perusteella. Analyysia jatketaan yhdistelemällä samansisältöisiä alakategorioita yläkategorioiksi, joille annetaan niiden sisältöä kuvaavat nimet. Tämän jälkeen aineiston rikkaudesta riippuen yläkategorioista voidaan muodostaa edelleen pääkategorioita tai yhdistäviä kategorioita. Aineistolähtöisessä analyysissä ei voi etukäteen määrittää, mitä ja kuinka monia luokkia aineistosta voidaan muodostaa, koska jokainen aineisto on ainutkertainen. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Yhdistin samansisältöiset alaluokat yläluokiksi, joita syntyi seitsemän kappaletta. Yläluokkia ovat *tekniikan toimivuus, osaaminen, asiakaslähtöisyys, asiakkaan toimintakyky, kommunikaatio, tietoturva ja ohjeistukset* sekä *tilannekohtaiset tekijät*. En kokenut aineiston kannalta mielekkääksi pääluokkien muodostamista, joten muodostin yläluokista yhden yhdistävän luokan *Työntekijöiden kokemuksia teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen vaikuttavista tekijöistä*. Esimerkit aineistolähtöisen analyysin etenemisestä on nähtävillä seuraavissa taulukoissa (Taulukko 1 ja Taulukko 2).

Taulukko 1. Esimerkki sisällönanalyysin etenemisestä.

Mitkä tekijät vaikuttavat vuorovaikutusvälineen valintaan – Yläluokkana asiakaslähtöisyys.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
”Paljon vaikuttaa myös se mitä reittiä asiakkaat ottavat yhteyttä, esim. sähköpostiin vastataan sähköpostilla jne.”	Mitä reittiä asiakas ottaa yhteyttä	Asiakkaan valitsema yhteydenottotapa (6)	Asiakaslähtöisyys
”Useimmiten vuorovaikutusvälineen valinta on asiakkaasta lähtöisin”	Vuorovaikutusvälineen valinta on asiakkaasta lähtöisin		
”Teams-neuvotteluja on järjestetty paljon koronatilanteen vuoksi kun asiakkaat eivät ole halunneet tavata kasvotusten”	Koronatilanteen vuoksi asiakkaat eivät ole halunneet tavata kasvotusten	Asiakkaan toive (13)	
”Tekstiviestejä lähetetään yleensä vain jos asiakas / omainen pyytää kommunikointia tekstiviestein.”	Tekstiviestejä käytetään vain asiakkaan pyynnöstä		
”- - jolloin on asiakkaan edun mukaista tavata kasvokkain tai vähintään videoyhteydellä.”	Asiakkaan edun mukainen tapaaminen	Asiakkaan etu (9)	
”Ensisijaisesti valitsen sen välineen, joka soveltuu tai parhaiten palvelee asiakasta”	Mikä väline soveltuu tai parhaiten palvelee asiakasta		

Taulukko 2. Aineiston abstrahointi. Yläluokkien käsitteellistäminen yhdistäväksi luokaksi.

Yläluokka	Yhdistävä luokka
Tekniikan toimivuus	Työntekijöiden kokemuksia teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen vaikuttavista tekijöistä
Osaaminen	
Asiakaslähtöisyys	
Asiakkaan toimintakyky	
Kommunikaatio	
Tietoturva ja ohjeistukset	
Tilannekohtaiset tekijät	

Laadullisessa tutkimuksessa eri vaiheet usein limittyvät toisiinsa, jolloin tutkimuksen suunnittelua, aineiston keruuta, aineiston analyysiä ja tutkimuksen raportointia tehdään rinnakkain (Alasuutari 2014, 21). Huomasin tämän tutkimusprosessin aikana, sillä esimerkiksi aineiston analyysi tarkentui vielä tutkimusraportin kirjoittamisen edetessä, ja tutkimuksen teoreettinen viitekehys tarkentui vielä analyysin jälkeen. Lisäksi analyysin edetessä palasin useaan kertaan alkuperäisiin vastauksiin. Prosessin syklisyys ja palaaminen edellisiin tutkimuksen vaiheisiin nostivat uusia ajatuksia ja tulkintoja, jotka edesauttoivat tutkimusprosessin eteenpäin viemistä.

3.4 Tutkimusetiikka ja tutkimuksen luotettavuus

Tieteellisen tutkimuksen tulee olla eettisesti kestäväällä pohjalla (Günther & Hasanen 2014, 43). Tutkimuksessa on tärkeää noudattaa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) ohjeistuksia hyvästä tieteellisestä käytännöstä sekä ohjeita ihmiseen kohdistuvasta tutkimuksesta. Tärkeitä tutkimuseettisiä lähtökohtia ovat tutkimukseen osallistuvien vapaaehtoisuus ja anonymiteetin säilyttäminen, osallistujien huolellinen informointi tutkimuksesta, aineiston turvallinen säilyttäminen sekä rehellisyys, avoimuus, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tulosten esittämisessä sekä tutkimuksen arvioinnissa (Günther & Hasanen 2014, 43; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021). Hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti hankin ennen tutkimuksen aloittamista tutkimusluvut kahden eri kaupungin vammaispalveluista tutkimuksen toteuttamista varten. Tämän jälkeen laadin kyselylomakkeen saatteeksi tiedotteen tutkimuksesta (Liite 2), jossa kerroin tutkimukseen osallistuville tutkimuksen tarkoituksesta ja kyselyyn vastaamisesta. Kyselyyn vastaaminen oli osallistujille täysin vapaaehtoista ja anonymiä. Koska kyselylomake oli anonymi, ei kirjallista suostumusta ollut välttämätöntä pyytää erikseen vastaajilta. Tutkimukseen osallistuvia informoitiin siitä, että vastaamalla kyselyyn, antaa vastaaja luvan käyttää vastauksiaan tutkimuksessa.

Tässä tutkimuksessa en kerännyt tutkimukseen osallistuvilta henkilötietoja, sillä koin sen tarpeettomaksi. Eettisen käytännön mukaisesti tutkimukseen osallistujilta kysytään vain niitä tietoja, jotka ovat oleellisia tutkimuksen kannalta. Tiedostan, että työntekijöiden teknologiakokemuksiin voivat vaikuttaa esimerkiksi työntekijän ikä, työkokemus, asenne teknologiaa ja digitalisaatiota kohtaan sekä asiakasryhmä, kenen kanssa työskentelee. Tässä tutkimuksessa en kuitenkaan tarkastele sitä, mistä syystä vastaaja kokee jotakin, vaan tarkoituksena on lähinnä kuvata erilaisia kokemuksia. Tässä tutkimuksessa ei myöskään verrata keskenään kahden eri kaupungin työntekijöiden

kokemuksia. Tiedostan, että eri kaupunkien käytännöt voivat olla erilaisia ja siten vaikuttaa kokemukseen teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta.

Huolehdin aineistoni turvallisesta säilyttämisestä koko tutkimusprosessin ajan. Tallensin aineistoni OneDrive for Business -pilvipalveluun, joka on tietoturvallinen aineiston tallentamiseen. Lisäksi toteutin aineiston analysoinnin suoraan OneDrive for Business -pilvipalvelussa enkä tallentanut aineistoa muualle missään tutkimuksen vaiheessa. Tutkimuksen valmistuttua aineisto tuhoetaan. Pysin koko tutkimusprosessin aikana avoimeen, huolelliseen ja rehelliseen tutkimustyöhön. Tutkimuksessani käytän huolellisesti ja tarkasti viittauskäytäntöjä, jotta lähteet tulee merkittyä oikein ja asianmukaisesti. Tutkijan refleksiivisyyden tulee olla läsnä koko tutkimusprosessin ajan ja tutkijan tulee pystyä kertomaan, miten tutkimusprosessi on tuottanut uusia näkökulmia (Juhila 2021). Olen pyrkinyt kuvaamaan mahdollisimman tarkasti aineiston analysoinnin etenemistä ja tekemiäni valintoja koko tutkimusprosessin aikana.

Tutkijana minun tulee ottaa huomioon omien kokemusteni ja esiymmärrykseni vaikutus tutkimusprosessissa. Esiymmärryksellä tarkoitetaan tutkijalle luontaisia tapoja ymmärtää tutkimuskohde. Tutkija ei aloita siis tulkintaansa tyhjästä, vaan sitä ohjaa väistämättä esiymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. Tutkijan on tärkeää tarkastella omaa esiymmärrystään ja omia tulkintojaan kriittisesti ja reflektiivisesti. (Laine 2018.) Olen työskennellyt vammaispalveluissa ja olen ollut asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa teknologiavälitteisesti, sekä osallistunut myös yhdessä muiden työntekijöiden kanssa teknologiavälitteisiin asiakastapaamisiin. Tiedostan, että minulla on henkilökohtaisia käsityksiä ja kokemuksia teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa, jotka voivat vaikuttaa tutkimuksessa tekemiini valintoihin. Pysin koko tutkimusprosessin aikana siihen, että omat kokemukseni ja käsitykseni ohjaisivat tulkintojani ja valintojani mahdollisimman vähän, jotta saan tutkittavien oman äänen esiin. Laadullisessa tutkimuksessa hyväksytään kuitenkin se, että kaikki tieto on jollakin tavalla subjektiivista (Tuomi & Sarajärvi 2018). Fenomenologisessa tutkimuksessa tutkija voi arvioida luotettavuutta tarkastelemalla reflektiivisesti, kuinka on onnistunut tavoittamaan tutkittavien oman kokemuksen (Laine 2018). Aineiston analysoinnin aikana palasin useasti alkuperäisilmaisuihin ja varmistin, että kokemusten asiasisällöt säilyvät mahdollisimman alkuperäisinä analyysin edetessä. Aineiston kuvaamisessa voi käyttää suoria lainauksia korostamaan vastaajan ilmaisutapaa (Laine 2018). Tulosten esittämisessä olen käyttänyt esimerkkeinä vastaajien alkuperäisilmauksia, jotka konkretisoivat vastaajien kokemuksia. Aineistolainauksissa pyrin siihen, että lainauksia tulee mahdollisimman monipuolisesti eri vastaajalta.

Aineiston analysoinnissa oli haasteena se, että tutkimukseen osallistuvilla ei ollut mahdollista tehdä tarkentavia lisäkysymyksiä. Haastattelussa tutkijan on mahdollista esittää osallistujalle tarkentavia kysymyksiä, oikaista väärinkäsityksiä ja selventää ilmausten sanamuotoja. Lisäksi haastattelija pystyy tekemään havaintoja osallistujan kehonkielestä ja äänenpainoista. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Koska aineisto kerättiin anonyymillä kyselylomakkeen avulla, minulla ei ollut mahdollista olla vuorovaikutuksessa osallistujien kanssa vastaamisen aikana. Koska osa vastauksista oli hyvin lyhyitä, oli osa vastauksista tutkijalle monitulkintaisia. Jätin aineistosta pois sellaiset monitulkintaiset vastaukset, joiden merkityksestä en ollut varma. Lisäksi osa vastauksista oli tulkintani mukaan ristiriitaisia, jolloin esimerkiksi vastaajan edellisen kysymyksen vastaus oli epäjohdonmukainen suhteessa seuraavaan kysymykseen. Etenkin monivalintakysymyksissä vastaaja on saattanut vahingossa valita väärän vaihtoehdon. Tiedostan, että aineisto voi siten olla puutteellinen.

4 Kokemuksia teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta vammaissosiaalityön asiakastyössä

4.1 Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen työvälineiden käyttäminen

Tutkimuksessa kartoitettiin vammaispalvelun sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen työvälineiden käyttämistä asiakkaiden kanssa. Työntekijöiltä kysyttiin, mitä teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen työvälineitä he käyttävät asiakkaiden kanssa, kuinka usein he ovat yhteydessä asiakkaisiin teknologiavälitteisen välineiden avulla, ja mitkä tekijät vaikuttavat vuorovaikutusvälineen valintaan. Tarkastelen ensin tekstimuotoisten työvälineiden käyttämistä, eli sähköpostin, tekstiviestien, viestipalveluiden (esim. WhatsApp, Telegram), chatin, sosiaalisen median (esim. Facebook, Instagram) ja muiden tekstimuotoisten vuorovaikutusvälineiden käyttöä. Tämän jälkeen tarkastelen ääni- ja videovälitteisten vuorovaikutusvälineiden käyttöä, joita tässä tutkimuksessa ovat äänipuhelut ja videosovellukset. Kolmanneksi tarkastelen työntekijöiden kokemuksia siitä, mitkä tekijät vaikuttavat vuorovaikutusvälineen valintaan, kun vammaispalvelun asiakkaaseen ollaan teknologiavälitteisesti yhteydessä.

4.1.1 Tekstimuotoiset vuorovaikutusvälineet

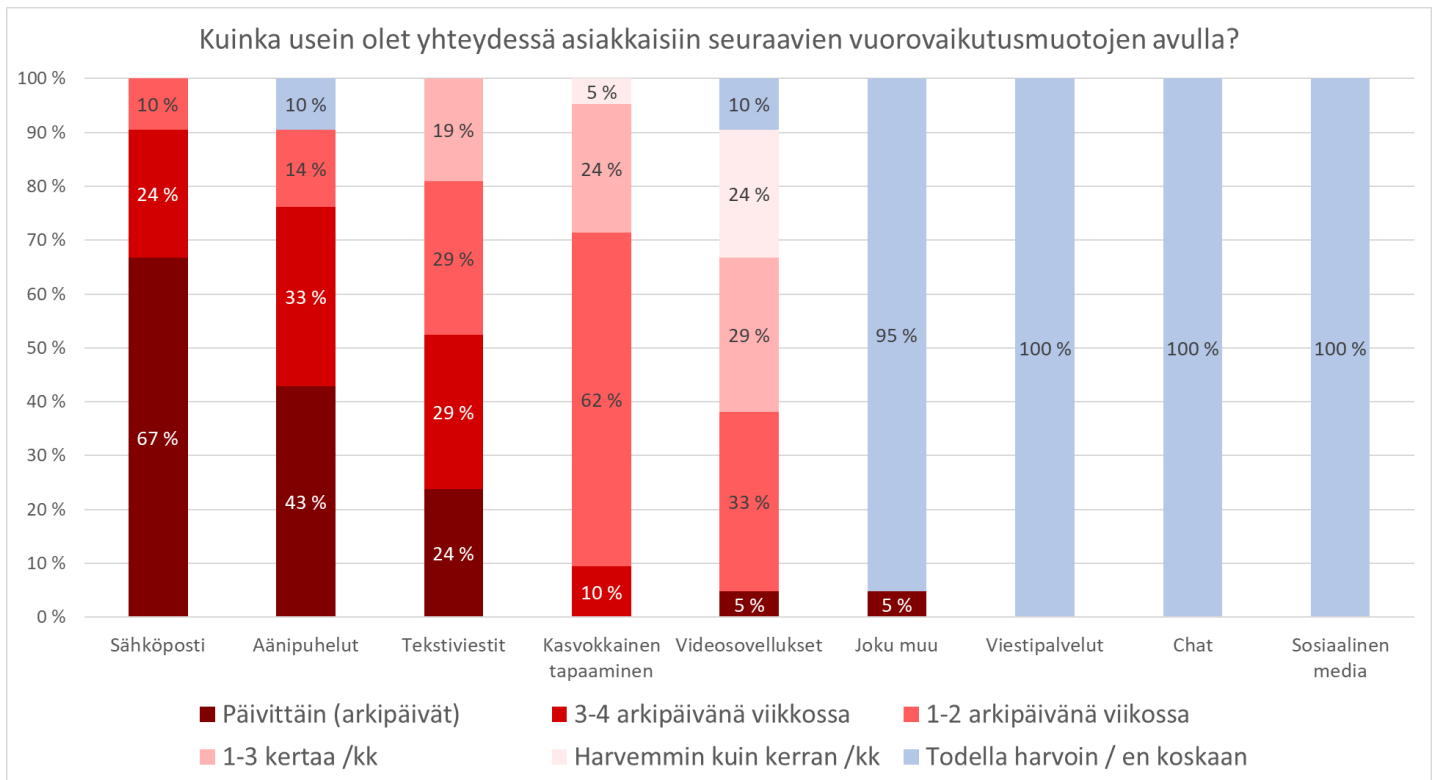
Tutkimuksen tulosten mukaan työntekijöiden käytetyin teknologiavälitteinen vuorovaikutusväline asiakkaiden kanssa on sähköposti, sillä vastaajista kaikki (n=21) kertoivat käyttävänsä sähköpostia vuorovaikutusvälineenä asiakkaiden kanssa. Lisäksi sähköpostia käytetään kaikista useimmin vuorovaikutusvälineenä asiakkaiden kanssa (ks. Taulukko 3). Vastaajista 67 % kertoo käyttävänsä sähköpostia asiakkaiden kanssa päivittäin ja kaikki vastaajat käyttävät sähköpostia vähintään viikoittain asiakkaiden kanssa. Sähköpostin koetaan toimivan hyvin etenkin kiireettömien ja yksinkertaisten asioiden hoitamisessa ja selvittelyissä. Kahden vastaajan mukaan omaa työtä helpottaa se, että sähköpostin viestit tallentuvat, jolloin niihin on helpompaa palata myöhemmin uudelleen. Tämän koetaan helpottavan oman työn organisointia. Sähköpostiviestin pystyy myös lähettämään yhtä aikaa useammalle vastaanottajalle.

”Sähköpostit ovat hyviä, koska niissä on aina mustaa valkoisella ja niihin pystyy tarvittaessa palaamaan, jos asiaa ei pystytä samalla viikolla käsittelemään. - - Sähköpostit ovat tärkeitä hektisen ja kiireisen sosiaalityöntekijän arjen keskellä.”
(Vastaaja 8)

Tutkimuksen tulosten mukaan tekstiviestejä käytetään harvemmin asiakkaiden kanssa verrattuna sähköpostiin (ks. Taulukko 3). Vastaajista 19 kertoo käyttävänsä tekstiviestejä asiakkaiden kanssa ja heistä päivittäin vain 24 % vastaajista. Tekstiviestejä käytetään yleisimmin 1–4 arkipäivänä viikossa asiakkaiden kanssa. Tekstiviestien koetaan sopivan pieniin tiedotettaviin asioihin ja nopeisiin kysymyksiin. Yksi vastaajista kertoo käyttävänsä jonain muuna välineenä vammaispalveluiden sähköistä omapalvelu asiointikanavaa päivittäin. Viestipalveluita (esim. WhatsApp, Telegram), chattia tai sosiaalista mediaa (esim. Facebook, Instagram) ei kukaan käytä vuorovaikutusvälineenä asiakkaiden kanssa. Neljä vastaajaa kertoo tämän johtuvan organisaation ohjeistuksista ja tietoturvasyistä.

”Osa asiakkaista voisivat varmaan käyttää mielellään esim. whatsappia, mutta se ei ole tietoturvallinen.” (Vastaaja 6)

Taulukko 3. Työntekijän ja asiakkaan väliset vuorovaikutusmuodot vammaissosiaalityössä (n=21)



Tekstimuotoisessa vuorovaikutuksessa hymiöitä ja kuvia käytetään asiakkaiden kanssa vain vähän (13) tai ei lainkaan (7). Useimpien vastaajien mielestä hymiöiden ja kuvien käyttäminen ei sovi viranomaisviestintään, vaan hymiöiden ja kuvien käyttämisen koetaan enemmän sopivan vapaamuotoiseen viestintään. Kolme vastaajaa kertoo organisaation ohjeistaneen työntekijöitä välttämään hymiöiden käyttöä asiakastyössä. Moni työntekijä kokee, että hymiöiden ja kuvien käyttäminen voi aiheuttaa väärinymmärryksiä, sillä kuvan ja hymiön tulkinta ja merkitys ei välttämättä ole osapuolille samanlainen. Hymiöiden ja kuvien käyttö koetaan kuitenkin sopivan joissakin tilanteissa viranomaisviestintään, mikäli ne tukevat sanallista viestintää, auttavat asiakasta ymmärtämään viestiä tai jos ne ovat osa asiakkaan kommunikaatiokeinoa. Hymiöitä käytetään etenkin positiivisen viestin vahvistamiseksi. Hymiöitä ja kuvia käytetään enemmän tuttujen asiakkaiden kanssa, tai jos asiakas itse käyttää hymiöitä. Lisäksi asunnon muutostöiden arvioinnissa kuvia saatetaan käyttää osana arviointia. Yksi vastaajista kertoo käyttävänsä hymiöitä asiakkaiden kanssa melko paljon, sillä hän haluaa niiden avulla luoda kuvan helposti lähestyttävästä työntekijästä.

”Toisinaan hymiöiden käyttö ei tunnu viralliselta ja sopivalta. Toisinaan ne voivat hieman pehmentää kirjoitettua asiaa ja olla siinä mielessä hyviä ikään kuin luoda rennompaa ilmapiiriä.” (Vastaaaja 21)

”Ihmiset ottavat hymiön käytön niin eri tavalla vastaan, että olen päättänyt jättää ne käyttämättä, koska ne voidaan myös tulkita väärin.” (Vastaaaja 8)

Yhteenvedona voi todeta, että tämän tutkimuksen mukaan vammaispalvelun sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat käyttävät sähköpostia useimmiten teknologiavälitteisenä vuorovaikutusvälineenä asiakkaiden kanssa. Tekstiviestejä käytetään harvemmin asiakkaiden kanssa verrattuna sähköpostiin. Tekstimuotoisia vuorovaikutusvälineitä hyödynnetään etenkin kiireettömien ja yksinkertaisten asioiden hoitamisessa asiakkaiden kanssa. Hymiöiden ja kuvien käyttäminen asiakkaiden kanssa on vähäistä, sillä työntekijät haluavat pitää viranomaisviestinnän selkeänä ja välttää hymiöistä ja kuvista johtuvia väärinymmärryksiä. Kuitenkin joissakin tilanteissa työntekijät kokevat hymiöiden ja kuvien käyttämisen sopivan ja edistävän vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Yksi vastaajista kertoo käyttävänsä hymiöitä ja kuvia asiakkaiden kanssa melko paljon, joten toimintamalleissa on eroja työntekijöiden välillä. Tutkimustuloksissa nousi esiin myös ristiriitaisia kokemuksia tekstimuotoisesta vuorovaikutuksesta. Yhden vastaajan mukaan kirjoitettu kieli tulkitaan usein väärin fontin, lauserakenteiden ja hymiöiden vuoksi. Sen sijaan toisen vastaajan mukaan sähköpostiviestittelyssä ei juurikaan synny väärinymmärryksiä verrattuna esimerkiksi puheluihin, sillä sähköpostiviesteissä asiat ovat ikään kuin mustaa valkoisella.

4.1.2 Ääni- ja videovälitteiset vuorovaikutusvälineet

Äänipuheluiden käyttäminen on sähköpostin jälkeen toiseksi suosituin teknologiavälitteinen vuorovaikutusmuoto asiakkaiden kanssa, ja sitä kertoo käyttävänsä 19 vastaajaa (n=21). Vastaajista 43 % kertoo käyttävänsä äänipuheluita päivittäin, 33 % vastaajista 3–4 arkipäivänä viikossa ja 14 % vastaajista 1–2 arkipäivänä viikossa (ks. Taulukko 3). Vastaajista 10 % kertoo käyttävänsä äänipuheluita todella harvoin tai ei koskaan. Puhelimella soittamisen koetaan olevan nopein väylä saada asiakkaaseen yhteys, joten etenkin kiireellisten asioiden hoitamisen koetaan hoituvan parhaiten puhelimitse. Huonoksi puoleksi äänipuheluissa koetaan se, ettei niistä jää dokumenttia, kuten esimerkiksi sähköpostiviesteistä. Jos puhelua ei kerkeä heti hoitamaan tai kirjaamaan, saattaa puhutut asiat unohtua työntekijältä tai asiakkaalta. Yksi vastaaja kertoo lähettävänsä asiakkaalle puhelun

jälkeen tekstiviestillä yhteenvedon puhutuista ja sovituista asioista, mikäli tietää asiakkaalla olevan muistin kanssa haasteita.

”Jos tiedän, että asiakkaalla on haasteita muistaa puhelimesta puhuttuja asioita tai puhelussa käsitellään monia eri asioita, laitan usein puhelun jälkeen asiakkaalle tekstiviestin, jossa on kirjattuna pääpiirteet puhelustamme ja esim. mahdollinen puhelimesta sovittu tapaamisaika.” (Vastaja 12)

Videosovelluksia kertoo käyttävänsä 19 vastaajaa (n=21). Käytetyistä teknologiavälitteisistä välineistä videosovelluksia käytetään kaikista harvimminkin asiakkaiden kanssa, ja päivittäin sitä käyttää asiakkaiden kanssa 5 % vastaajista (ks. Taulukko 3). Videosovelluksia käyttää 1–2 arkipäivänä viikossa 33 % vastaajista, 1–3 kertaa kuukaudessa 29 % vastaajista ja harvemmin kuin kerran kuukaudessa 24 % vastaajista. Kaksi vastaajaa kertoo käyttävänsä videosovelluksia todella harvoin tai ei koskaan. Käytettäväksi videosovellukseksi mainitaan Teams (13) ja Zoom (1). Videoneuvotteluiden kuvattiin olevan ennalta sovittuja, ja videoneuvottelu on usein vaihtoehto kasvokkaiselle tapaamiselle. Videosovelluksen kautta tapahtuva tapaaminen valitaan sellaisissa tilanteissa, mikäli se sopii asiakkaalle ja mikäli paikan päällä näkeminen ei ole tarpeellista tai kasvokkainen tapaaminen ei ole mahdollista. Lisäksi videosovelluksen kautta tapahtuva tapaaminen mahdollistaa useamman henkilön osallistumisen tapaamiseen.

”Teams-neuvotteluja on järjestetty paljon koronatilanteen vuoksi kun asiakkaat eivät ole halunneet tavata kasvotusten, mutta välillä myös aikataulusyistä, kun palaveri on täytynyt saada sovittua mahdollisimman pian tai tiettyyn ajankohtaan, eikä ko. aikana olisi ollut ajankäytön puolesta mahdollista järjestää niin, että sosiaalityöntekijä olisi mennyt esim. kotikäynnille.” (Vastaja 4)

Videosovelluksia käytettäessä vastaajista kahdeksan pitää kameraa auki koko tapaamisen ajan, kaksi vain tapaamisen alussa ja kolme todella harvoin tai ei ollenkaan (n=20). Seitsemän vastaajaa kertoo käyttävänsä kameraa auki jollakin muulla tavalla, eli vaihtelevasti tilanteen mukaan. Kameran auki pitämiseen vaikuttavia tekijöitä ovat yhteyksien toimivuus tai muu häiriötilanne, osallistujien määrä, muiden osallistujien kameran auki pitäminen, asiakkaan ja osallistujien toiveet, oma rooli palaverissa ja oma työpiste. Lisäksi se, kenet tapaa videovälitteisesti, vaikuttaa kameran käyttämiseen. Moni pitää kameran mieluummin auki silloin, jos tapaa uuden asiakkaan tai jos edellisestä tapaamisesta on kulunut pitkä aika. Neljä vastaajaa kokee kameran auki pitämisen helpottavan vuorovaikutusta

asiakkaan ja työntekijän välillä. Yksi vastaaja kertoo turvallisuusnäkökulman vaikuttavan kameran käyttöön, sillä vastaaja kertoo pitävänsä kameran kiinni uhkaavan asiakkaan kanssa. Kaksi vastaajaa kertoo pitävänsä kameran kiinni tilanteissa, jos joutuu tekemään jotain muuta yhtä aikaa, kuten kirjaamaan tai lukemaan näytöltä. Jos oma rooli palaverissa on sivustaseuraaaja, kamera pidetään herkemmin pois päältä.

“Silloin kun kamera on päällä, koen että on tärkeää olla katseyhteys. Joten jos tiedän että joudun lukemaan näytöltä, en halua pitää kameraa siinä tilanteessa päällä.”

(Vastaaja 7)

”Toisinaan yhteydet pätkii, varsinkin, jos osallistujia on paljon, joten kameran päällä pito ei aina koko tapaamista ole mahdollista.” (Vastaaja 9)

Yhteenvedona voi todeta, että tämän tutkimuksen mukaan vammaispalvelun sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat käyttävät äänipuheluita toiseksi useimmiten teknologiavälitteisenä vuorovaikutusvälineenä asiakkaiden kanssa sähköpostin jälkeen. Puhelimella soittamisen koetaan sopivan hyvin etenkin kiireellisten asioiden hoitamiseen, kun asiakkaaseen pitää saada nopeasti yhteys. Lisäksi puhelimitse pystyy keskustelemaan monitasoisempia asioita verrattuna tekstimuotoiseen vuorovaikutukseen. Videosovellusten kautta tapahtuvia tapaamisia pidetään joko pelkän äänen välityksellä tai ääni-kuva-yhteydellä. Työntekijät käyttävät videosovelluksia asiakkaiden kanssa useimmiten 1–2 arkipäivänä viikossa tai 1–3 kertaa kuukaudessa. Kameran käytössä on eroja työntekijöiden välillä, sillä osa työntekijöistä pyrkii lähtökohtaisesti aina pitämään kameran päällä koko tapaamisen ajan, osa pitää kameraa auki riippuen erilaisista tilannetekijöistä, ja osa taas pitää kameraa auki todella harvoin tai ei ollenkaan.

4.1.3 Vuorovaikutusvälineen valitseminen

Tutkimuksen mukaan teknologiavälitteisen vuorovaikutusvälineen valintaan vaikuttavat useat eri tekijät. Ensinnäkin valintaan vaikuttaa asiakkaan valitsema yhteydenottotapa (6) ja asiakkaan toive (13) yhteydenottotavasta. Usein asiakas ottaa yhteyttä jonkin teknologiavälitteisen vuorovaikutusvälineen avulla, ja työntekijät vastaavat asiakkaalle käyttäen samaa välinettä. Lisäksi asiakkaat saattavat toivoa kysymykseensä vastausta jonkin tietyn vuorovaikutusvälineen kautta, esimerkiksi sähköpostitse. Välineen valinnassa otetaan lisäksi huomioon asiakkaan etu. Työntekijät käyttävät harkintaa siinä, mikä väline soveltuu tai parhaiten palvelee asiakasta. Välineen

soveltavuuteen vaikuttaa asiakkaan toimintakyky ja vammat (9), kuten asiakkaan kuuleminen, puheen tuottaminen sekä puhutun ja luetun ymmärtäminen. Lisäksi käytettävissä olevat välineet ja asiakkaan osaaminen välineiden käyttämiseen vaikuttavat valintaan. Esimerkiksi kaikilla asiakkailla ei ole käytössä sähköpostia ja kaikki asiakkaat eivät osaa käyttää Teams-sovellusta.

”Työntekijän tulee kuunnella ja tarkkailla herkällä korvalla sitä, sopiiko valittu teknologiavälitteinen vuorovaikutuksen tapa asiakkaalle.” (Vastaaaja 12)

”Asiakkaan vamma vaikuttaa olennaisesti vuorovaikutuksen välineen valintaan: osaako asiakas käyttää välinettä, hyötyykö hän katsekontaktista jne.” (Vastaaaja 15)

Tilannekohtaisina tekijöinä vuorovaikutusvälineen valintaan vaikuttavat käsiteltävän asian laajuus, oma työtilanne ja käytettävissä oleva aika, asian kiireellisyys, osallistujien lukumäärä sekä yhteydenoton kellonaika. Esimerkiksi monimutkaisten ja laajojen asioiden hoitamisen katsotaan onnistuvan huonosti sähköpostin välityksellä, tai jos työntekijällä on käytettävissä vain vähän aikaa, puhelimeen ei voi jäädä ”jumiin” asiakkaan kanssa. Yhden vastaajan mukaan haastavan asiakkaan kanssa asioiden hoitaminen on helpompaa sähköpostitse. Videosovellusten ja sähköpostin käytön koetaan sopivan erityisesti tilanteisiin, jolloin täytyy tavoittaa useampi ihminen. Moni työntekijä kertoo vaihtavansa vuorovaikutusvälinettä, mikäli ensimmäisellä välineellä asiakkaaseen ei saa yhteyttä tai sen avulla asiaa ei saa riittävästi selvitettyä.

”Varsinkin nuoret asiakkaat eivät kuitenkaan usein vastaa, jos eivät tiedä kuka soittaa, joten lähetän usein tekstiviestejä, joissa kerron kuka on yrittänyt tavoitella ja millä asialla.” (Vastaaaja 4)

”Jos asia on hyvin monimutkainen, etten asiaa saa ratkottua puhelun aikana, pyydän usein laittamaan yhteenvetoa s-postitse.” (Vastaaaja 8)

Vuorovaikutusvälineen valinnassa työntekijät ottavat huomioon välineen tietoturvan, organisaation ohjeistukset sekä asiakkaan luvan välineen käyttämiseen. Kaksi vastaaja kertoo, ettei lähetä salassa pidettävää tietoa tekstiviestillä tai sähköpostilla, koska numeron tai osoitteen voi helposti näppäillä väärin. Organisaation ohjeistusten ja huonon tietoturvan takia tiettyjä sovelluksia, kuten Skypeä tai WhatsAppia, ei ole lupa käyttää. Lisäksi yksi vastaaja nostaa esiin, että sähköpostin ja tekstiviestin käyttämiseen tulee olla asiakkaan lupa.

Yhteenvedona voi todeta, että tämän tutkimuksen mukaan työntekijät ottavat huomioon vuorovaikutusvälineen valinnassa asiakaslähtöisyyden, asiakkaan toimintakyvyn, osaamisen, tekniikan toimivuuden, tietoturvallisuuden ja organisaation ohjeistukset sekä erilaiset tilannekohtaiset tekijät. Työntekijät käyttävät organisaation hyväksymiä teknologiavälitteisiä vuorovaikutusvälineitä ja huomioivat niiden käyttämisessä tietoturvallisuuden. Vuorovaikutusvälineen valinnassa työntekijät huomioivat etenkin asiakkaan kyvyt, toiveet, käytettävissä olevat välineet ja osaamisen välineen käyttämiseen. Lisäksi tilannekohtaisina tekijöinä muun muassa käsiteltävän asian laajuus, käytettävissä oleva aika ja asian kiireellisyys vaikuttavat vuorovaikutusvälineen valintaan.

4.2 Vammaispalvelun asiakkaiden kohtaaminen teknologiavälitteisesti

Tutkimuksessa kartoitettiin vammaispalvelun sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalihoitajien kokemuksia teknologiavälitteisestä kohtaamisesta vammaispalvelun asiakkaiden kanssa. Ensimmäiseksi tarkastelen työntekijöiden kokemuksia siitä, millaisissa tilanteissa asiakas voidaan tavata etänä, ja millaisissa tilanteissa kasvokkainen tapaaminen koetaan tarpeelliseksi. Toiseksi tarkastelen teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen erityispiirteitä, eli miten työntekijät kokevat teknologiavälitteisyyden vaikuttavan vuorovaikutukseen työntekijän ja asiakkaan välillä. Kolmanneksi tarkastelen teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen onnistumisen edellytyksiä, eli työntekijöiden kokemuksia teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen sujumista edistävistä ja haittaavista tekijöistä. Lopuksi tarkastelen työntekijöiden kokemuksia teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen hyödyistä ja haitoista sekä työntekijöiden pohdintoja eettisistä kysymyksistä.

4.2.1 Tapaaminen etänä vai kasvotusten?

Tämän tutkimuksen mukaan asiakkaisiin ollaan keskimäärin useammin yhteydessä sähköpostin ja puhelimen välityksellä kuin kasvokkain (ks. Taulukko 3). Asiakkaita tavataan kuitenkin keskimäärin enemmän kasvokkain kuin videosovelluksen välityksellä. Tämän tutkimuksen mukaan asiakkaita tavataan kasvotusten yleisimmin keskimäärin 1–2 päivänä viikossa (62 % vastaajista). Vastaajista 23 % kertoo tapaavansa asiakkaita kasvokkain 1–3 kertaa kuukaudessa ja 10 % vastaajista 3–4 arkipäivänä viikossa. Vastaajista 5 % kertoo tapaavansa asiakkaita kasvotusten harvemmin kuin kerran kuukaudessa (ks. Taulukko 3). Työntekijöiden kokemusten mukaan koronapandemian aikana

asiakkaiden etätapaamiset ovat lisääntyneet. Lisäksi suuret asiakasmäärät vaikuttavat siihen, ettei kaikkia asiakkaita pystytä tapaamaan kasvotusten.

“Asiakkaita tavataan niin paljon, että jos jokainen tavattaisiin kasvotusten, menisi viikossa useita tunteja pelkästään bussissa istumiseen.” (Vastaja 4)

”Korona-aikana lähes kaikki palaverit on järjestetty etäyhteydellä ja ne ovat sujuneet pääasiassa hyvin.” (Vastaja 9)

Kuuden vastaajan mukaan kaikki tai suurin osa työtehtävistä soveltuvat hyvin teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen kautta hoidettaviksi asiakkaan kanssa. Tulosten mukaan työntekijät käyttävät harkintaa, tarvitaanko asiakkaan kanssa kasvokkaista tapaamista, vai riittääkö etätapaaminen. Etenkin lyhyiden ja yksinkertaisten asioiden hoitamisen katsotaan onnistuvan hyvin teknologiavälitteisesti (13), kuten esimerkiksi asiakkaan neuvonta ja palveluohjaus, kuulumisten vaihto, päätösten antaminen, jo vireillä olevan asian hoitaminen ja lisätietojen pyytäminen sekä tapaamisista sopiminen. Palvelusuunnitelman laatimisen tai päivittämisen katsotaan onnistuvan teknologiavälitteisesti hyvin etenkin silloin, jos asiakas on tuttu ja asiakkaan tilanne on selkeä. Mikäli tapaamisella on kiire, voi olla helpompaa aikataulullisesti saada sovittua etätapaaminen. Joissakin tilanteissa etätapaaminen valitaan välimatkojen takia, etenkin jos asiakas asuu kauempana ja kasvokkainen tapaaminen ei ole mahdollista. Asiakas saattaa myös itse toivoa etätapaamista kasvokkaisen tapaamisen sijaan. Mikäli asiakkaaseen ollaan yhteydessä useasti, on helpompaa olla yhteydessä teknologiavälitteisesti. Moni työntekijä kokee moniammatillisen verkostopalaverin pitämisen onnistuvan helpommin teknologiavälitteisesti. Verkostotapaaminen on helppo järjestää myös niin, että osa osallistujista on samassa tilassa, ja osa on mukana etäyhteyksin. Mikäli työntekijän oma rooli verkostotapaamisessa on passiivisempi, valitaan herkemmin etäosallistuminen.

”Isompia verkostoja saadaan kasaan nopeammalla aikataululla, jos ne voidaan toteuttaa etäyhteyksien avulla.” (Vastaja 15)

Monimutkaisempien ja kokonaisvaltaista arviointia vaativien asioiden koetaan hoituvan paremmin kasvotusten samassa tilassa asiakkaan kanssa (15). Moni työntekijä kokee asiakkaan toimintakyvyn arvioimisen olevan helpompaa kasvokkain kuin kameran kautta. Kasvokkaisessa tapaamisessa työntekijä pystyy tekemään arviointia monipuolisemmin, kun asiakas pääsee toimimaan omassa elinympäristössään. Lisäksi perheenjäsenten keskinäistä vuorovaikutusta ja ilmapiiriä pystyy

arvioimaan paremmin kasvokkaisessa tapaamisessa, ja asiakas pystyy halutessaan myös näyttämään konkreettisesti jotakin omasta kodistaan. Moni vastaaja nostaa esiin, että kasvokkainen tapaaminen on tarpeellista usein etenkin uusien (9) ja erityistä tukea tarvitsevien (3) asiakkaiden kanssa. Etenkin ensimmäistä palvelutarpeen arviointia tehdessä tai ensimmäisen henkilökohtaisen avun hakemuksen arvioinnissa työntekijän on hyvä nähdä asiakas kasvotusten. Myös asunnon muutostöiden arviointia on helpompaa tehdä, jos työntekijä pääsee paikan päälle arvioimaan tilannetta. Lisäksi asiakkaan konkreettinen auttaminen onnistuu paikan päällä, mikäli asiakas tarvitsee apua esimerkiksi puhelinnumeron tallentamisessa kännykkään. Mikäli asiakas on tyytymätön ja asiakkaalla ja työntekijällä on eriävä mielipide, on asioita helpompaa käydä läpi kasvotusten.

“Asiakkaasta, hänen kommunikaation tasostaan ja toimintakyvystään ei useinkaan saa kunnollista käsitystä, ellei oikeasti tapaa asiakasta kasvotusten. Videopuhelussa jää pois paljon nyansseja, mitkä kasvokkaisessa tapaamisessa tulevat esiin.” (Vastaaja 4)

”Paikan päällä käydessä pystyy arvioimaan myös lähiympäristöä ja siihen liittyviä toiminnan mahdollisuuksia ja toimintamahdollisuuksien puutteita.” (Vastaaja 10)

Työntekijät ottavat huomioon asiakaslähtöisyyden ja valitsevat kasvokkaisen tapaamisen silloin, jos se on asiakkaan edun mukaista. Asiakkaan toimintakyky ja vammat (9), kuten kommunikoinnin, ymmärtämisen ja keskittymisen haasteet, vaikuttavat siihen, onko asiakkaan edun mukaista tavata kasvotusten vai etänä. Kaikki asiakkaat eivät jaksakaan keskittyä vuorovaikutukseen ruudun välityksellä, ja erilaisten kommunikoinnin apuvälineitä on helpompaa käyttää samassa tilassa ollessa. Mikäli asiakkaalla on haasteita puheen tuottamisessa, asiakkaan puheesta voi olla vielä haastavampaa saada selvää teknologian välityksellä. Lisäksi asiakkaan voi olla helpompaa ymmärtää kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta ja työntekijä pystyy paremmin varmistamaan paikan päällä, onko asiakas ymmärtänyt, mistä keskustellaan. Lisäksi osa asiakkaista saattaa jännittää teknologiavälitteistä vuorovaikutusta, ja asiakkaiden voi olla vaikeampaa tuoda ilmi omaa mielipidettä etäpalaverissa. Tutkimustuloksissa tuli myös vastakkaisia kokemuksia siitä, sopiiko videovälitteiset tapaamiset esimerkiksi neuropsykiatristen asiakkaiden kohtaamiseen. Kahden vastaajan mukaan neuropsykiatristen asiakkaiden tapaaminen onnistuu etäyhteyksin paremmin kuin kasvokkainen tapaaminen. Sen sijaan kahden muun työntekijän kokemusten mukaan videotapaaminen neuropsykiatristen asiakkaiden kanssa harvoin onnistuu erinäisten vuorovaikutushaasteiden takia.

”Etenkin neurokirjon asiakkaiden kanssa etäyhteyksin toteutettu keskustelu saattaa onnistua paremmin, kuin läsnätapaaminen. - - Etäyhteyttä käytettäessä asiakas pääsee tapaamisen päätyttyä takaisin omalle reviirilleen nopeasti ja se saattaa vaikuttaa tapaamisen onnistumiseen (neurokirjon asiakkaat).” (Vastaaja 15)

”Kehitysvammaisten, mielenterveys, neuropsykiatristen ja neurologisista sairauksia sairastaville asiakkaiden asiakastapaamisiin videovälitteiset palaverit sopivat yleisesti ottaen huonosti, sillä heidän mahdolliset haasteet vuorovaikutustilanteissa korostuvat/jäävät huomioimatta videovälitteisessä tapaamisessa.” (Vastaaja 17)

Viisi vastaajaa nostaa esiin asiakkaan iän merkityksen teknologiavälitteisten menetelmien käyttämisessä. Teknologiavälitteisten menetelmien ja hymiöiden käyttö tuntuu luontevammalta nuorten asiakkaiden kanssa. Sen sijaan esimerkiksi kaikilla iäkkäillä asiakkailla ei ole osaamista tai välineitä teknologiavälitteisten menetelmien käyttämiseen. Lisäksi esimerkiksi lapsiasiakkaiden kohtaaminen videovälitteisesti ei onnistu kovin hyvin, sillä pieni lapsi ei jaksakaan istua tietokoneen edessä.

Yhteenvedon voi todeta, että tämän tutkimuksen mukaan asiakkaan tapaaminen kasvotusten tai etänä harkitaan aina asiakaskohtaisesti. Valintaan vaikuttavat muun muassa käsiteltävän asian laajuus, aikataulu, välimatkat, toiveet, asiakkaan toimintakyky ja asiakkaan ikä. Yleisesti ottaen työntekijöiden kokemusten mukaan lyhyiden ja yksinkertaisten asioiden hoitaminen onnistuu hyvin teknologiavälitteisesti, kun taas monimutkaisten ja haastavien asioiden käsittelemisen koetaan onnistuvan paremmin kasvotusten samassa tilassa. Työntekijät kokevat etenkin uusien ja erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden tapaamisen kasvokkain tärkeäksi.

4.2.2 Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen erityispiirteitä

Teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen liittyy monia erityispiirteitä, joita työntekijät nostivat esiin vastauksissaan. Vuorovaikutus on erilaista kasvokkain ja teknologiavälitteisesti, mikä vaikuttaa monin tavoin asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen. Tutkimuksen merkittävä tulos on, että kaikkien vastaajien (n=21) kokemusten mukaan teknologiavälitteinen vuorovaikutus on jollakin tavalla vajavaisempaa verrattuna kasvokkaiseen vuorovaikutukseen. Moni vastaaja kokee vuorovaikutuksen olevan helpompaa kasvotusten, ja teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa työntekijän koetaan jäävän etäisemmäksi asiakkaalle. Monen työntekijän mukaan asiakkaaseen saa

paremman yhteyden kasvotusten, ja työntekijä ja asiakas tulevat toisilleen paremmin tutuksi kasvotusten. Lisäksi kasvokkaisissa tapaamisissa asiakkaiden kuvataan jäävän paremmin mieleen. Monen vastaajan mukaan asiakkaan on helpompi lähestyä työntekijää kasvotusten, jolloin asiakkaat ovat myös aktiivisempia ja esittävät enemmän kysymyksiä työntekijälle. Asiakkaiden lisäkysymykset ja tarkennukset taas vähentävät väärinymmärrysten riskiä.

”Kasvokkaisissa kohtaamisissa työntekijää on helpompi lähestyä, teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa työntekijä jää etäisemmäksi. Myös väärinymmärrysten vaara on suurempi, kun nonverbaalinen viestintä ei tue kirjoitettua viestiä.” (Vastaaja 3)

Teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta puuttuvat kokonaan tai välittyvät huonommin osapuolten ilmeet, eleet, äänenpainot ja kehonkieli (10). Sanattomien viestien puuttuessa osa merkityksellisestä tiedosta voi työntekijältä jäädä saamatta, jolloin myös väärinymmärrysten ja virhetulkintojen riski voi kasvaa (7). Kasvokkaisessa kohtaamisessa työntekijä saattaa helpommin huomata esimerkiksi asiakkaan jännittämisen, asiakkaan reagoimisen ja tunteet tapahtumien kulkuun ja puheenaiheisiin. Yksi vastaaja kokee asiakkaan lohduttamisen olevan helpompaa paikan päällä. Työntekijät kuvaavat vastauksissaan erilaisia keinoja, joiden avulla he pyrkivät välittämään teknologiavälitteisesti asiakkaille ilmeitä, eleitä ja tunteita. Muun muassa kameran asemoimisella ja kameraan katsomisella koetaan olevan merkitystä.

”Teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta jää puuttumaan moni kasvokkain tapahtuvan vuorovaikutuksen tärkeä elementti: kehonkieli, ilmeet, eleet, se, miten asiakas reagoi tapahtumien kulkuun, puheenaiheisiin tai työntekijän sanomisiin.” (Vastaaja 12)

”Kameran päällä pitäminen ja asemoiminen niin, että työntekijä on hyvin näkyvässä ruudulla ja tausta ei ole häiritsevää. Työntekijän on hyvä katsoa kameraan, jotta syntyy vaikutelma katsekontaktista.” (Vastaaja 17)

Teknologiavälitteinen vuorovaikutus koetaan nopeatempoisempänä, jolloin keskustellaan vain oleellisista asioista. Tutkimustulosten mukaan työntekijöillä on vastakkaisia kokemuksia siitä, koetaanko nopeatempoisuus hyvänä vai huonona asiana. Yhden vastaajan mukaan nopeatempoisuus ja keskittyminen vain oleellisiin asioihin on hyvä asia, sillä se säästää työntekijän työaikaa. Kahden

vastaajan mukaan taas teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen nopeatempoisuus vähentää ”*mukavia höpöttelyitä*” asiakkaan kanssa, mikä taas olisi tärkeää rennomman ilmapiirin luomiseksi. Esimerkiksi yksi työntekijä kuvaa huumorin käyttämisen olevan luontevampaa kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Yhden työntekijän mukaan kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa on enemmän aikaa pohtia asioita, eikä asiakkaalle tule heti painostusta vastata kysymykseen.

“Videopalavereissa jää kokonaan pois ns. epävirallinen osuus ennen ja jälkeen palaverin - verrattuna vaikka kotikäyntiin, missä ensin saatetaan jutustella niitä näitä samalla kun työntekijä riisuu takkia tms. tai voi kysyä asiakkaalta palaverin jälkeen vaikka että vieläkö jännittää tai millainen mieli jäi palaverista.” (Vastaja 4)

“-- teknologiavälitteisillä tapaamisilla on jollain tapaa tehokkuus läsnä vuorovaikutuksessa. Jos sanoo jotain, niin sen pitäisi olla merkityksellistä ja viedä asiaa eteenpäin.” (Vastaja 19)

Kuuden työntekijän kokemusten mukaan osalle asiakkaista teknologiavälitteinen vuorovaikutus on helpompaa ja osa asiakkaista voi ilmaista paremmin itseään teknologian välityksellä. Teknologiavälitteinen vuorovaikutus antaa tarvittaessa asiakkaalle paremmin omaa tilaa. Mikäli asiakas hyötyy teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen käyttämisestä, on se kasvokkaista tapaamista parempi vaihtoehto.

”Monille on pienempi kynnys esittää asiansa kirjallisessa muodossa.” (Vastaja 9)

“Mielestäni teknologia antaa vapauden ilmentää itseään ja tunteitaan jopa paremmin tai ainakin laajemmin ilman kasvokkaisen kommunikoinnin luomaa painetta.” (Vastaja 21)

Yhteenvetona voi todeta, että tämän tutkimuksen mukaan työntekijät kokevat teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen vajavaisempaan verrattuna kasvokkaiseen vuorovaikutukseen. Teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta puuttuvat kokonaan tai välittyvät huonommin osapuolten ilmeet, eleet ja kehonkieli, ja virhetulkintojen tekemisen riskin koetaan kasvavan teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa. Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen koetaan olevan nopeatempoisempaa, mikä voi toisaalta tehostaa ajankäyttöä, mutta toisaalta etäännyttää työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutussuhdetta. Toisaalta työntekijät nostavat esiin, että osalle

vammaispalvelun asiakkaista teknologiavälitteinen vuorovaikutus voi olla vapaampaa ja luonnollisempaa ja näin ollen myös madaltaa yhteyden ottamista työntekijään.

4.2.3 Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen onnistumisen edellytyksiä

Työntekijät toivat vastauksissaan esiin erilaisia tekijöitä, jotka edesauttavat tai haittaavat teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen sujumista vammaissosiaalityön asiakastyössä. Ensinnäkin vuorovaikutusta edesauttaviksi tekijöiksi koetaan tekniikan toimivuus, eli toimivat yhteydet (13) sekä toimivat laitteet ja ohjelmat (4). Huonot yhteydet aiheuttavat työntekijöiden kokemusten mukaan katkoksia ääneen tai videoon, huonoa kuuluvuutta tai osallistujan putoamista pois langoilta kesken tapaamisen. Yhteyksien, laitteiden ja ohjelmistojen toimimattomuus heikentää olennaisesti vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä tai voi jopa estää sen kokonaan.

“Hyvä nettiyhteys ja toimivat työvälineet ovat kaiken a ja o.” (Vastaja 8)

Toiseksi työntekijät kokevat tärkeäksi asiakkaiden ja työntekijöiden digitaalisen osaamisen (13). Työntekijöiden ja asiakkaiden tulee osata käyttää laitteita ja ohjelmia, jotta vuorovaikutus mahdollistuu ja jotta vuorovaikutus on mahdollisimman sujuvaa niiden välityksellä. Kolme vastaajaa nostaa esiin työntekijän teknologiavälitteisen vuorovaikutusosaamisen tärkeäksi. Hyvä ja toimiva kommunikaatio, kuten selkeä puhe ja sopivasti tahdistettu puherytmi, koetaan tärkeäksi tekijäksi teknologiavälitteisen tapaamisen onnistumiseksi. Teknologiavälitteistä vuorovaikutusta hankaloittaa päällekkäin puhuminen, joka voi johtua teknisestä viiveestä osapuolten välillä tai liian suuresta kokoonpanosta tapaamisessa. Selkeä kommunikointi koetaan tärkeäksi myös tekstimuotoisessa vuorovaikutuksessa, jotta väärinymmärryksiä syntyy mahdollisimman vähän. Osa kokee kameran auki pitämisen edistävän teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen sujumista. Yksi vastaajista kuvaa kameran päällä pitämisen parantavan keskittymistä tapaamiseen, sillä muuten huomio voi helposti herpaantua muihin ulkoisiin ärsykkeisiin, esimerkiksi sähköpostin lukemiseen. Yksi vastaajista nostaa esiin, että koulutuksesta, yhteisistä toimintatavoista tai ohjeista voisi olla hyötyä.

”Myös koulutus ja tarjolla oleva tieto voisi olla hyödyksi --> Yhteiset toimintatavat tai ohjeet siitä mitkä asiat ovat hyödyksi. Ohjeet voisivat perustua tutkimustietoon, sekä yhteisesti hyväksi koettuihin menetelmiin.” (Vastaja 2)

“Työntekijän taito sopeuttaa omaa vuorovaikutustaan niin, että elekieltä, tunnesävyjä välittyisi videoitse asiakkaalle.” (Vastaja 17)

Lähtökohtana teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen onnistumiselle pidetään sitä, että asiakkaalla on tahtotila asioida etäyhteyden välityksellä. Lisäksi työntekijöiden kokemusten mukaan tuttu asiakassuhde (7) edesauttaa teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen sujumista. Asiakkaan toimintakyvyn ja vammojen (14), kuten kuulo-, kommunikaatio-, hahmottamisen, ymmärtämisen tai keskittymisvaikeuksien koetaan vaikuttavan teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen sujumiseen. Kolmen vastaajan kokemusten mukaan teknologiavälitteistä vuorovaikutusta edistää se, että asiakkaalla on avustaja tai tukihenkilö teknologiavälitteisessä vuorovaikutustilanteessa. Kahden vastaajan mukaan videovälitteinen tapaaminen onnistuu paremmin pienemmällä kokoonpanolla. Lisäksi tapaamisen strukturoitu rakenne, tilanteeseen varattu riittävä aika sekä häiriötekijöiden minimoiminen edesauttavat teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen sujumista. Esimerkiksi selkeät roolit, sopiva aikataulu, rauhallinen ympäristö ja videotapaamisessa selkeä taustakuva ovat tekijöitä, joiden koetaan edesauttavan teknologiavälitteistä vuorovaikutusta.

”Hälinätaustalla, useamman ihmisen kokoontuminen sekavaa esimerkiksi Teamsissä.” (Vastaja 16)

”Toimiva struktuuri tapaamisessa. Jos on verkosto, niin sovitaan kuka kirjaa ja kuka vetää puhetta, toimii ns. puheenjohtajana.” (Vastaja 19)

Yhteenvedona voi todeta, että tämän tutkimuksen mukaan teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen onnistumisen edellytyksiä ovat toimiva tekniikka sekä asiakkaan ja työntekijän digitaalinen osaaminen sovellusten ja välineiden käyttämiseen. Asiakkaan tahtotila ja toimintakyky vaikuttaa teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen sujumiseen. Tuttu asiakassuhde edesauttaa työntekijöiden kokemusten mukaan teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen sujumista. Lisäksi vuorovaikutusta edistäviksi tekijöiksi koetaan työntekijän vuorovaikutusosaaminen, häiriötekijöiden minimoiminen, tapaamisen strukturoitu rakenne sekä tilanteeseen varattu riittävä aika.

4.2.4 Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen hyötyjä ja haittoja

Työntekijät nostivat esiin teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen hyötyjä ja haittoja sekä näihin liittyviä eettisiä kysymyksiä vammaissosiaalityössä. Tulosten mukaan työntekijät kokevat

teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen selkeänä hyötynä ajankäytön tehostumisen (15). Ensinnäkin aikaa ei mene asiakkaan luo matkustamiseen, kun asiakas tavataan teknologian välityksellä. Säästyneen ajan seurauksena työntekijä pystyy hoitamaan useamman asiakkaan asioita, mikä taas nopeuttaa asiakkaiden palvelun saantia. Lisäksi kaupungin varoja säästyy, kun rahaa ei mene esimerkiksi työntekijöiden matkakustannuksien korvaamiseen. Kaksi vastaajaa kokee teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tukevan työntekijän jaksamista, sillä teknologiavälitteinen kohtaaminen keventää asiakastyötä. Työntekijät kokevat lisäksi moniammatillisen tiimin kokoamisen olevan helpompaa teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen työvälineitä käyttämällä.

”Karkeasti voisin ajatella, että kun pidän teams-tapaamisen kasvokkaisen kohtaamisen sijasta, säästää se minulta työaikaa n. 2-3h/tapaaminen.” (Vastaaja 8)

”Ajan säästö on merkittävää. Esim. kalenteriin pystyy helpommin sovittelemaan kiireellisiä neuvotteluja nopealla aikataululla.” (Vastaaja 11)

Työntekijöiden kokemusten mukaan teknologiavälitteiset työvälineet lisäävät palveluiden saavutettavuutta asiakkaille (9). Teknologiavälitteisyys lisää asiakkaiden valinnanmahdollisuuksia ja asiakas voi olla työntekijään yhteydessä itselleen sopivalla tavalla. Pitkien välimatkojen päässä asuvat asiakkaat voivat saada työntekijöihin yhteyden helposti ja nopeasti. Mikäli asiakkaalla on vaikeaa liikkua, voivat teknologiavälitteiset tapaamiset olla asiakkaalle helpompi vaihtoehto. Toisaalta teknologiavälitteinen vuorovaikutus lisää työntekijöiden työmäärää, sillä asiakkailta saapuvien viestien ja yhteydenottojen seuraaminen, vastaaminen ja kirjaaminen ajantasaisesti on haastavaa. Lisäksi teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen haittana työntekijät nostavat esiin sen, että teknologian käyttäminen ei ole esteetöntä tai mahdollista kaikille asiakkaille (9). Kaikki asiakkaat eivät kykene tai osaa käyttää teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen välineitä, tai heillä ei ole niiden käyttämiseen sopivia välineitä tai laitteita. Sovellusten ja internetsivujen käyttämisessä ei aina oteta huomioon eri vammoihin liittyviä tarpeita, esimerkiksi selkokieltä tai näkövammaisten apuvälineiden käyttöä. Työntekijät nostavat esiin huolen sellaisten asiakkaiden tilanteen huonontumisesta, joilla ei ole mahdollisuutta tai kykyä käyttää teknologiaa.

”Teknologinen vuorovaikutus edellyttää mahdollisuutta ja kykyä käyttää laitteita ja välineitä. Tämän seurauksena niiden asiakkaiden tilanne saattaa heiketä, joilla ei ole tätä mahdollisuutta.” (Vastaaja 10)

“Saako teknologiavälitteisen vuorovaikutusta käyttävä asiakas nopeampaa palvelua, kun sellainen asiakas, joka ei sitä pysty käyttämään?” (Vastaaaja 20)

Työntekijät nostavat vastauksissaan ilmi kasvokkaisten tapaamisten säilyttämisen merkityksen. Työntekijöiden mukaan teknologiavälitteisellä vuorovaikutuksella ei tule korvata kasvokkaisia tapaamisia. Koska vuorovaikutus on vajavaisempaa etänä, voi erilaisten virhetulkintojen tekeminen asiakkaan tilanteesta lisääntyä. Neljän vastaajan mukaan teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen haittana on työntekijän ja asiakkaan etäännyminen toisistaan. Kaksi vastaajaa kokee, että teknologiavälitteinen vuorovaikutus korostaa työntekijän valta-asemaa. Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen käyttäminen voikin lopulta huonontaa asiakaskokemusta. Tulosten mukaan työntekijät pitävät tärkeänä sitä, että työntekijä tekee harkiten arvioinnin asiakkaan edun mukaisesta tapaamistavasta.

“Ei pitäisi automaattisesti tarkastella asioita teknologia edellä vaan aina arvioida, onko se juuri tässä asiakastapauksessa kannattavaa ja mikä sen arvo on.”

(Vastaaaja 18)

“Haetaanko teknologiaratkaisuilla uusia mahdollisuuksia asiakkaalle toimia, vai lisää tehokkuutta asiakaskohtaamisen hinnalla.” (Vastaaaja 2)

Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen käyttämisessä on aina läsnä eettisenä kysymyksenä tietoturvakysymykset (10). Kun asiakkaaseen ollaan teknologiavälitteisesti yhteydessä, tulee varmistaa yhteydenottovälineen tietoturvallisuus ja se, ettei kukaan ulkopuolinen pääse kuulemaan asiakkaan ja työntekijän välistä keskustelua. Työntekijän tulee kiinnittää huomiota esimerkiksi asiakkaan sähköpostiosoitteen tai numeron oikein näppäilemiseen sekä salatun sähköpostin käyttämiseen. Oman tietokonenäytön jakaminen asiakkaalle tulee tehdä harkiten, jotta siitä näy asiakkaalle vahingossa mitään salassa pidettävää. Kahden vastaajan mukaan tietoturvaan tulee kiinnittää erityistä huomiota esimerkiksi etätöitä kotona tehdessä, etenkin jos paikalla on muita perheenjäseniä. Yhden vastaajan mukaan henkilökohtaisista ja aroista asioista puhuminen on kasvokkain eettisempää. Yksi vastaaja nostaa vastauksessaan esiin työntekijöiden koulutautumisen tietoturvalliseen toimintaan.

Työntekijän on varmistettava, että tapaaminen tapahtuu yksityisyyttä kunnioittaen.
(Vastaaaja 1)

”Tietoturva esimerkiksi kotona muiden perheenjäsenten ollessa kotona palavereita pitäessä.” (Vastaja 16)

Teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa on läsnä kasvottomuuden mukana tuomia eettisiä kysymyksiä, mikäli vuorovaikutuksen toista osapuolta ei nähdä. Vastauksissa pohdintaa herätti, miten työntekijä voi tietää, että asiakas on varmasti itse kirjoittanut esimerkiksi sähköpostiviestin, tai että puhelimesta on juuri se henkilö, joka siellä kertoo olevansa. Lisäksi kaksi vastaajaa tuo esiin huolen siitä, että muut ihmiset saattavat ohjalla asiakkaan mielipiteitä helpommin teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen välityksellä. Kasvottomuus mahdollistaa lisäksi sen, että tapaamisissa on mahdollisesta olla vain nimellisesti läsnä. Lisäksi yksi vastaajista nostaa esiin, että mikäli asiakas tarvitsee avustajan välineiden käyttämiseen, mutta muuten voisi kotikäynnillä olla ilman avustajaa, ei hän voi valita kuka kuulee ja mitä.

”Jos vammainen henkilö tarvitsee avustusta välineiden käyttöön, muuta muuten voisi olla kotikäynnillä esim. yksin ilman avustajaa, niin silloin hän ei voi valita kuka kuulee ja mitä.” (Vastaja 19)

”Hoitoympäristössä tapahtuvissa neuvotteluissa on helposti useita tuntemattomia ihmisiä läsnä, eikä aina ole selvää kuka puhuu ja missä roolissa. Muut henkilöt saattavat myös helposti ohjata asiakkaan mielipiteitä ja näkemyksiä, ilman, että siitä välittyisi etäosallistujalle tarkkaa tietoa.” (Vastaja 10)

Yhteenvedona voi todeta, että tämän tutkimuksen mukaan työntekijät kokevat teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen hyötyinä ajankäytön tehostumisen sekä palveluiden saatavuuden lisääntymisen asiakkaille, kun asiakas voi olla työntekijään yhteydessä matalalla kynnyksellä. Lisäksi moniammatillisen tiimin kokoaminen on teknologiavälitteisesti helpompaa välimatkojen ja aikataulujen yhteensovittamisen takia. Teknologiavälitteisyys voi lisätä työntekijöiden työhyvinvointia keventämällä asiakastyötä, mutta toisaalta myös lisätä kuormittuneisuutta eri yhteydenottokanavien ja -määrien lisääntyessä. Työntekijät kokevat tärkeäksi kasvokkaisten tapaamisten säilyttämisen vammaissosiaalityössä, sillä teknologiavälitteisyys etäännyttää asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta ja kasvattaa riskiä virhetulkintojen tekemiselle. Lisäksi kaikille vammaissosiaalityön asiakkaille asioiminen teknologian välityksellä ei ole mahdollista. Eettisinä kysymyksinä työntekijät nostavat asiakkaiden tasavertaisuuden ja tietoturvan kysymykset.

Teknologiavälitteisyys vammaissosiaalityössä voi lisätä palveluiden saavutettavuutta asiakkaille ja pääsyä palveluiden piiriin, mutta toisaalta eriarvoistaa joidenkin asiakkaiden pääsyä palveluiden piiriin, mikäli heillä ei ole tarvittavia edellytyksiä ja mahdollisuuksia hyödyntää teknologiaa.

5 Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkimustulokset tuottivat uutta tietoa teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta vammaissosiaalityön asiakastyössä. Työntekijöiden kokemukset teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen vaikuttavista tekijöistä liittyvät tekniikan toimivuuteen, osaamiseen, asiakaslähtöisyyteen, asiakkaan toimintakykyyn, kommunikaatioon, tietoturvaan ja organisaation ohjeistuksiin sekä tilannekohtaisiin tekijöihin. Lisäksi työntekijät nostivat esiin eettisiä kysymyksiä, jotka liittyvät teknologian saavutettavuuteen ja asiakkaiden tasavertaisuuteen.

Tämän tutkimuksen mukaan vammaispalvelun sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat ovat vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa useammin teknologiavälitteisesti kuin kasvokkain, mikä perustelee teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen ymmärtämisen tärkeyttä. Työntekijät ovat asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa useimmiten 1) sähköpostin, 2) äänipuheluiden ja 3) tekstiviestien välityksellä. Asiakkaiden kanssa ollaan vuorovaikutuksessa kuitenkin keskimäärin enemmän kasvokkaisen tapaamisen kuin videosovelluksen välityksellä (ks. Taulukko 3). Tutkimustulosten mukaan tilannekohtaisina tekijöinä käsiteltävän asian laajuus, käytettävissä oleva aika ja asian kiireellisyys vaikuttavat vuorovaikutusvälineen valintaan. Mitä rajoittuneempi vuorovaikutusmuoto on kyseessä, sitä yksinkertaisempia asioita hoidetaan sen välityksellä. Sen sijaan mitä rikkaampi vuorovaikutusmuoto on kyseessä, sitä monitasoisempia asioita hoidetaan sen välityksellä. Rajoittuneempia tekstimuotoisia vuorovaikutuksen välineitä hyödynnetään yksinkertaisten asioiden hoitamisessa, kun taas monimuotoisempien asioiden hoitamisessa hyödynnetään rikkaampia ääni- ja videovälitteisiä vuorovaikutusvälineitä. Lisäksi vuorovaikutusmuodon reaaliaikaisuus- tai ei-reaaliaikaisuus vaikuttavat vuorovaikutusvälineen valintaan. Kiireellisiä asioita hoidetaan asiakkaiden kanssa käyttämällä reaaliaikaisia vuorovaikutusmuotoja, kun taas kiireettömien asioiden hoitamisessa käytetään ei-reaaliaikaisia vuorovaikutusmuotoja. Tutkimustulosta voi verrata Rahikan (2015, 139) väitöskirjan tutkimukseen, jossa työntekijät kokivat verkkokommunikaatiossa avoimien ja suljettujen dialogien palvelevan asiakkaita erityyppisissä tilanteissa. Suljetussa dialogissa asiakas voi toivoa nopeaa vastausta johonkin kysymykseen, kun taas avoimet dialogit tähtäävät syvälliseen ja yhteisymmärrystä

rakentavaan vuorovaikutukseen (Rahikka 2015, 139). Tutkimustulos on siten yhteneväinen Rahikan (2015) tutkimustuloksen kanssa, että työntekijät kokevat eri teknologiavälitteisten vuorovaikutuksen välineiden sopivan erityyppisiin tarkoituksiin.

Tutkimustulosten mukaan asiakkaan tapaaminen kasvotusten tai teknologiavälitteisesti harkitaan aina asiakaskohtaisesti. Työntekijät kokevat etenkin lyhyiden ja yksinkertaisten asioiden hoitamisen onnistuvan hyvin teknologiavälitteisesti, mutta monitasoisten ja kokonaisvaltaista arviointia tarvitsevien asioiden käsitteleminen koetaan onnistuvan paremmin kasvotusten samassa tilassa. Tutkimustulos heijastelee tietokonevälitteisen viestinnän varhaisen tutkimussuuntauksen näkökulmia, jonka mukaan teknologiavälitteiset viestintävälineet rajoittavat kykyä olla vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa (ks. Rahikka 2015, 40–46; Sherblom 2020, 2–3). Työntekijät kokevat teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen vajavaisempana verrattuna kasvokkaiseen vuorovaikutukseen, sillä teknologia etäännyttää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta ja voi lisätä virhetulkintojen mahdollisuutta sanattomien vihjeiden puuttuessa. Myös Reamerin (2016, 197) mukaan etäpalvelut rajoittavat työntekijöiden kykyä tarkkailla ja tulkita asiakkaiden kehonkieltä ja nonverbaaleja vihjeitä, mikä voi vaikeuttaa reagointia asiakkaiden kriiseihin ja hätätilanteisiin. Heikkosen ja Ylösen (2010, 126) mukaan hiljaisen tiedon välittyminen teknologiavälitteisesti on vaikeampaa, sillä kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa työntekijä voi esimerkiksi tilanteesta intuitiivisesti aistia, että kaikki ei ole kunnossa. Pelastakaa Lapset Digisosaalityö-hankkeen loppuraportissa todetaan, että sosiaalityössä asiakkaan kokonaistilanteen ja palvelutarpeen arvioimiseen tarvitaan usein kasvokkaisia tapaamisia, mutta arviointiprosessiin voi sisältyä myös etätapaamisia (Pelastakaa Lapset, Digitaalinen sosiaalityö lasten ja Nuorten tukena, 50).

Tutkimustuloksissa on nähtävissä monia yhtäläisyyksiä Granholmin (2016) sulautuvan sosiaalityön (*blended social work*) käsitteen kanssa. Sulautuva sosiaalityö on jatkumo virtuaalisten ja kasvokkaisten palveluiden välillä, jossa sosiaalityöntekijä tekee harkintaa ja arviointia palvelumuodon tarjoamistavasta asiakkaan toiveiden, tarpeiden ja valmiuksien mukaan (Granholm 2016). Tutkimustulosten mukaan työntekijät ottavat teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa huomioon asiakaslähtöisyyden, jolloin huomioidaan asiakkaan toiveet ja asiakkaan edun mukainen vuorovaikutusmuoto. Juhilan (2006) mukaan asiakaslähtöisyys tarkoittaa asiakkaiden tarpeista ja tilanteista liikkeelle lähtemistä sekä asiakkaan osallisuutta ja oman asiantuntijuuden kunnioittamista. Tutkimustulosten mukaan työntekijät tekevät arviointia muun muassa siitä, onko teknologiavälitteinen vuorovaikutus asiakkaalle luontevaa ja helppoa, vai jännittääkö asiakas niiden

käyttöä. Lisäksi työntekijät ottavat huomioon asiakkaiden kyvyt, osaamisen sekä käytettävissä olevat laitteet ja ohjelmat teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa. Työntekijät sopeuttavat omaa vuorovaikutustaan asiakkaiden tarpeiden mukaan, esimerkiksi pitämällä kameraa auki vuorovaikutuksen helpottamiseksi, tai käyttämällä hymiöitä ja kuvia tekstimuotoisessa vuorovaikutuksessa, mikäli asiakkaan koetaan hyötyvän siitä tai niiden käytön oletetaan parantavan vuorovaikutuksen laatua. Soveltuvaan vuorovaikutusmuotoon vaikuttaa asiakkaan toimintakyky ja vammat, kuten asiakkaan kommunikointi, kuuleminen, ymmärtäminen sekä keskittymis- ja hahmottamiskyky. Lisäksi sillä on merkitystä, onko kyseessä tuttu vai uusi asiakassuhde tai erityistä tukea tarvitseva asiakas ja minkä ikäinen asiakas on kyseessä.

Asiakaslähtöisen vuorovaikutusmuodon valitseminen ja vuorovaikutuksen sopeuttaminen tuo mieleeni Mönkkösen (2018, 5.1) vertauksen vuorovaikutuksen tanssillisuudesta sekä Juhilan (2006) kumppanuussuhdetta korostavan horisontaalisen sosiaalityön. Juhilan (2006) mukaan kumppanuussuhdetta korostavan horisontaalisen sosiaalityön tunnusmerkkinä on asiantuntijuuden rajojen hämärtyminen, jolloin työntekijä asettautuu samalle tasolle asiakkaan kanssa. Mönkkönen taas vertaa vuorovaikutusta tanssiin, jossa askelkuviot suuntaavat vuorovaikutuksen kulkua ja jossa säädellään läheisyyttä ja etäisyyttä ja määrittellään toimijoiden asemaa keskustelussa. Kuten tanssissa, voi vuorovaikutuksessa toinen osapuoli dominoida tai taitamattomuuttaan astua toisen varpaille. Työntekijän osaaminen perustuukin taitoon, jossa osataan tunnustella toisen rytmiä ja antaa tilaa toisen omille askelille. (Mönkkönen 2018, 5.1.) Teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa työntekijän voi ajatella asettautuvan yhteiseen vuorovaikutukselliseen tanssiin asiakkaan kanssa, jossa työntekijä valitsee yhdessä asiakkaan kanssa parhaiten soveltuvan tanssimuodon, liikkuu asiakkaan kanssa samalla tasolla ja huomioi asiakkaan kyvyt ja osaamisen erilaisissa tanssikuvioiden. Pohdin esimerkiksi hymiöiden ja kuvien käyttämistä tekstimuotoisessa vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Kuten sinunkauppojen tekeminen on lähtöisin yleensä asiakkaasta, myös tämän tutkimustuloksen mukaan asiakas tekee ensin aloitteen hymiöiden käyttämiseen. Näkisin, että näissä tilanteissa on kyse asettautumisesta samalle tasolle asiakkaan kanssa ja yhteisen tanssin ylläpitämisestä, mikä voi tukea vastavuoroisen ja luottamuksellisen suhteen syntymistä asiakkaan ja työntekijän välillä.

Tämä tutkimus tukee aikaisempia tutkimustuloksia siitä, että teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen ei koeta voivan korvata kasvokkaisia tapaamisia (ks. Kivistö 2019b, 125–129; Kyytsönen ym. 2021, 39; Pelastakaa Lapset, Digitaalinen sosiaalityö lasten ja Nuorten tukena; Rahikka 2015, 136). Tutkimustulosten mukaan työntekijät kokevat tärkeäksi kasvokkaisten tapaamisten säilyttämisen

vammaissosiaalityössä, sillä teknologiavälitteinen vuorovaikutus sisältää sekä hyötyjä että haittoja, jotka vaikuttavat vuorovaikutusmuodon soveltuvuuteen. Granholmin (2016) sulautuvan sosiaalityön käsitteen mukaisesti teknologiavälitteiset ja kasvokkaiset palvelut eivät sulje pois toisiaan, vaan täydentävät toinen toistaan. Kivistö (2017b, 24) muistuttaa, että digitalisaatio ei ole itsessään hyvää tai pahaa, vaan kyse on ennemminkin teknologian käyttötarkoituksesta. Tämän tutkimuksen mukaan työntekijät kokevat teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta olevan hyötyä tilanteissa, jossa kasvokkaista tapaamista on vaikeaa järjestää esimerkiksi välimatkojen, aikataulujen tai muiden syiden takia. Työntekijät kokevat teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tehostavan ajankäyttöä ja lisäävän palveluiden saatavuutta asiakkaille. Lisäksi teknologiavälitteisyys voi keventää asiakastyötä ja helpottaa moniammatillisten tiimien kokoamista. Samansuuntaisia tuloksia teknologian hyödyistä on saatu myös muista tutkimuksista, sillä sähköisten palveluiden on todettu lisäävän palveluiden saatavuutta ja joustavuutta mahdollistaen aika- ja paikkariippumattoman palveluiden käyttämisen (Granholm 2016, 64; Kilpeläinen & Sälevä 2017; Kivistö 2019a, 44; Kivistö 2019b, 125–129; Kyytsönen ym. 2021, 50; Rahikka 2015, 137; Valjakka 2017, 9–14). Myös vammaispalvelun asiakkaat ovat toivoneet teknologian tehostavan työntekijöiden työtä ja vapauttavan aikaa enemmän asiakastyöhön. Lisäksi asiakkaat kokevat osallisuuden lisääntyvän, kun kaikki tärkeät toimijat otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun ja asiakkaan tilanteeseen perehdytään kokonaisvaltaisesti. (Heini ym. 2019, 36–38.) Voi ajatella, että moniammatillisten tiimien kokoaminen tukee asiakkaiden kokonaisvaltaisen tilanteen kartoittamista. Teknologiavälitteisyys voi parhaimmillaan tämän ja aikaisempien tutkimusten mukaan tarjota asiakaslähtöisempiä, saavutettavampia ja vaikuttavampia palveluita.

VamO -hankkeen tutkimustuloksen mukaan vammaispalvelun asiakkaan osallisuuden kokemukseen vaikuttaa asiakkaan arvostava ja aito kohtaaminen sekä asiakkaan mielipiteiden ja toiveiden huomioon ottaminen. Asiakkaat kokevat tapaamisissa tärkeäksi, että työntekijä puhuu selkeästi ja varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt käsiteltävän asian. Lisäksi osallisuuden kokemusta lisää kiireetön tunnelma, jossa asiakkaalla on riittävästi aikaa tuoda esiin omia mielipiteitään. (Heini ym. 2019, 32–38.) Tämän tutkimuksen mukaan moni työntekijä kokee, että asiakkaiden on helpompaa seurata ja ymmärtää kasvokkain samassa tilassa tapahtuvaa vuorovaikutusta, jolloin asiakkaat ovat vuorovaikutuksessa aktiivisempia ja tuovat paremmin esiin myös oman mielipiteensä. Tärkeiksi teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen edistäviksi tekijöiksi työntekijät kokevat muun muassa hyvän ja selkeän kommunikaation, tapaamisen strukturoidun rakenteen, tilanteeseen varatun riittävän ajan sekä häiriötekijöiden minimoimisen. Nämä tekijät tukevat asiakkaiden osallisuuden kokemusta vuorovaikutustilanteissa aikaisemman tutkimuksen mukaan.

On otettava huomioon, että vaikka vuorovaikutus on vajavaisempaa teknologiavälitteisesti, ei se tarkoita, etteikö asiakas voisi kokea tulleen yhtä lailla kohdatuksi teknologiavälitteisessä toimintaympäristössä. Itseasiassa tutkimustuloksissa nousi esiin, että teknologiavälitteinen vuorovaikutus voi monen työntekijän mukaan sopia osalle asiakkaista kasvokkaista tapaamista paremmin. Myös Granholmin (2016, 67) tutkimuksen mukaan teknologiavälitteisyys voi madaltaa kynnystä avun piiriin hakeutumisessa, sillä osalle on helpompaa puhua aroista asioista virtuaalisesti. Tietokonevälitteisen viestinnän yksi lähestymistapa tarkastelee vuorovaikutusta nimenomaan mahdollisuutena rakentaa ja luoda monipuolisempia identiteettejä ja suhteita kuin kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa (Sherblom 2020, 3). Rahikan (2015, 138) tutkimuksen mukaan kasvokkaisen kommunikaation puuttuminen voi myös madaltaa asiakkaan ja työntekijän välisiä valta-asetelmia. Asiakkaiden lisääntynyt vallantunne voi myös liittyä siihen, että asiakkaat saavat itse päättää, miten ja millaisina he itsensä esittävät virtuaalimaailmassa (ks. Bowker & Tuffin 2002; Chadwick & Fullwood 2018; Kivistö 2017a, 41; Strömberg-Jakka 2010, 141; Tsatsou 2021). Tämän tutkimuksen mukaan osa työntekijöistä koki teknologiavälitteisyyden kuitenkin korostavan työntekijän valta-asemaa asiakkaan ja työntekijän etäännyttämisen vuoksi, tai mikäli esimerkiksi työntekijä tekee aloitteen etäpalaveriin, vaikka kasvokkainen tapaaminen palvelisi paremmin asiakasta. Aikaisempien tutkimusten mukaan osa vammaispalvelun asiakkaista hoitaa mielellään asioitaan sähköisesti ja toivoo sähköisten palveluiden kehittämistä eteenpäin, mutta osa kokee sähköisen asioinnin hankalaksi (Heini ym. 2019, 38–39; Kivistö 2019a; Valjakka 2017, 9–14). Tämän takia työntekijöiden onkin tärkeää tehdä arviointia soveltuvasta vuorovaikutusmuodosta aina yksilöllisesti. Myös sosiaalityöntekijöiden yhdistys NASW ohjaa teknologiaperiaatteissaan sosiaalityöntekijää tarjoamaan asiakkaille vaihtoehtoisia palvelumuotoja, mikäli asiakkaiden ei arvioida hyötyvän palveluiden vastaanottamisesta sähköisesti (National Association of Social Workers 2017).

Tämän ja aikaisempien tutkimusten mukaan teknologiavälitteinen sosiaalityö sisältää eettisiä kysymyksiä, jotka tulee ottaa huomioon. Teknologiavälitteinen vuorovaikutus edellyttää tämän ja aikaisempien tutkimusten mukaan toimivaa internetyhteyttä, vuorovaikutuksen mahdollistavia laitteita ja ohjelmia, tietoturvan huomioimista, osaamista ja kykyä tekniikan käyttämiseen sekä saavutettavia sähköisiä palveluita (ks. myös Barsky 2017, 10–11; Granholm 2016; Kivistö 2019a; Kivistö 2019b; Kivistö & Hokkanen 2020; Kyytsönen ym. 2021; Reamer 2013; Scholz ym. 2017; Tsatsou 2021; Valjakka 2017; Vehko ym. 2020). Vepsäläinen (2020) korostaa ekollega valmennusmateriaalissa tekniikan toimivuutta etätapaamisissa, sillä huonosti toimiva teknologia kiinnittää keskittymisen muualle itse tapaamisen tarkoituksesta. Sosiaalityön kansallisen yhdistyksen

(2017) mukaan sosiaalityöntekijöillä tulisi olla varasuunnitelmat teknisten vikojen tai palvelukatkosten hoitamiseksi, etenkin jos asiakkaalla on hätä- tai kriisitilanne. Lisäksi työntekijöiden tulee ylläpitää ja päivittää teknologista osaamistaan tekniikan kehittyessä jatkuvasti, sekä arvioida riskejä, eettisiä haasteita ja parhaita käytäntöjä. (National Association of Social Workers 2017.) Esimerkiksi asiakaslähtöinen ja tietoturvallinen tapa voivat joskus olla ristiriidassa keskenään, mikäli asiakas ei esimerkiksi osaa käyttää organisaation käytössä olevaa tietoturvallista ohjelmaa tai ei pysty käyttämään vahvaa tunnistautumista, mutta muuten hyötyisi teknologiavälitteisestä palvelusta ja osaisi käyttää jotakin toista ohjelmaa. Työntekijä voi kohdata teknologian käyttämisessä monia eettisiä ristiriitoja, joiden ratkaisemisessa tarvitaan harkintaa. Lisäksi käytetyt verkkosivustot ja ohjelmat eivät aina ole asiakkaille saavutettavia tai helppokäyttöisiä. Vaikka YK:n vammaissopimus (27/2016, artikla 9) edellyttää vammaisten henkilöiden yhdenvertaista pääsyä tieto- ja viestintäteknologiaan ja -järjestelmiin, eivät sähköiset palvelut ole vielä kaikilta osin saavutettavia (ks. Kauppila ym. 2018; Kyytsönen ym. 2021; Valtiovarainministeriö 2020b, 43).

Mikäli tulevaisuudessa ollaan etäyhteyksien varassa yhä enemmän, on tärkeää pohtia, miten etävuorovaikutuksen laatua voidaan parantaa (Saarikivi 2020). Teknologian hyödyntäminen sosiaalityössä edellyttää työntekijöiltä uudenlaista osaamista, osaamisen ylläpitämistä, mukautumiskykyä sekä syvällistä ymmärrystä asiakkaan tarpeista ja parhaasta (Heikkonen & Ylönen 2010, 116; Pohjola ym. 2010, 11). Sosiaalialan ammattilaisten näkemyksiä tarvitaan uusien työmenetelmien ja -palveluiden innovointiin yhteistyössä muiden ammattiryhmien kanssa (Heikkonen & Ylönen 2010, 124). Sosiaalityöntekijöiden yhdistys NASW (2017) painottaa teknologiaperiaatteissa, että sosiaalityöntekijöiden tulee varmistaa teknologian kehittämisessä asiakkaiden tarpeiden huomioon ottaminen. Periaatteiden mukaan sosiaalityöntekijöiden tulee edistää teknologian saavutettavuutta henkilöille, joiden on vaikeaa käyttää teknologiaa esimerkiksi vammaisuuden, huonon kielitaidon, osaamattomuuden, rajallisten taloudellisten resurssien tai muiden haasteiden takia. Sähköisten palveluiden saatavuuden edistäminen on osa sosiaalityöntekijöiden sitoutumista sosiaaliseen oikeudenmukaisuuteen. (National Association of Social Workers 2017.) Ajattelen, että kukin työntekijä voi vaikuttaa omalla toiminnallaan hyvien käytäntöjen ja toimintakulttuurien muodostamiseen, tuoda ideoita nykyisten palveluiden kehittämiseksi sekä rakenteellisen sosiaalityön mukaisesti ajaa saavutettavien ja monikanavaisten palveluiden järjestämistä asiakkaille.

Kaiken kaikkiaan tämä tutkimus tuotti uutta tietoa teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta vammaissosiaalityön asiakastyössä sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien näkökulmasta. Tutkimuksen tietoa voidaan hyödyntää osana vammaissosiaalityön ja sosiaalityön digitalisaation tutkimusta. Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tieteellistä tutkimusta on tehty hyvin vähän vammaissosiaalityössä, joten lisätutkimukselle on edelleen tarvetta vaikuttavien ja asiakaslähtöisten palveluiden kehittämiseksi. Jatkotutkimusaiheena olisi mielenkiintoista tutkia teknologiavälitteistä vuorovaikutusta vammaispalvelun asiakkaiden näkökulmasta – millaisena asiakkaat kokevat teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen työntekijöiden kanssa, minkälaisissa tilanteissa asioita voidaan hoitaa teknologiavälitteisesti, millaisissa tilanteissa asiakkaat toivovat kasvokkaista tapaamista työntekijän kanssa, ja millaisia asioita ylipäättään asiakkaat toivovat otettavan huomioon teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa? Mielenkiintoinen tutkimusaihe olisi myös tutkia teknologiavälitteistä vuorovaikutusta etnografisen tutkimuksen avulla, jossa tutkija voisi kerätä aineiston havainnoimalla työntekijän ja asiakkaan välisiä teknologiavälitteisiä vuorovaikutustilanteita. Mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe olisi myös tutkia, miten koronapandemia on näkynyt ja vaikuttanut teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen työvälineiden käyttämiseen, ja miten tuleva sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus tulee vaikuttamaan sähköisten palveluiden käyttämiseen. On otettava huomioon, että tämä tutkimus on toteutettu koronapandemian aikana, mikä voi vaikuttaa tutkimustuloksiin.

Itselleni tutkimusprosessi on ollut kaiken kaikkiaan erittäin mielenkiintoinen ja antoisa. Olen päässyt sukeltamaan itselleni uuteen aiheeseen - teknologian ja vammaispalvelun väliseen maailmaan. Olen oppinut pro gradu -tutkimusprosessin aikana valtavasti uutta, josta koen olevan hyötyä myös tulevaisuudessa sosiaalityön ammattilaisena. Tutkielmani tavoitteina oli tuottaa uutta tietoa teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta vammaissosiaalityössä sekä syventää omaa osaamistani aihepiiristä. Koen tutkimusprosessini aikana onnistuneeni tavoitteissani. Tulevaisuudessa sosiaalityön eOsaamisen merkityksen voi olettaa vain kasvavan, ja digitaalinen sosiaalityö edellyttää jatkuvaa osaamisen kehittämistä ja ajan hermolla pysymistä teknologian kehittyessä. Koen, että sosiaalityön tulee pystyä muokkaamaan omia toimintarakenteitaan ja vastata tämän päivän yhteiskunnan digitalisaation tuomiin mahdollisuuksiin ja haasteisiin, ja ennen kaikkea rakenteellisen ja eettisen sosiaalityön mukaisesti huolehtia digiosallisuudesta ja kaikkien ihmisten mukana pitämisestä digitaalisen kehityksen vauhdissa.

LÄHTEET

- Alasuutari, Pertti (2011) *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.
- Alasuutari, Pertti (2014) Mitä laadullinen tutkimus on? Teoksessa Kirsi Günther & Kirsi Hasanen (toim.) *Laadullinen tutkimus*. Moodleverkkokirja, 4–5. Viitattu 10.2.2022.
- Aluehallintovirasto. Digi kuuluu kaikille. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/> Viitattu 27.1.2022.
- Aspa (2020) Digi haltuun meille kaikille. <https://www.aspa.fi/tietoa-aspasta/ajankohtaista/digi-haltuun-meille-kaikille/> Viitattu 2.2.2022.
- Barsky, Allan Edward (2017) Social Work Practice and Technology: Ethical Issues and Policy Responses. *Journal of technology in human services* 35(1), 8–19. <https://doi.org/10.1080/15228835.2017.1277906> Viitattu 18.6.2021.
- Bowker, Natilene & Tuffin, Keith (2002) Disability Discourses for Online Identities. *Disability & Society* 17(3), 327–344.
- Chadwick, Darren D. & Fullwood, Chris (2018) An Online Life like Any Other: Identity, Self-Determination, and Social Networking among Adults with Intellectual Disabilities. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking* 21(1), 56–64.
- DigiIN (2022) Tietoa hankkeesta. <https://digiin.fi/tietoa-hankkeesta/> Viitattu 2.2.2022.
- Elswick, Susan (2017) *Informatics in social work practice: Technology within the field*. New York: Nova Science Publishers.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Euroopan komissio (2021) 2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade. Communication from the commission to the European Parliament, the council, the european economic and social committee and the committee of the regions. Brysseli. https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:12e835e2-81af-11eb-9ac9-01aa75ed71a1.0001.02/DOC_1&format=PDF Viitattu 27.1.2022.
- Granhholm, Camilla (2016) *Social work in digital transfer - blending services for the next generation*. Väitöskirja. Helsinki: FSKC. https://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf Viitattu 10.1.2022.
- Günther, Kirsi & Hasanen, Kirsi (2014) Tutkimusetiikka. Teoksessa Kirsi Günther & Kirsi Hasanen (toim.) *Laadullinen tutkimus*. Moodleverkkokirja, 43. Viitattu 10.2.2022.
- Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri (2010) Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) *heikkonto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 113–130.

- Heini, Anniina & Hokkanen, Liisa & Kontu, Katariina & Kunttu, Katriina & Lindroos, Nelli & Ronimus, Heli (2019) Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä – asiakkaiden kokemuksia. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 67. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Honkalampi. #Ihan Diginä! (2018–2021).
<https://www.honkalampi.fi/kehittamistoiminta/paattyneet-projektit-ja-hankkeet/ihandigina/>
 Viitattu 2.2.2022.
- Hujanen, Kaisa (2021) Päijät-Soten Työikäisten sosiaalipalvelujen digipalvelupolku.
https://www.youtube.com/watch?v=tDqGq74AciA&ab_channel=KaisaHujanen Viitattu 1.2.2021.
- Hänninen, Riitta & Karhinen, Joonas & Korpela, Viivi & Pajula, Laura & Pihlajamaa, Olli & Merisalo, Maria & Kuusisto, Olli & Taipale, Sakari & Kääriäinen, Jukka & Wilska, Terhi-Anna (2021) Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet. Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:25. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9> Viitattu 4.2.2022.
- Jokinen, Arja (2021) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/> Viitattu 16.2.2022.
- Juhila, Kirsi (2021) Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>. Viitattu 7.2.2022
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2014) Teoria, mitä se on? Teoksessa Günther, Kirsi & Hasanen, Kirsi (toim.) Laadullinen tutkimus. Moodleverkkokirja, 6–11. Viitattu 10.2.2022.
- Juhila, Kirsi & Hasanen, Kirsi & Günther, Kirsi (2014) Laadullisen tutkimuksen aineistot. Teoksessa Kirsi Günther & Kirsi Hasanen (toim.) Laadullinen tutkimus. Moodleverkkokirja, 22. Viitattu 10.2.2022.
- Juusola, Markku (2019) Selkokielen tarvearvio 2019. Selkokeskus, Kehitysvammaliitto. Painotalo Plus Digital. <https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2019/02/Tarvearvio-2019.pdf> Viitattu 27.1.2022.
- Menetelmäpolku (2015) Koppa. Jyväskylän yliopisto.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku> Viitattu 19.6.2021.
- Kairala, Maarit (2017) Alkusanat. Teoksessa Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 7–11.
https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf
 Viitattu 10.10.2021

- Kauppila, Aarno & Lappalainen, Sirpa (2015) Vammais- ja koulutuspolitiikan risteyksessä rakentuvan kansalaisuuden paradoksi. *Kasvatus* 46(2), 129–142.
- Kauppila, Tarja & Kiiski, Kati & Lehtonen, Mari (2018) Sähköhelmenkalastus. Sosiaalihuollon sähköisten palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 14/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160653/STM_rap_14_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 10.10.2021.
- Kilpeläinen, Arja & Sankala, Jukka (2010) e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa Pohjola, Anneli & Lääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 271–290.
- Kilpeläinen, Arja & Sälevä, Tanja (2017) Etäältä lähelle – Lähipalveluja lappilaisille teknologiavälitteisesti. Teoksessa Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 139–152.
https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf Viitattu 10.10.2021.
- Kivistö, Mari (2017a) Vammaisten nuorten teknologisten toimijuuksien rakentuminen digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Katsaus laadulliseen tutkimukseen. *Nuorisotutkimus* 35(4), 35–49.
- Kivistö, Mari (2017b) Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 24–41.
https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf Viitattu 10.10.2021.
- Kivistö, Mari (2019a) Digitalisaatio ja vammaissosiaalityö. Teoksessa Kivistö, Mari & Nygård, Martina (toim.) *Yhdessä eteenpäin – asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 42/2019. Helsinki: PunaMusta, 43–46.
- Kivistö, Mari (2019b) Sosiaalityön eettinen toimijuus digitalisaatiossa – esimerkkinä vammaissosiaalityö. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.) *Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino, 199–223.
- Kivistö, Mari & Hokkanen, Liisa (2020) Valtavirtateknologioita itsenäisesti käyttävien vammaisten henkilöiden eriytyvät toimijuudet sähköisten vammaispalveluiden käyttäjinä. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare* 12(1), 44–56. <https://doi.org/10.23996/fjhw.86948> Viitattu 18.6.2021.
- Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (2017) Johdatus Sosiaalityö digitalisaatiossa -teokseen. Teoksessa Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 13–17.
https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf Viitattu 10.10.2021

- Kortelainen, Pekka (2010) Strategiasta tietoyhteiskuntapolitiikaksi – katsaus sosiaalihuollon tietotekniikan kansalliseen kehittämiseen. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 21–44.
- Krämer, Nicole & Kappas, Arvid (2011) Introduction: Electronically mediated face-to-face communication: issues, questions, and challenges. Teoksessa Krämer, Nicole & Kappas, Arvid (toim.) *Face-to-Face Communication over the Internet: Emotions in a web of culture, language and technology*. Cambridge: University Press, 1–13.
- Kuusisto, Olli & Merisalo, Maria & Kääriäinen, Jukka (toim.) (2022) Digiosallisuus Suomessa - hankkeen loppuraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:10. Helsinki: Valtioneuvosto kanslia. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-182-7> Viitattu 4.2.2022.
- Kyytsönen, Maiju & Aalto, Anna-Mari & Vehko, Tuulikki (2021) Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021. Väestön kokemukset. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-680-0> Viitattu 27.1.2022.
- Laine, Timo (2018) Miten kokemuksia voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Raine, Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Laukka, Elina & Gluschkoff, Kia & Kaihlanen, Anu-Marja & Suvisaari, Jaana & Kärkkäinen, Jukka & Vormaa, Helena & Heponiemi, Tarja (2021) Muutos psykiatristen avoheitokäyntien toteutuksessa ja johtajien kokemukset etäasiointia estävistä ja edistävästä tekijöistä COVID-19 aikakaudella. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare* 13(1), 49–62. <https://doi.org/10.23996/fjhw.98228> Viitattu 22.10.2021.
- López Peláez, Antonio & Pérez García, Raquel & Aguilar-Tablada Massó, Victoria (2018) e-Social work: building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work* 21(6), 804–823. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1399256> Viitattu 18.6.2021.
- Manzoor, Mirfa & Vimarlung, Vivian (2017) E-services for the social inclusion of people with disabilities: A literature review. *Technology and disability* 29(1–2), 15–33. <https://doi.org/10.3233/TAD-170175> Viitattu 18.6.2021.
- Martikainen, Silja & Falcon, Mari & Wikström, Don Valteri & Peltola, Soili & Saarikivi, Katri (2022) Perceptions of Doctors' Empathy and Patients' Subjective Health Status at an Online Clinic: Development of an Empathic Anamnesis Questionnaire. *Psychosomatic Medicine*. Volume Publish Ahead of Print. DOI: 10.1097/PSY.0000000000001055 Viitattu 7.2.2022.
- Mattison, Marian (2012) Social Work Practice in the Digital Age: Therapeutic E-Mail as a Direct Practice Methodology. *Social Work* 57(3), 249–258.
- Mieli Suomen mielenterveys ry (2021) Sekasin Kollektiivi vastaa nuorten kasvavaan avun tarpeeseen. <https://mieli.fi/uutiset/sekasin-kollektiivi-vastaa-nuorten-kasvavaan-avun-tarpeeseen/?ref=ninchat> Viitattu 11.2.2022.

- Miettinen, Ville (2021) Sosiaalityön digiloikan pitäisi kantaa koronaa kauemmas – ”Digitalisaation mahdollisuudet sosiaalityölle eivät koske vain etätyöskentelyä”. Kuntalehti. Helsinki: KL-Kustannus. <https://kuntalehti.fi/uutiset/sote/sosiaalityon-digiloikan-pitaisi-kantaa-koronaa-kauemmas-digitalisaation-mahdollisuudet-sosiaalityolle-eivat-koske-vain-etatyoskentelya/> Viitattu 9.10.2021.
- Mönkkönen, Kaarina (2018) Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.
- National Association of Social Workers (2017) Standards for Technology in Social Work Practice. <https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/Standards-for-Technology-in-Social-Work-Practice> Viitattu 27.1.2022.
- Papunet (2021) Saavutettavuus. Avustavat teknologiat. Kehitysvammaliitto. <https://papunet.net/saavutettavuus/avustavat-teknologiat> Viitattu 3.12.2021.
- Pascoe, Katheryn Margaret (2021) Considerations for integrating technology into social work practice: A content analysis of nine professional social work associations’ Codes of Ethics. *International Social Work*, 1–15. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0020872820980833> Viitattu 11.10.2021.
- Pelastakaa Lapset. Digitaalinen sosiaalityö lasten ja Nuorten tukena. https://pelastakaalapset.s3.eu-west-1.amazonaws.com/main/2021/06/21152604/pelastakaa_lapset_digisosiaalityo_pdf.pdf Viitattu 10.10.2021.
- Pelastakaa Lapset (2018) Kyselytutkimuksen tulokset. <https://www.pelastakaalapset.fi/digisosiaalityo/kyselytutkimuksen-tulokset/> Viitattu 10.10.2021
- Perttula, Juha (2008) Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys –tulkinta –ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 115–162.
- Pohjola, Anneli (2017) Sosiaalityöohjautuva digitalisaation kehittäminen. Teoksessa Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 181–190. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf Viitattu 10.1.2022.
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2010) Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 9–20.
- Puhakka, Kati (2020a) Kohtaaminen ja vuorovaikutus teknologiavälitteisesti. Digisosiaalipalvelut -hanke. Koulutusmateriaali. [ekollega.fi](https://ekollega.fi/koulutusmateriaalit). Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. <https://ekollega.fi/koulutusmateriaalit> Viitattu 11.2.2022.
- Puhakka, Kati (2020b) Luottamus ja motivointi etätapaamisessa. Digisosiaalipalvelut -hanke. Koulutusmateriaali. [ekollega.fi](https://ekollega.fi/koulutusmateriaalit). Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. <https://ekollega.fi/koulutusmateriaalit> Viitattu 11.2.2022.

- Pöysä, Jyrki (2021) Kirjoituskutsut. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>. Viitattu 8.2.2022.
- Rahikka, Anne (2015) Dialogi auttavissa verkkopalveluissa: sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta. Väitöskirja. Helsinki: Unigrafia.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-9081-3> Viitattu 15.10.2021.
- Reamer, Fredrick G. (2013) Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management. *Social work (New York)* 58(2), 163–172.
- Reamer, Fredrick G. (2016) Multiple relationships in a digital world: Unprecedented ethical and risk-management challenges. Teoksessa Zur, Ofer (toim.) *Multiple Relationships in Psychotherapy and Counseling*, 196-206.
- Rhyn, Brianne & Barwick, Alex & Donnelly, Michelle (2020) Embodiment as an instrument for empathy in social work. *Australian Social Work* 74(2), 146–158. DOI: 10.1080/0312407X.2020.1839112 Viitattu 7.3.2022.
- Ritvanen, Jonna (2017) Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? – Verkkososiaalityön käsitteen määrittelyä. Teoksessa Kivistö, Mari & Päykkönen, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58*. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 73–93.
https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf
Viitattu 10.1.2022.
- Räty, Tapio (2017) *Vammaispalvelut. Vammaispalveluiden soveltamiskäytäntö*. Kynnys ry. Riika: Dardedze Holografija Ltd.
- Saarikivi, Katja (2020) Webinaari: Empatiaa etäyhteyksillä. Helsingin yliopisto, Wunder.
- Salminen, Anna-Liisa & Hiekkala, Sinikka (2019) Kokemuksia etäkuntoutuksesta. Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia. Helsinki: Kela. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019052416890>
Viitattu 7.2.2022.
- Salovaara, Samuel & Silén, Marianne & Vehko, Tuulikki & Kyytsönen, Maiju & Hautala, Sanna (2021) Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2020. Raportti 10/2021. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-772-2>
Viitattu 27.1.2022.
- Scholz, Frederike & Yalcin, Betul & Priestley, Mark (2017) Internet access for disabled people: Understanding socio-relational factors in Europe. *Cyberpsychology, Journal of Psychosocial Research on Cyberspace* 11(1), artikkeli 4. <http://dx.doi.org/10.5817/CP2017-1-4> Viitattu 2.2.2022.
- Sherblom, John C. (2020) *Computer-Mediated Communication: Approaches and Perspectives*. San Diego: Cognella.
- Siun sote (2020) Kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminta käynnistyy elokuussa – etätoimintaa jatketaan tavanomaisen toiminnan rinnalla. <https://www.siunsote.fi/-/kehitysvammaisten-tyo->

ja-paivatoiminta-kaynnistyy-elokuussa-etatoimintaa-jatketaan-tavanomaisen-toiminnan-rinnalla Viitattu 7.2.2022.

Strömberg-Jakka, Minna (2010) Sosiaalityötä ja tasa-arvoa sosiaalitoimen verkkoneuvontaan? Teoksessa Pohjola, Anneli & Lääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 131–156.

Suomen virallinen tilasto (2021) Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Helsinki: Tilastokeskus. http://www.stat.fi/til/sutivi/2021/sutivi_2021_2021-11-30_tie_001_fi.html Viitattu 26.1.2022.

Talentia (2017) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. PunaMusta Oy.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2021) Sähköisten palveluiden käyttö on lisääntynyt: joka viides asioi sähköisesti sosiaali- tai terveydenhuollossa viime vuonna. <https://thl.fi/fi/-/sahkoisten-palveluiden-kaytto-on-lisaantynyt-joka-viides-asioi-sahkoisesti-sosiaali-tai-terveydenhuollossa-viime-vuonna> Viitattu 27.1.2022.

Tsatsou, Panayiota (2021) Is digital inclusion fighting disability stigma? Opportunities, barriers, and recommendations. *Disability & Society* 36(5), 702–729.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) (2021) Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk> Viitattu 10.2.2022.

Valjakka, Sari (2017) Näkökulmia vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien tietotekniikan ja digipalveluiden käyttöön. Digitaalinen arki -selvitysprojekti. Aspa-selvityksiä 1/2017. Helsinki: Aspa-säätiö.

Valtioneuvosto. Sote-uudistus. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistus. <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti-> Viitattu 22.10.2021.

Valtiovarainministeriö. Julkisen hallinnon digitalisaatio. <https://vm.fi/digitalisaatio> Viitattu 9.10.2021.

Valtiovarainministeriö (2020a) Digi arkeen -neuvottelukunta 2020–2023. <https://vm.fi/hanke?tunnus=VM021:00/2020> Viitattu 9.10.2021.

Valtiovarainministeriö (2020b) Karttoitus kuntien digitaalisista palveluista Digitalisaation edistämisen ohjelma. JulkICT-osasto. Loppuraportti. <https://vm.fi/documents/10623/30029448/Kuntien+digikartoituksen+raportti.pdf/e2cce3b9-251a-e834-1482-53b9d5b5b962/Kuntien+digikartoituksen+raportti.pdf?t=1597313999856> Viitattu 2.2.2022.

VamO-hanke. Lapin yliopisto. <https://www.ulapland.fi/FI/Kotisivut/VamO-hanke> Viitattu 15.10.2021

Vehko, Tuulikki & Lilja, Eero & Parikka, Suvi & Aalto, Anna-Mari & Kuusio, Hannamaria (2020) Self-reported strong electronic identification varies between population groups in Finland. Finnish Journal of EHealth and EWelfare 12(3), 187–197. <https://doi.org/10.23996/fjhw.91512> Viitattu 27.1.2022.

Vepsäläinen, Janne (2020) Luottamus ja motivointi etäpalveluissa. Digisosiaalipalvelut -hanke. Koulutusmateriaali. ekollega.fi. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. <https://ekollega.fi/koulutusmateriaalit> Viitattu 11.2.2022.

Virtu.fi (2020) Lapin virtuaalinen sosiaali- ja terveystalokeskus. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. virtu.fi Viitattu 11.10.2021.

Watling, Sue & Rogers, Jim (2014) Social Work in a Digital Society. Los Angeles: Sage.

World Health Organization (2011) World report on disability. http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf Viitattu 10.10.2021

Yliräisänen-Seppänen, Pia & Pirttijärvi, Maarit (2018) Työkirja sähköisten sote-palveluiden käyttöönottamiseksi. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. virtu.fi – sähköiset palvelut lappilaisille. Rovaniemi. <http://www.sosiaalikellega.fi/hankkeet/virtu-fi-maakunta/tyokirja.pdf> Viitattu 15.10.2021.

Lait ja asetukset:

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2102/2016 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 60/2018

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Yhdistyneiden kansakuntien ihmisoikeusneuvosto (2016) The promotion, protection and enjoyment of human rights on the Internet

YK:n vammaissopimus (27/2016)

Liitteet

Liite 1

Teknologiavälitteinen vuorovaikutus vammaissosiaalityön asiakastyössä

Osa 1: Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen työvälineiden käyttäminen

1. Mitä teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen välineitä käytät työssäsi yhteydenpidossa asiakkaisiin?

(Rastita kaikki, joita käytät)

- Äänipuhelut
- Tekstiviestit
- Sähköposti
- Videosovellukset (esim. videopuhelut, Skype, Teams, Zoom)
- Viestipalvelut (esim. WhatsApp, Telegram)
- Chat
- Sosiaalinen media (esim. Facebook, Instagram)
- Joku muu

2. Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen "Joku muu", kerro mikä:

3. Kuinka usein käytät työssäsi seuraavia työvälineitä yhteydenpidossa asiakkaisiin:

	Päivittäin (arkipäivät)	3-4 arkipäivänä viikossa	1-2 arkipäivänä viikossa	1-3 kertaa /kk	Harvemmin kuin kerran /kk	Todella harvoin / en koskaan
Äänipuhelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekstiviestit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Videosovellukset (esim. videopuhelut, Skype, Teams, Zoom)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viestipalvelut (esim. WhatsApp, Telegram)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalinen media (esim. Facebook, Instagram)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joku muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Mitkä tekijät vaikuttavat siihen, minkä vuorovaikutusvälineen avulla otat asiakkaaseen yhteyttä?

Vastaus:

5. Mikäli käytät videosovellusta (esim. videopuhelut, Skype, Teams, Zoom) asiakkaan kanssa, miten pidät kameraa päällä yleensä?

- Koko tapaamisen ajan
- Vain tapaamisen alussa
- Silloin, kun otan puheenvuoron
- En ollenkaan / Todella harvoin
- Joku muu

6. Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen "Joku muu", kerro miten?

Vastaus:

7. Mitkä tekijät vaikuttavat videosovelluksen kautta tapahtuvassa asiakastapaamisessa siihen, miten pidät kameraa päällä?

Vastaus:

8. Minkä verran yleensä käytät hymiöitä ja/tai kuvia tekstimuotoisessa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa?

- En lainkaan
- Vain vähän
- Melko paljon
- Hyvin paljon

9. Mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että käytät tai et käytä hymiöitä ja kuvia tekstimuotoisessa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa?

Vastaus:

10. Kuinka usein keskimäärin tapaat asiakkaita kasvotusten?

- Päivittäin (arkipäivät)
- 3-4 arkipäivänä viikossa
- 1-2 arkipäivänä viikossa
- 1-3 kertaa kuukaudessa
- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
- Todella harvoin / En koskaan

Osa 2: Kokemukset teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa

11. Millaiset työtehtävät soveltuvat mielestäsi hyvin teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen kautta hoidettaviksi asiakkaan kanssa?

Vastaus:

12. Millaisissa tilanteissa tarvitaan mielestäsi kasvokkaista tapaamista asiakkaan kanssa? Kerro, miksei tapaamista voi hoitaa esim. videovälitteisesti?

Vastaus:

13. Miten teknologiavälitteinen vuorovaikutus vaikuttaa mielestäsi vuorovaikutukseen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä? Voit esimerkiksi verrata, miten kasvokkainen ja teknologiavälitteinen kohtaaminen eroavat mielestäsi.

Vastaus:

14. Mitkä tekijät edesauttavat teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen sujumista asiakkaan ja työntekijän välillä?

Vastaus:

15. Mitkä tekijät haittaavat teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen sujumista asiakkaan ja työntekijän välillä?

Vastaus:

16.Mitä hyötyjä teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen käyttämisessä mielestäsi on vammaissosiaalityön asiakastyössä?

Vastaus:

17.Mitä haittoja teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen käyttämisessä mielestäsi on vammaissosiaalityön asiakastyössä?

Vastaus:

18.Liittykö teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen välineiden käyttämiseen mielestäsi joitakin eettisiä kysymyksiä?

Vastaus:

Liite 2

Tiedote tutkimuksesta

Hei!

Olen Jonna Hartikka ja opiskelen Tampereen yliopistossa sosiaalityön maisteritutkintoa. Olen pro gradu -tutkielmassani kiinnostunut tarkastelemaan teknologiavälitteistä vuorovaikutusta vammaissosiaalityön asiakastyössä. Teknologiavälitteisellä vuorovaikutuksella tarkoitetaan tässä tutkimuksessa kahden tai useamman ihmisen välistä vuorovaikutusta, joka tapahtuu puhelimen, sähköpostin, chatin, sosiaalisen median tai videosovelluksen välityksellä. Tässä tutkimuksessa tarkastelen sellaista teknologiavälitteistä vuorovaikutusta, jossa keskustelun osapuolet eivät ole samassa tilassa.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten vammaissosiaalityön asiakastyössä tällä hetkellä hyödynnetään teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen työvälineitä. Lisäksi tarkoituksena on selvittää, millaisia kokemuksia vammaispalvelun sosiaalityöntekijöillä ja sosiaalihojaajilla on teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa.

Tutkimuksen aineisto kerätään sähköisen kyselyn avulla kahden suurehkon kaupungin vammaispalvelussa työskenteleviltä sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaalihojaajilta. Osallistuminen tutkimukseen on täysin vapaaehtoista. Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietoja ja vastaaminen tapahtuu anonyymisti. Mikäli vastaat kyselyyn, annat luvan käyttää vastauksiasi tutkimuksessa. Tämän tutkimuksen tietoa voidaan hyödyntää osana vammaistutkimusta ja sosiaalityön digitalisaation tutkimusta.

Kyselyyn vastaamiseen menee aikaa noin 15–20 minuuttia. Vastaukset kerätään aikavälillä 13.12.-31.12.2021.

Linkki kyselylomakkeeseen: <https://forms.office.com/r/CfRGtjLguy>

Kiitos vastauksestanne jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Jonna Hartikka
Sosiaalityön opiskelija
Tampereen yliopisto