



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Näkemyksiä videovälitteisyydestä Espoon kaupungin aikuissosiaalityössä

Veera Korhonen  
Jeanna Korpela

2017 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Näkemyksiä videovälitteisyydestä Espoon kaupungin  
aikuissosiaalityössä

Jeanna Korpela & Veera Korhonen  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
2017, Joulukuu

Jeanna Korpela ja Veera Korhonen

Vuosi 2017 Sivumäärä 49

---

Tämä opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Espoon kaupungin aikuissosiaalityön kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Espoon kaupungin aikuissosiaalityön piirissä työskentelevien sosiaaliohjaajien sekä asiakkaiden näkemyksiä videovälitteisyydestä osana sosiaaliohjausta. Tavoitteena oli saada näkemyksiä siitä, että millaisia edistäviä ja hidastavia tekijöitä videovälitteisyydestä nousee esille.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin sosiaaliohjausta, aikuissosiaalityötä ja sähköisiä palveluita sosiaalialalla sekä videovälitteisyyttä sosiaalityön kentällä. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jonka aineisto kerättiin teemahaastatteluiden avulla. Haastattelimme kolmea sosiaaliohjaajaa ja kahta asiakasta. Opinnäytetyölle muodostui kolme tutkimuskysymystä: Millaisia näkemyksiä sosiaaliohjaajilla ja asiakkailla on videopalveluiden käytöstä osana sosiaaliohjausta, millaisia edistäviä tai estäviä asioita videopuhelun käytöstä osana sosiaaliohjausta nousee esille sekä miten kiinnostavana osana sosiaaliohjaajat ja asiakkaat näkevät videopuheluiden hyödyntämisen sosiaaliohjauksessa? Aineisto purettiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.

Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella haastateltavat eivät halua, että sosiaaliohjauksen aito kohtaaminen korvattaisiin videoetäyhteydellä. Videoyhteydet koetaan enemmän vapaaajan toimintoina, joilla ystäviin ja sukulaisiin pidetään yhteyttä. Videoyhteys sosiaaliohjauksessa nähtiin vaihtoehtoisena tapana asioida yksilöllisissä tilanteissa. Videoyhteydelle nähtiin kuitenkin potentiaalia joihinkin tilanteisiin. Videoyhteys nähtiin hyvänä vaihtoehtona esimerkiksi liikuntarajoitteiselle tai henkilölle, jonka on vaikea poistua kotoa. Videoyhteyden arveltiin helpottavan ajankäyttöä asiakkaiden näkökulmasta. Toisaalta nousi huoli teknologian toimivuudesta ja siitä, kuinka se voi vaikuttaa asiakassuhteeseen. Esimerkiksi nettiyhteyden toimivuus, äänen ja kuvan pätkiminen, sekä muut mahdolliset toimintahäiriöt voivat vaikuttaa negatiivisesti asiakassuhteeseen.

Asiasanat: aikuissosiaalityö, sosiaaliohjaus, sähköiset palvelut sosiaalialalla, videovälitteisyys sosiaalityössä

Jeanna Korpela & Veera Korhonen

**Views and opinions about video-assisted service in adult social services in Espoo**

| Year | 2017 | Pages | 49 |
|------|------|-------|----|
|------|------|-------|----|

---

This thesis was implemented in collaboration with the adult social services in Espoo. The purpose of the thesis was to find out clients and social advisors opinions on video assistance as a part of the social services in Espoo district. The objective was to gather opinions about what kind of promoting and hindering factors are connected to video-assistance.

The theoretical frame of reference of the thesis dealt with social guidance, adult social work as well as online services and video-assistance in the field of social work. The thesis was implemented as a qualitative research, the material was gathered with theme interviews of three social advisors and two clients. The material was analysed by content analysis. Three questions were formed for the thesis: Firstly what kind of opinions do the social advisors and clients have on the use of video services as a part of social guidance? Secondly, what kind of promoting and hindering factors are connected with the use of video calls as a part of social guidance and thirdly, whether the social advisors and clients experience the utilization of video calls in social guidance as interesting?

Based on the findings of the interviews neither the clients nor the social advisors want the genuine encounter to be replaced by a long distance video connection. Video connection was experienced as a spare time activity when keeping in contact with family and friends. In social guidance it was seen as an alternative method to deal with issues in individual situations. Video connection was considered to have some potential in some situations, for example as an alternative method for a person with a disability or for a person having difficulties leaving home. Video connection was thought to ease time management from the client's point of view. Some concern was expressed about the reliability of technology and how it would affect the client-social advisor relationship. For example the internet connection, the clearness of sound and video and possible malfunctions could affect the clients negatively.

Keywords: Adult social work, social guidance, online services in social work, video-assistance in social work

## Sisällys

|       |                                                                           |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Johdanto .....                                                            | 6  |
| 2     | Tausta .....                                                              | 6  |
| 3     | Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....                         | 8  |
| 4     | Aikuissosiaalityö .....                                                   | 8  |
| 4.1   | Sosiaalihojaus.....                                                       | 10 |
| 4.2   | Sosiaalihojaajan koulutus.....                                            | 12 |
| 4.3   | Sähköiset palvelut sosiaalialalla.....                                    | 13 |
| 4.3.1 | Videovälitteisyys sosiaalityössä.....                                     | 16 |
| 4.3.2 | Yhteys- ja laitteistovalmiudet .....                                      | 18 |
| 5     | Tutkimusmenetelmät .....                                                  | 20 |
| 5.1   | Aineiston keruu.....                                                      | 20 |
| 5.2   | Aineiston analyysi .....                                                  | 22 |
| 6     | Tulokset, asiakkaat .....                                                 | 24 |
| 6.1   | Näkemykset videopalveluiden käytöstä osana sosiaalihojausta .....         | 24 |
| 6.2   | Estävät ja edistävät tekijät videopuhelun käytössä .....                  | 25 |
| 6.3   | Kiinnostuneisuus videopuheluiden hyödyntämiseen sosiaalihojauksessa ..... | 26 |
| 7     | Tulokset, työntekijät .....                                               | 28 |
| 7.1   | Näkemykset videopalveluiden käytöstä osana sosiaalihojausta .....         | 28 |
| 7.2   | Estävät ja edistävät tekijät videopuhelun käytössä .....                  | 29 |
| 7.3   | Kiinnostuneisuus videopuheluiden hyödyntämiseen sosiaalihojauksessa ..... | 31 |
| 7.4   | Tulosten yhteenveto.....                                                  | 33 |
| 8     | Eettisyys.....                                                            | 34 |
| 9     | Luotettavuus .....                                                        | 35 |
| 10    | Pohdinta.....                                                             | 38 |
|       | Lähteet .....                                                             | 44 |
|       | Painetut .....                                                            | 44 |
|       | Sähköiset .....                                                           | 44 |
|       | Liitteet.....                                                             | 48 |
|       | Liite 1 Teemahaastattelun runko .....                                     | 48 |
|       | Liite 2: Teemahaastattelu kysymykset .....                                | 49 |

## 1 Johdanto

Digitaaliset palvelumuodot ovat ottaneet jalansijaa myös sosiaalipalveluissa. Nykypäivänä voit täyttää netissä erilaiset etuushakemukset tai saada puhelimitse palveluneuvontaa. Sähköiset tai digitaalisilla laitteilla tapahtuvat palvelumuodot ovat paitsi käteviä ajansäästössä, niiden avulla asiakkaan ei tarvitse kulkea pitkiä välimatkoja ja ne mahdollistavat palvelun silloinkin kun asiakkaan oma liikkuminen on hankalaa.

Näiden rinnalla puhutaan sulautuvasta sosiaalityöstä, joka on menetelmänä yhdistelmää perinteisestä sosiaalityöstä ja verkkopalvelusta. Pohjoisemmassa Suomessa tämä videovälitteisyys on jo käytössä monessa sosiaali- ja terveysalan toimessa (kts. virtu.fi ja Visioverkko -hanke), johtuen pitkistä etäisyyksistä ja huonoista kulkuyhteyksistä.

Espoossa välimatkat eivät ole yhtä pitkiä kuin Lapin alueella, mutta etävastaanotto tuo asiakkaalle valinnanvaraa palvelumuodosta. Lisäksi Etelä- ja Pohjois-Espoon aikuissosiaalityön toimipisteet yhdistyivät 1.1.2017, ja Espoon aikuissosiaalityö toimii tätä nykyään Pohjois-Espoossa, Leppävaarassa. Tästä aiheutui osalle Espoossa asuville henkilöille pidennetty matka toimipisteelle.

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Espoon kaupungin kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Espoon kaupungin aikuissosiaalipalveluissa työskentelevien sosiaaliohjaajien ja siellä asioivien asiakkaiden näkemyksiä videovälitteisyydestä osana sosiaaliohjausta. Haastatelimme kolmea sosiaaliohjaajaa sekä kahta asiakasta teemahaastattelujen avulla. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Espoon kaupungin aikuissosiaalityön asiakkailta sekä sosiaaliohjaajilta, että millaisia näkemyksiä videovälitteisyys osana sosiaaliohjausta herättää. Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin aikuissosiaalityötä, sosiaaliohjausta, sähköisiä palveluita sosiaalialalla sekä videovälitteisyyttä sosiaalialalla.

## 2 Tausta

Espoon kaupungin aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat auttavat niissä tilanteissa, kun asiakas tarvitsee neuvontaa ja ohjausta arjessa pärjäämiseen tai tukea hankalan elämän tilanteen keskellä. Espoon kaupungin aikuissosiaalityöhön voi olla yhteydessä, jos on työtön, asunnoton tai tarvitsee apua perhesuhteisiin, elämäntilanteeseen tai päihteisiin liittyvissä asioissa. (Espoo.fi.)

Opinnäytetyömme lähti liikkeelle siitä, että meitä molempia yhdisti kiinnostus aikuissosiaalityöhön ja halu syventää osaamista aikuissosiaalityön kentällä opinnäytetyön kautta. Lähdimme itsenäisesti kyselemään eri aikuissosiaalityön toimijoilta, että olisiko heillä tarvetta jonkinlaiselle tutkimustyölle tai tulevia projekteja, joihin voisimme ottaa opiskelijoina osaa. Saimme vastauksen Espoon kaupungin aikuissosiaali-työntekijältä ja tartuimme kaupungin ideaan siitä, että menisimme tapaamaan häntä ja YAMK:n opiskelijaa, joka oli parhaillaan suorittamassa virtuaalisuuteen liittyviä opintoja. Tapaamisessa nousi esille idea siitä, että voitaisiin lähteä kokeilemaan jonkinlaista etäyhteyttä, jossa on mukana asiakas ja sosiaaliohjaaja.

Tämän jälkeen päädyimme yhteistuumiin siihen, että lähettäisiin kokeilemaan videopuhelulla tapahtuvaa sosiaaliohjausta asiakkaan ja sosiaaliohjaajan välillä. Asiakas olisi asioinut oman tietoteknisen välineen avulla kotoa käsin ja työntekijä Leppävaaran toimistolta käsin. Ideasta kiinnostui myös eräs tietoliikennekonserni, joka tarjosi opinnäytetyön teknologia ratkaisuksi videopalveluihin liittyvää sovellustaan. Tietoliikennekonserni halusi myös saada enemmän kokemuksia sovelluksen käytettävyydestä. Sovelluksen käyttö opetettiin työntekijöille ja siihen tehtiin myös oma kirjallinen ohjeistus vaihe vaiheelta.

Tietoliikennekonsernin tarjoamalla videopalveluihin erikoistuneella sovelluksella oli alun perin tarkoitus kokeilla videovälitteistä sosiaaliohjausta Espoon kaupungin aikuissosiaalityössä. Asiakas olisi asioinut oman laitteensa kuten esimerkiksi tietokoneen tai älypuhelimien kautta kotoaan käsin ja sosiaaliohjaaja omalta työpisteeltään käsin. Pilottihankkeeseen pyrittiin saamaan kymmenen Espoon kaupungin aikuissosiaalityössä asioivaa asiakasta, jotka olisivat valikoituneet Espoon kaupungin sosiaalityöntekijöiden toimesta.

Sosiaaliohjausta videoetäyhteydellä saava asiakas olisi ollut jo työntekijälle ennestään tuttu ja olisi tavannut Espoon kaupungin sosiaalityöntekijää muutaman kerran etäyhteydellä, jonka jälkeen me opiskelijat olisimme keränneet palautetta haastatellen.

Tätä alkuperäistä suunnitelmaa jouduttiin kuitenkin muokkaamaan, koska kokeiluun ei saatu tarpeeksi halukkaita asiakkaita. Muutaman halukkaan kanssa työntekijä oli kokeillut tätä, mutta teknologia oli tullut vastaan. Näin täytyi miettiä toinen näkökulma opinnäytetyölle kuitenkin pysymällä aiheessa. Videovälitteisen sosiaaliohjauksen kokeilemisen sijaan lähdimme tutkimaan, minkälaisena sosiaalityön ohjaajat ja asiakkaat näkisivät videovälitteisen ohjauksen osana aikuissosiaalityössä. Opinnäytetyön luonne muuttui enemmän näkemyksiä kartoittavaan suuntaan.

### 3 Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Espoon kaupungin aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajien ja asiakkaiden näkemyksiä videovälitteisyydestä osana sosiaaliohjausta.

Opinnäytetyölle muodostui kolme tutkimuskysymystä.

- 1) Millaisia näkemyksiä sosiaaliohjaajilla ja asiakkailta on videopalveluiden käytöstä osana sosiaaliohjausta?
- 2) Millaisia edistäviä tai estäviä asioita videopuhelun käytöstä osana sosiaaliohjausta nousee esille?
- 3) Miten kiinnostavana osana sosiaaliohjaajat ja asiakkaat näkevät videopuheluiden hyödyntämisen sosiaaliohjauksessa?

Tavoitteena oli kerätä näkemyksiä siitä, millainen rooli videovälitteisyydellä on tällä hetkellä Espoon kaupungin aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksessa.

### 4 Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityön juuret lähtevät vuoden 1879 koruttomasta vaivashoidon asetuksesta, jossa jaettiin vaivashoito pakolliseen ja vapaaehtoiseen, mutta lakimääräistä oikeutta ei kenelläkään tähän katsottu olevan. Pakollisuus oli velvollisuus valtiota kohtaan. (Juhila 2006.)

Vaivashoidosta päästiin köyhäinhoitoon vuonna 1922, köyhäinhuollon asenne oli edeltäjänsä inhimillisempi ja halventavasta leimasta haluttiin päästä eroon korvaamalla vaivaisuus köyhällä (Juhila 2006).

Vuoden 1937 huoltolait inhimillistivät toimintaa entisestään, sekä laajeni lastensuojelu-, irtolais-, ja alkoholistilaiksi, kun apua vaativaksi ongelmaksi ei enää nähty pelkästään materiaalista köyhyyttä (Juhila 2006). Huoltoapulaki korvasi köyhäinhuollon vuonna 1956, jolloin kokonaisuudesta eriteltiin lastensuojelu, huoltoapu (tuolloin tarkoittaen toimeentuloa), päihdehuolto ja irtolaishuolto. Huolto-, päihde- ja irtolaishuolto ovat juuria 2000 - luvun aikuissosiaalityölle. (Jokinen & Juhila 2008.)



Nykypäivänä aikuissosiaalityö on lakiin sidottua palvelua. Sosiaalihuoltolain ensimmäinen pykälä kertoo, että lain tarkoituksen on edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta, edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaiset ja tarpeenmukaiset laadukkaat sosiaalipalvelut, sekä edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014)

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 3:11§ määrittelee tilanteet, joissa katsotaan asiakkaan olevan tuen tarpeessa. Tämän mukaan sosiaalipalveluja on järjestettävä:

- Tueksi jokapäiväisestä elämästä selviytymisessä
- Asumiseen liittyvän tuen tarpeessa
- Taloudellisen tuen tarpeessa
- Sosiaalisen syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja osallisuuden lisäämiseksi
- Lähisuhde-, perheväkivalta, tai muusta väkivallan ja kaltoinkohtelun aiheuttaman tuen tarpeessa
- Äkillisissä kriisitilanteissa
- Lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin tueksi
- Päihteidenkäytön, mielenterveysongelmien/muun sairauden, vamman tai ikääntymisen aiheuttaman tuen tarpeessa
- Muuhun fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen tai kognitiiviseen toimintakykyyn liittyvään tuen tarpeeseen
- Tuen tarpeessa olevan omaisten ja läheisten tukemiseksi

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 4:30§ kertoo keskeisistä periaatteista, jotka ovat ne, että asiakkaalla on oikeus saada hyvää sosiaalihuoltoa ja kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen vakaumustaan, ihmisarvoaan tai yksityisyyttään loukata. Sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä tehtäessä on otettava ensisijaisesti huomioon asiakkaan etu. Sosiaalihuollon lähtökohtana on, että avio-/avopuolisoilla, sekä perheillä on mahdollisuus asua yhdessä.

Aikuissosiaalityö on monialainen ja jatkuvasti muotoutuva osio sosiaalityön palvelukentässä. Sosiaalityön työkentät on tyypillisesti lohkottu eri aihealueisiin asiakkaan iän ja perhetilanteen mukaan (lisäksi erikseen vammaispalvelu), ja aikuissosiaalityön voisi ajatella pikemminkin olevan työikäisten sosiaalipalvelua. Toisaalta sen voisi rajata koskemaan täysi-ikäisiä lapsettomia. Tiukka kategorisointi on kuitenkin mahdottomuus, sillä osa aikuissosiaalityön palveluista on sellaisia, joiden tarpeeseen voivat turvautua niin lapsiperheissä kuin lapsettomassa parisuhteessa elävät, sekä myös vammaiset. Näitä ovat esimerkiksi erilaiset kriisit, elämän

muutostilanteen, taloudellisen tilanteen selvittämiset, työhön ja koulutukseen liittyvät asiat yms. (Jokinen & Juhila 2008.)

Kiteytettynä aikuissosiaalityö on suunnitelmallista asiakkaan ohjausta, tukemista ja neuvontaa elämän erilaisissa pulmatilanteissa. Tilanteet voivat liittyä esim. työttömyyteen, taloudelliseen tilanteeseen, asunnottomuuteen tai päihteisiin. Palvelu tähtää asiakkaan tilanteen paranemiseen, työtä tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa, sekä tarkoituksena on asiakkaan etujen ajaminen. Aikuissosiaalityön määrittelyissä toistuvat tyypillisesti kolme asiaa, jotka ovat ongelma, tavoite ja välineet. (Kananoja yms. 2017.) Tämä tarkoittaa, että tyypillisimminkin aikuissosiaalityö on korjaavaa työtä, jossa etsitään ratkaisua asiakkaan olemassa olevaan ongelmaan. Aikuissosiaalityö on vakiintunutta toimintaa erilaisine käytäntöineen. Samalla sitä kohtaa jatkuva murros, koska ei ole aina selvyttä aikuissosiaalityön paikasta, tehtävästä, tehtäväkentistä työtavoista tai ammatillisesta rakenteesta. (Kananoja yms. 2017.)

Aikuissosiaalityötä voisi siis pitää tarveharkintaisena palveluna, koska asiakkaalla tulee olla ennen palveluun hakeutumista epäkohta tai pulma, johon haetaan ratkaisua. Kyseessä ei ole samalla tavalla universaali palvelu kuin esimerkiksi lasten päivähoido. (Jokinen & Juhila 2008.) Aikuissosiaalityön ydin on kunnallisessa sosiaalityössä, mutta aikuissosiaalityötä tehdään myös muualla kuin sosiaalitoimistoissa. Muualla toimintaan painottuu moniammatillinen työskentely asiakkaan erityisen asian tai ongelman puitteissa. Näitä ovat esimerkiksi työvoiman palvelukeskukset, a-klinikat ja mielenterveyspalvelut. Lisäksi julkisen sektorin lisäksi palveluntuottajia esiintyy myös järjestötoiminnassa. (Saurama yms. 2011.)

Tämän opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimii Espoon kaupungin aikuissosiaalityö. Espoon sosiaalityön ja taloudellisen tuen palveluista on mahdollista hakea apua työllistymiseen, elämänhallintaan, toimeentuloon ja äkillisiin kriisitilanteisiin. Fyysisesti Espoon aikuissosiaalityö on sijoittunut Espoon Leppävaaraan Komentajankadulle. Tämä on nykyään Espoon ainoa aikuissosiaalityön toimipiste, sillä 16.1.2017 alkaen Etelä- ja Pohjois-Espoon toimipisteet yhdistyivät. Toimipiste palvelee sovituissa tapaamisissa, mutta tarjoaa myös arkisin klo. 12 -14 palveluneuvontaa ilman ajanvarausta. (Espoon kaupunki.)

#### 4.1 Sosiaaliohjaus

Sosiaaliohjauksen erityisenä tehtävänä on ohjata ja tukea kansalaisia, joilla ei ole riittäviä sosiaalisia, taloudellisia ja kulttuurisia pääomia oman elämänsä hallintaan. Asiakkaiden palvelutarpeiden moninaisuuden johdosta sosiaalialan työssä tarvitaan erilaisia toimintatapoja ja työmenetelmiä. Useimmiten sosiaaliohjaus on yksilökohtaista asiakastyötä, mutta sosiaaliohjausta voidaan toteuttaa myös erilaisissa ryhmissä ja yhteisöissä. (Helminen 2015, 25-26.)

Sosiaaliohjauksen yhtenä tavoitteena on edistää ihmisen kokemaa hyvinvointia, erityisesti sosiaalisten suhteiden tai sosiaalisen hyvinvoinnin sekä psyykkisen hyvinvoinnin kannalta. Sosiaaliohjauksen myötä pyritään myös vahvistamaan asiakkaan arjen- ja elämänhallinnan taitoja, asiakkaan omatoimista ja itsenäistä selviytymistä omien voimavarojen ja toimintakyvyn puitteissa. (Helminen 2016, 16.)

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 tavoitteena on edistää yksilöiden ja perheiden osallisuutta ja hyvinvointia vahvistamalla tuen tarpeessa olevien toimintakykyä ja elämänhallintaa. Sosiaaliohjaus on määritelty työtavaksi sekä sosiaaliohjaajille että sosiaalityöntekijöille. (Helminen 2015, 30.)

*“Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä.”* (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 3:16§)

Sosiaaliohjauksen merkitys on kasvanut palvelujärjestelmien laajetessa ja eriytyessä, yhä useampi palvelujen piirissä oleva tarvitsee henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa saatavilla olevista palveluista yms. Lisäksi sosiaaliohjaajien apua tarvitaan palvelujen ja etuuksien hakemisessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö.) Asiakslähtöisyys toimii sosiaaliohjauksen perustana. Työskentelyn aikana asiakkaan toiveet ja odotukset otetaan huomioon, joka helpottaa asiakkaan osallistumista työskentelyyn. (Helminen 2016, 17.)

Sosiaaliohjaus on kokonaisuudessaan prosessi, jonka eri osat linkittyvät toisiinsa. Prosessin eri osat ovat arviointi, tavoitteiden asettaminen, suunnittelu, seuranta ja dokumentointi. Asiakkaan tapaaminen käynnistää sosiaaliohjausprosessin. Arviointi pitää sisällään asiakkaan elämäntilanteeseen perehtymistä ja sitä, että sitä käydään yhdessä läpi asiakkaan kanssa. Työntekijä ja asiakas pyrkivät yhdessä tunnistamaan ja etsimään asiakkaan elämään liittyviä haasteita ja ongelmakohtia sekä mahdollisuuksia ja ratkaisuvaihtoehtoja. (Helminen 2016, 18.) Nykyään kunnissa palvelutarpeen arvioinnissa käytetään yhä enemmän asiakkaan tilannearviointia, joka tehdään kaikille uusille asiakkaille tai sitä voidaan myös päivittää pitkäkestoisissa asiakkuuksissa väliarvioinnilla. Aikuissosiaalityön tilannearviointiin on tehty valmis lomakepohja useissa pääkaupunkiseudun kunnissa. Tilannearvion aihealueina ovat asiakkaan nykytilanne, perhe- ja ihmissuhteet, asuminen, työ ja koulutus, päihteet, lapset, talous, terveys, arjen hallinta, vapaa-aika ja harrastukset, vahvuudet ja voimavarat, asiakkaan toiveet ja ajatukset tulevaisuudesta, palvelujen tarve ja suunnitelma, taloudellisen tuen suunnitelma ja sen perustelut sekä muut tiedot. (Helminen 2016, 103-104.)

Arvioinnin yhteydessä työskentelylle asetetaan sellaiset tavoitteet, jotka vievät asiakkaan elämäntilannetta eteenpäin ja niistä rakennetaan suunnitelma. Suunnitelman laadintaan voidaan osallistua asiakkaan kanssa niin sosiaaliohjauksen kuin sosiaalityön näkökulmista. Sosiaaliohjaus perustuu työskentelyprosessin jatkuvaan dokumentointiin ja seurantaan asiakastyön suunnitelma huomioiden. Työn vaikuttavuutta pyritään varmistamaan jatkuvalla seurannalla ja dokumentoinnilla. (Helminen 2016, 18.)

Monet aikuissosiaalityön asiakkaat elävät hyvin haastavien elämäntilanteiden keskellä. Monet henkilökohtaiset ongelmat ovat kytköksissä yhteiskunnallisiin epäkohtiin kuten esim. työttömyyteen, asunnottomuuteen tai perusturvan riittämättömyyteen. Vaikeissa ja haastavissa elämäntilanteissa olevien ihmisten kanssa työskentely vaatii työntekijältä erityistä sensitiivisyyttä herkkyyttä.

#### 4.2 Sosiaaliohjaajan koulutus

Sosiaalialan ammattipätevyyttä määrittää laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä 817/2015. Lain tarkoitus on edistää asiakasturvallisuutta sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadullisesti hyvään sosiaalihuoltoon.

Tämä varmistetaan mm. sillä, että laissa tarkoitetulla sosiaalihuollon henkilöstöllä on ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, sekä riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan valmiudet (laki sosiaalialan ammattipätevyydestä 817/2015)

Sosiaaliohjaaja on nykyisin koulutukseltaan sosionomi (AMK) tai aiempi opistoasteinen koulutus. Sosionomi (AMK) on sosiaali- ja terveysalan tutkinto, koulutus on laajuudeltaan 210 opintopistettä, opiskeluiden kestäessä keskimäärin 3,5 -vuotta. Suomessa on 23 sosiaalialan koulutusta antavaa itsenäistä ammattikorkeakoulua (Talentia).

Sosionomin ammatissa voi toimia tilapäisesti enintään vuoden ajan ko. ammattiin opiskeleva, tai sosiaalialalla soveltuvan korkeakoulututkinnon suorittanut henkilö, joka omaa riittävät edellytykset työtehtäviinsä (Kuntaliitto 2017). Ennen ammattikorkeakoulua sosiaalialan opistoasteella valmistuivat ohjaajat nimikkeillä sosiaaliohjaaja, sosiaalikasvattaja sekä kehitysvammaisten ohjaaja (Helminen 2014). Nykyään sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä annetun lain 2:8§ mukaan sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto myöntävät oikeuden harjoittaa sosionomin ammattia laillistettuna, mikäli henkilö on suorittanut Suomessa sosiaalialalle soveltuvan ammattikorkeakoulututkinnon.

### 4.3 Sähköiset palvelut sosiaalialalla

Sosiaalityön kentällä on vähitellen aloitettu soveltamaan teknologiaa muun muassa sosiaalisten verkkoyhteisöjen, chatin, verkkopalvelujen, älypuhelinsovellusten, videopuhelujen, sekä sähköisen neuvonnan ja itseavun avulla. THL järjesti alkuvuodesta 2016 StePS -seminaarin, jossa todettiin, että Suomi on jopa edelläkävijä sosiaalihuollon sähköisten palvelujen kehittämisessä. Tästä huolimatta palvelujen laajamittaisempi käyttö ei näytä kuitenkaan vielä toteutuvan. (Kivistö 2016.)

Granholm (2017) puhuu väitöskirjassaan sulautuvasta sosiaalityöstä (blended social work), joka on sekoitus perinteistä sosiaalityöstä ja sähköistä palvelua. Lähtökohtaisesti sulautuvassa sosiaalityössä lähdetään liikkeelle asiakkaan tarpeista ja toiveista. Yhdistelyä tehdään harkitusti, joka tarkoittaa sitä, että joissain tapauksissa ei koskaan käytetä lainkaan virtuaalisia työkaluja, kun taas joissain niitä käytetään aktiivisesti.

Granholmin mukaan nuorille asiakkaille tiedon, ammattiavun ja vertaistuen hakeminen Internetistä on luonnollinen tapa toimia.

Granholmin tutkimuksesta käy ilmi, että nuoret hoitavat mielellään esim. pankkiasioita ja hakemuksien täyttämisiä netissä, mutta akuuteissa ja vakavissa ongelmissa kaivataan kasvokkain kohtaamista. Vähemmän akuuteissa, kuten yksinäisyyden ehkäisemisessä, tutkimuksen mukaan kaivataan ammattilaisten ylläpitämiä nettipalveluja (Granholm 2017).

Monet eri alat ovat suunnanneet toimintaansa täysin uudella tavalla sen myötä, kun toiminnot siirtyvät verkkoon ja asiakkaat hoitavat asioitaan julkisella tai yksityisellä sektorilla sähköisesti. Sosiaalialalla verkkotieto- ja viestintä vaikuttavat niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin toimintaan. Ne helpottavat avun tarjoamista, tukevat ammattilaisia, avun piiriin hakeutumista ja lisäävät kysyntää uusille sähköisille palveluille. Verkkopalvelut tukevat ammattilaisen työtä ja ovat samalla muokkaamassa työkäytäntöjä ja -kulttuuria. Ammattilaiset etsivät tietoa internetistä, viestivät asiakkaiden kanssa ja keskenään sähköisesti ja neuvovat asiakkaitaan sekä toisiaan verkon eri palveluissa. Yhä enemmän niin asiakkaat kuin ammattilaisetkin asioivat internetin välityksellä ja kohtaavat toisiaan erilaisissa sähköisissä foorumeissa. (Heikonen & Ylönen 2010, 113-114.)

Sosiaalialan työ on perinteisesti kasvokkain vuorovaikutuksellisesti tehtävää asiakastyötä. Sosiaalialalla tekniikan käyttö herättää usein paljon kysymyksiä turvallisuudesta, yksityisyyden suojasta tai tasa-arvoisesta kohtelusta. Sosiaalialalla tapahtuva työ pohjautuu useimmiten henkilökohtaiseen tehtäviin ja palveluun, joiden on vaikea kuvitella hoituvan pelkän tekniikan avulla. Sosiaalisia ongelmia, kuten syrjäytymistä ei pystytä ratkaisemaan tekniikan avulla, mutta on kuitenkin avun kanavoimisen tarpeita ja useita työtehtäviä, joita voidaan

tehostaa sekä helpottaa erilaisten teknisten ratkaisujen avulla. (Heikkonen & Ylönen 2010, 123- 124.)

Verkossa tapahtuva neuvonta voi olla tekstipohjaista eli kirjoittamiseen perustuvaa tai videon välityksellä tapahtuvaa visuaalista neuvontaa (Heikkonen & Ylönen 2010, 140). Moni sosiaali- ja terveysalan palvelu on siirtynyt sähköiseen muotoon. Esimerkiksi Kelan asiointitavat hoituvat verkkopalvelun kautta, lisäksi Omakanta tallettaa potilastiedot verkkoon, josta asiakas voi käydä lukemassa omia tietojaan.

Sosiaalityössä on tärkeää olla ja tuleekin olla hyvin tietoinen siitä, että millaisia sosiaalisia vaikutuksia teknologialla on. Harkintaa tulee käyttää perustuen sosiaalityön tavoitteisiin silloin kun mietitään, että millaiseen toimintaan ja millä tavalla teknologiaa käytetään. Sosiaalityön ammatillisissa käytännöissä teknologian vaikuttavalla käytöllä tarkoitetaan muun muassa kykyä käyttää teknologiaa tiedon hakemisessa ja hallinnassa, asiakastyössä, ammatillisessa viestinnässä, ratkaisujen etsimisessä sekä tutkimuksellisessa työssä. Teknologiaosaamiseen sisällytetään myös kyky tarkastella teknologian sosiaalisia vaikutuksia kriittisesti. Sosiaalityössä teknologiaa käytetään sosiaalityön eri tehtävien sekä tavoitteiden toteuttamiseen eikä itse tarkoituksena. (Kivistö 2016.)

Sosiaalialan toimintamuodot muuttuvat tekniikkavälitteisyyden myötä, kun tuotetaan uusia ulottuvuuksia asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen ja uusia työkaluja otetaan käyttöön. Kun uusia sähköisiä palveluita otetaan käyttöön, se vaatii pitkäjänteisyyttä ja riittävää opastusta. Uudet menetelmät ja sovellukset eivät aina sovi kaikille saattaen aiheuttaa pelkoa ja ahdistusta. Kuitenkin niiden ihmisten määrä, jotka haluavat asioida sähköisesti kasvaa huomattavasti. (Heikkonen & Ylönen 2010, 127-128.) Sosiaalityön on pystyttävä vastaamaan muutoksiin, koska verkossa toimiville sosiaalipalveluille löytyy kysyntää (Heikkonen & Ylönen 2010, 149).

THL, Oulun yliopisto, Aalto yliopisto ja lääkäriliitto teki vuonna 2014 kyselytutkimuksen, joka tutki sosiaali- ja terveyspalveluiden leviämistä, käyttöä, käyttökokemuksia. Tutkimuksen mukaan sähköiset palvelut, joita kansalaiset yleisimmin käyttävät ovat luotettavien terveys- ja palvelutietojen etsiminen verkosta. Pohjois-Pohjanmaalla, Itä-Savossa ja Pohjois-Karjalassa, kansalaisten sähköinen asiointi on aktiivisempaa kuin muussa maassa. Sähköisesti asiointi on Lapissa, Etelä-Pohjanmaalla, Kanta-Hämeessä, Länsi-Pohjassa ja Kymenlaaksossa selvästi vähäisempää kuin muilla alueilla. (Hyppönen 2016.)

Verkkoyhteys ja sähköisen asiointin tunnukset, jotka käyvät tunnistautumista vaativiin palveluihin on käytössä 85 prosentilla väestöstä. Kansalaiset kokivat hyödyllisimmiksi verkkopalveluiksi Omakannan sekä Mielenterveystalon. Palveluiden sujuvoittaminen ja sähköiseen asiointiin liittyvä tietoturva koetaan tärkeinä. Terveiden ja hyvinvointilaitoksen tekemän kysely-

tutkimuksen mukaan suurimmaksi esteeksi palveluiden käytölle nousi se, ettei henkilökohtaista tapaamista nähdä pystyttävän korvaamaan sähköisellä asioinnilla. Muita esteitä olivat käyttöehtojen pitäminen epäselvinä sekä palveluiden pitäminen ylipäättään esteellisenä. (Hyppönen 2016.)

Sosiaalihuollon sähköisten palveluiden piiriin lukeutuvat esimerkiksi työntekijän ja asiakkaan välinen etäpalvelu, videoneuvottelu tai sähköiseen palveluun hakeutuminen. Kuntaorganisaatioista alle puolet tarjoavat sosiaalihuollon sähköisiä palveluja. Yksityiset organisaatiot tarjoavat niitä vieläkin vähemmän. (Hyppönen 2016.) Sosiaalihuollossa sähköisten tietojärjestelmien käyttö ei ole vielä kattavasti käytössä verrattaessa terveydenhuoltoon. Terveystieteiden huollossa sähköiset potilaskertomukset ovat hyvin laaja-alaisesti käytössä. Sosiaalihuollossa julkisen sektorin piirissä asiakastietojärjestelmät ovat käytössä. Ne eivät kuitenkaan kata kaikkia sosiaalipalveluita. Kun tarkastellaan yksityisiä sosiaalihuollon organisaatioita, on tilanne entistä heikompi. (Hyppönen 2016)

Tarkastellessa sähköisten palvelujen käyttöä sosiaalipalveluja käyttäneiden henkilöiden keskuudessa, nousee esille, että sosiaalipalvelujen asiakkaista vammaispalveluja käyttäneet asiakkaat käyttävät aktiivisesti sähköisiä palveluja. Palveluja käyttäneet näyttäisivät käyttävän aktiivisesti sähköisiä palveluja. Vammaispalveluita käyttäneet asiakkaat pitävät sähköisiä palveluita hyödyllisinä (THL 2016).

**Taulukko 2.** Sähköisten palvelujen käyttö sosiaalipalveluja käyttäneiden keskuudessa (THL, Uudistuvat sote-palvelut väestökysely). N=63–228

| Sähköisten palvelujen hyödyllisyys                    | Hyödyllinen (%) | Ei hyödyllinen eikä hyödytön (%) | Hyödytön (%) | Ei käyttänyt (%) |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------|--------------|------------------|
| Vammaispalveluja käyttäneet                           | 39              | 9                                | 15           | 37               |
| Vanhuspalveluja käyttäneet                            | 30              | 9                                | 22           | 40               |
| Lapsiperheiden palveluja käyttäneet                   | 25              | 6                                | 24           | 45               |
| Sosiaalityöntekijän ohjausta tai neuvontaa käyttäneet | 27              | 7                                | 25           | 41               |
| Toimeentulotukea hakeneet                             | 27              | 8                                | 20           | 45               |

Kuva 1 Sähköisten palveluiden käyttö sosiaalipalveluja käyttäneiden keskuudessa

Kyseisessä tutkimuksessa nostettiin myös esille tärkeimmäksi koettuja sähköisiä palveluja ja sähköisten palveluiden käytön esteitä. Tutkimuksen mukaan sähköisten palveluiden saata- vuutta pidettiin jatkossakin melko tärkeänä. Omien tietojen katseluun, luotettavaan terveys- tietoon sekä ajanvaraukseen liittyviä palveluita pidettiin erityisen tärkeinä.

Sähköisten palveluiden käyttöön liittyviä esteitä olivat muun muassa sähköiseen asiointiin liittyvä luottamuksen puute, halukkuus tai kyky ylipäätään käyttää sähköisiä palveluita. Tie- tokoneen tai internet yhteyden puuttuminen, riittämättömät taidot, sähköisen palvelun puut- tuminen ja vähäinen kiinnostus sähköisten palvelujen käyttöön ovat esteitä, jotka liittyvät sähköisten palveluiden käyttöön. Lisäksi epäily sähköisten palveluiden vaikuttavuudesta sekä ajatus siitä, että henkilökohtaista palvelua ei pysty korvaamaan sähköisellä palvelulla, käytön vaikeuteen liittyvät seikat kuten esteettömyys sekä pitkät ja epäselvät käyttöehdot olivat tutkimuksen mukaan esille nousseita sähköisten palveluiden käytön esteitä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016.)

Tutkimuksesta nostettiin esille yksi keskeinen ryhmä, jotka ovat 50-65-vuotiaat internetin käyttäjät. Tälle ikäryhmälle tiedotusta ja ohjausta kannattaa jatkoa ajatellen suunnata, sillä suurin osa heistä kokee sähköiset palvelut tärkeiksi, mutta samaan aikaan he kokevat enem- män esteitä sähköisten palveluiden käytössä verratessa nuoriin. (THL 2016.)

Kun asiakkaita ohjataan sähköisten palvelujen käyttöön, tulee aina huomioida ohjaukseen liittyvä monikanavaisuus. Tällöin asiakas voi valita itsellensä sellaisen tavan, joka on hänelle paras tapa saada oppia ja ohjausta. Ammattilaisille jääkin tässä kohtaa hyvin tärkeä rooli havaitakseen juuri ne asiakkaat, jotka tarvitsisivat erityistä tukea sähköisten palveluiden käyttöön liittyen. (THL 2016.)

#### 4.3.1 Videovälitteisyys sosiaalityössä

Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos kartoitti vuonna 2014 väestölle suunnattuja sähköisiä palve- luja. Tällöin todettiin, että sosiaalipalveluissa televideovastaanotto/muu etäpalvelu asiak- kaan ja työntekijän välillä oli mahdollista noin kolmasosassa julkisista sosiaalipalveluista, ja alle kymmenellä prosentilla yksityisistä toimijoista. Julkisista sosiaalipalveluista videoyhteys oli yleisemmin käytössä lastensuojelussa, omaishoidon tuessa, kasvat- ja perheneuvonnassa sekä päihdehuollossa (THL 2016).

Digitalisaation ja uudenlaisten asiointikanavien, kuten myös videoyhteyden, toivotaan paran- tavan tasa-arvoista palvelujen saataavuutta, jolloin paranisi asuinpaikasta riippumatonta mah- dollisuutta asiointiin. Harvaan asutulla maaseudulla asukkaat kokevat matkat sotepalveluiden luokse pitkinä, jonka takia siellä sähköisiin asiointimahdollisuuksiin kohdistuu myönteisiä aja-



tuksia. Samaan aikaan tosin maaseudulla sähköisten palvelujen käyttäjiä on vähemmän kuin muualla, osittain selittyen iäkkäämmästä väestöstä. (THL 2016.)

Pohjois-Suomessa videovälitteisyys sosiaalialan työskentelyssä on saanut jalansijaa, hyvänä esimerkkinä Lapin Visioverkko - hanke, jonka videovälitteisellä etäyhteydellä asiakkaat saavat esim. ensikodin odotusajan työskentelyn palvelua, ensikodin jälkihuoltotyötä, turvakodin jälkihuoltoa yms. (Innokylä).

Lisäksi on Sosiaalialan osaamiskeskuksen ylläpitämä Virtu.fi - sivusto. Virtu.fi on palveluportaali, joka tarjoaa Pohjois-Suomen alueella erilaisia sähköisiä palveluja, myös kuvapuheluja, kuntalaisten hyvinvoinnin tueksi erilaisilla sosiaali- ja terveystalouden osaamisalueilla. Asiakas saa tarvitsemansa palvelun poistumatta kotoaan, tai voi ottaa palvelun vastaanottimensa kautta missä ikinä onkaan.

Virtu.fi:n kautta Pohjois-Suomen kunnassa asuva voi saada kuvapuhelinpalveluna tukea ja neuvontaa mm. vauva-arjen asioissa, kuntoutusterapiapalveluja etänä, lastensuojelun laki-neuvontaa, kriisiapua yms. Palvelu on varsin laaja-alainen, perustuen Pohjois-Suomen pitkillä välimatkoilla. Vaikka Lapin alueella tarjotaan lakisääteisiä sosiaali- ja terveystalouden palveluja, palvelujen saatavuuksissa ja laadussa on kuitenkin eroja alueen kuntien välillä johtuen pitkistä välimatkoista, huonoista liikenneyhteyksistä ja pienistä toimintayksiköistä. (Lapin luotsi 2017.)

Myös Kela on kokeillut etävastaanottoa. Vuonna 2013 Kela aloitti pilottihankkeen, jossa kokeiltiin Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan alueilla, miten laajempaa neuvontaa tarvitsevia asiakkaita kyettäisiin palvelemaan yhteispalvelussa videon välityksellä. Palvelussa oli tarkoitus, että etäpalvelun välityksellä asiakas saisi saman palvelun, kuin Kelan toimistosta. Tarkoituksena oli lisätä haja-asutusalueiden yhdenvertaisuutta kasvukeskuksiin nähden. (Kela 2013.) Vuonna 2014 hanke laajeni koskemaan myös Lapin, Etelä-Savon ja Pohjois-Pohjanmaan maakuntia. Tuolloin haluttiin hyödyntää etäpalvelua laajemminkin, tavoitteena saada etäyhteys toimimaan myös asiakkaan kotoa käsin. (Kela, Elämässä 2014.)

Pilotit jatkuivat käytännöksi, ja nykyään Kela tarjoaa palveluneuvontaa etäyhteydellä. Asiakkaalla on mahdollisuus hoitaa yhteys kotoa käsin, tai etäpalvelua tarjoavassa yhteispalvelupisteessä. Myös Lapin Virtu-pisteillä on mahdollisuus hoitaa Kela-asioita kuvayhteydellä.

Tämän lisäksi Kela tarjoaa videopuheluyhteydellä myös vammaisten tulkkauskeskuksen palvelua, sekä kielipalvelua kurdiksi, pohjoissaameksi ja koltansaameksi (Kela 2017).

#### 4.3.2 Yhteys- ja laitteistovalmiudet

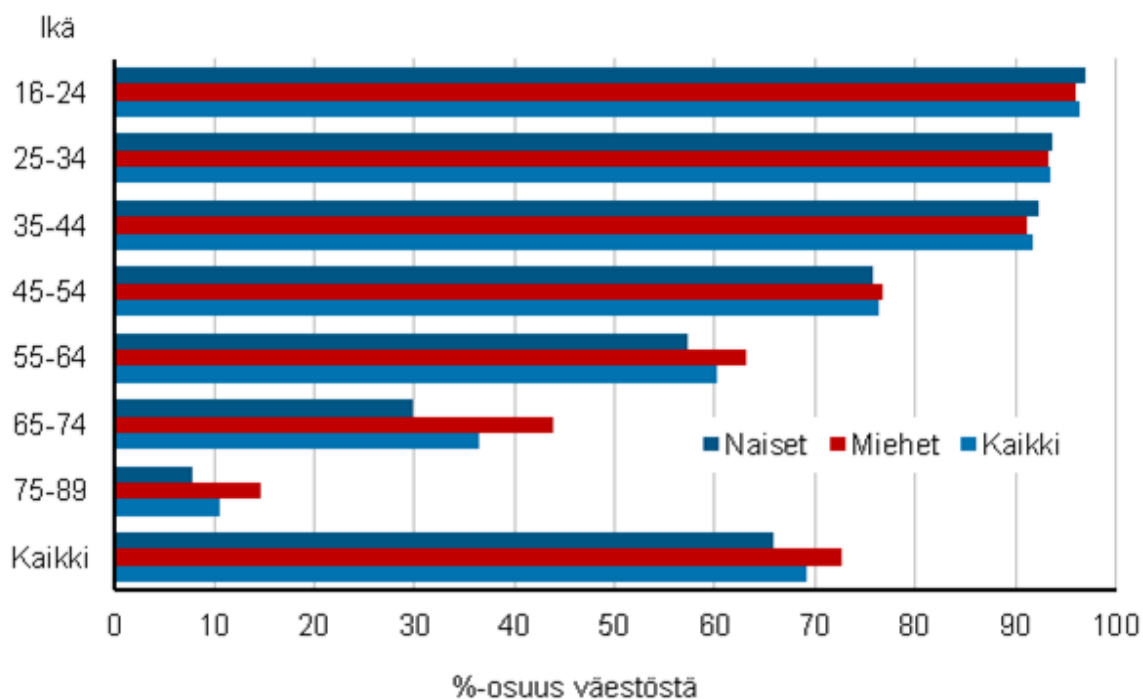
Jotta sähköiset palvelut sekä videovälitteisyys voisi toimia, tulee tietää asiakkaiden valmiudet sekä Internetin- että tarvittavan mobiililaitteen käytöstä. Toimiakseen videovälitteinen yhteys tarvitsee Internet-yhteyden, sekä yhteyttä tukevan älylaitteen.

Tilastokeskus kertoo netinkäytöstä eri ikäryhmien kesellä. Tuoreimmassa tuloksessa (2016) tilasto kertoo, että Internetiä on käyttänyt 16-24 -vuotiaista viimeisen kolmen kuukauden aikana jokainen kyselyyn vastannut. Vastaava tulos 25-34 vuotiaista on 99 %. Ikäryhmässä 55-64v luku on vielä 92%, mutta tämän jälkeen alkaa pudotus. Ikäryhmästä 65-74 74% on käyttänyt viimeisen kolmen kuukauden aikana Internetiä, ikäryhmässä 74-89 vastaava luku on enää 31%. (Tilastokeskus, 2016.)

Mitä tiheämmästä käytöstä puhutaan, sitä enemmän luku laskee. Kun puhutaan Internetin käytöstä useaan kertaan päivässä, on 16-24 -vuotiaista vastaajista 97% käyttänyt päivittäin nettiä useaan kertaan per päivä.

Vastaava luku 25 - 43 -vuotiailla oli 96 %, 35 - 44 -vuotiailla 94 %, mutta luku lähtee tämän jälkeen jälleen laskemaan. 45 - 64 -vuotiailla luku on vielä 83 %, mutta 64 - 74 -vuotiailla 38 %. Ikäryhmästä 75 - 84 enää 13 % käyttää Internetiä useita kertoja päivässä. Tästä on pääteltävissä, että tietyissä ikäryhmissä (16 - 44v.) ero on pienempi, mutta kuilu kasvaa aina iäkkäämpään suuntaan mennessä. (Tilastokeskus, 2016.)

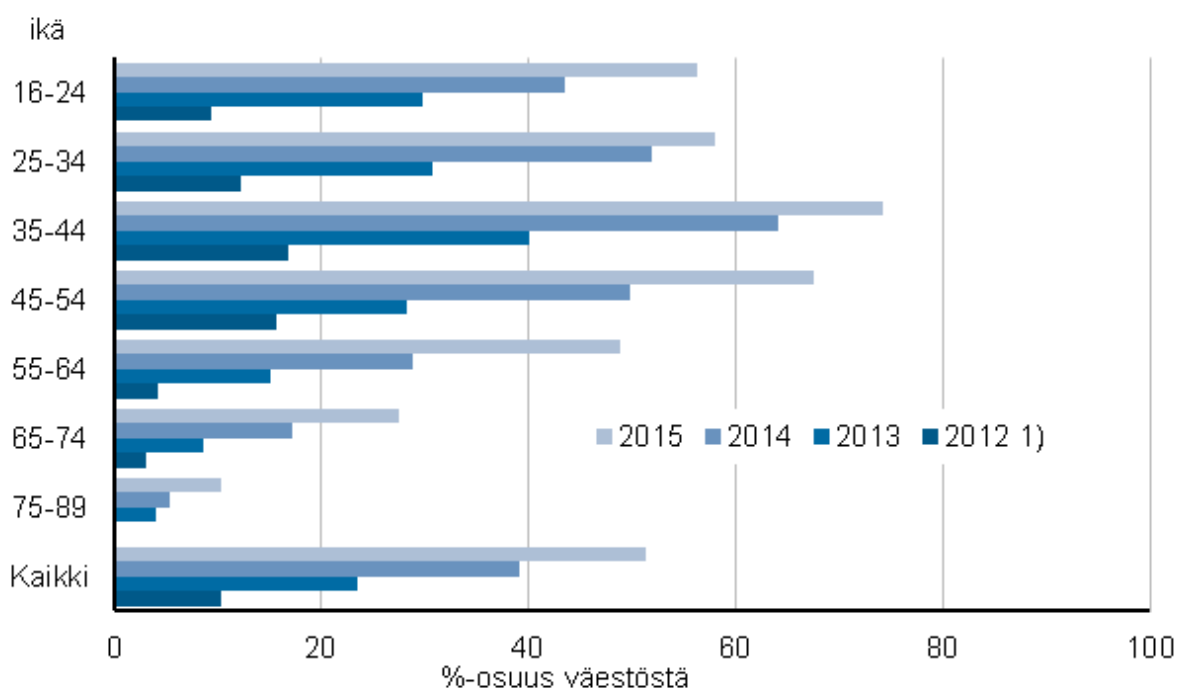
Mobiililaitteiden käyttöä koskevan tutkimuksen tuoreimmat tulokset ovat vuodelta 2015. Tällöin tutkittiin, että tuolloin 16-89 -vuotiaista 69 % oli käytössään älypuhelin. Kyseisessä tutkimuksessa huomioitiin ainoastaan ne älypuhelimet, joissa oli vähintään 3G - Internetyhteys, gwery - kirjainnäppäimistö ja hyötysovellusten latausominaisuus. Tutkimuksessa havaittiin, että alle 45 - vuotiailla 94 % omisti älypuhelimien, kun taas tästä vanhemmissa ikäryhmissä tulos alkoi hiljalleen laskea. (Tilastokeskus, 2016.)



Kuva 2 Tilastokeskus. Älypuhelin omassa käytössä 2015, % -osuus väestöstä.

Tilastoissa näkyy samanlaisuutta Internetin käyttöä koskevien tutkimustulosten kanssa. Ikäryhmällä 16-44 v. erot ovat pienempiä, mutta sen jälkeen eroavaisuus alkaa kasvaa. Tilastokeskuksen kaaviossa näkyy myös eroavaisuutta naisten ja miesten kesken, eli vanhemmissa ikäluokissa naiset useammin omistavat älylaitteen, kuin miehet.

Älylaitteita koskevassa tutkimuksissa käsiteltiin myös tabletin käyttöä. Tutkimuksessa oli kysely siitä, onko vastaajan taloudessa tablettia. Tutkimuksessa kuitenkin mainitaan, etteivät tulokset kerro kaikkea laitteen käytöstä, sillä kaikki vastaajat eivät käytä laitetta, vaan kysymys on ollut sen käyttömahdollisuudesta (Tilastokeskus, 2016).



Kuva 3 Tilastokeskus, Kuuluu talouteen, jossa on tablettitietokone 2012-2015, %-osuus väestöstä

## 5 Tutkimusmenetelmät

Valitsimme tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen. Laadullinen tutkimusote on hyvä valinta tutkimukselle etenkin silloin, kun ollaan kiinnostuneita tietynlaisissa tapahtumissa mukana olleiden yksittäisten toimijoiden merkitysrakenteista ja tapahtumien yksityiskohtaisista rakenteista eikä niinkään yleisluontoisesta jakaantumisesta. (Metsämuuronen 2008, 25.)

### 5.1 Aineiston keruu

Keräsimme tutkielman aineiston haastattelemalla kolmea työntekijää yksilöhaastatteluun ja kahta asiakasta ryhmähaastatteluna.

Opinnäytetyössämme yksi mukana ollut haastateltava sosiaaliohjaaja piti opinnäytetyömme aikana Leppävaaran toimipisteellä viidestä asiakkaasta koostuvaa ryhmää, jonka yhteyteen pääsimme tekemään asiakkaiden ryhmähaastattelun. Ryhmän yhteyteen haastattelun saaminen oli oiva paikka haastatella asiakkaita, sillä ryhmän aiheet liittyvät juurikin sähköisiin pal-

veluihin ja muun muassa Espoon kaupungin digipalveluiden kehittämiseen. Sillä kerralla, jolloin teimme ryhmähaastattelun asiakkaille, kaikki ryhmän osallistujat eivät olleet paikalla. Paikalla oli tällä kertaa kaksi asiakasta.

Toteutimme haastattelut teemahaastatteluina, koska tarkoituksena oli saada haastateltavien ääni mahdollisimman hyvin kuuluviin. Tätä opinnäytetyötä ajatellen teemahaastattelu oli hyvä tapa päästä vuorovaikutukseen haastateltavien henkilöiden kanssa, jonka aikana oli mahdollista havainnoida myös non-verbaalista viestintää, kuten ilmeitä ja eleitä. Halusimme yksityiskohtaisten kysymysten sijaan keskittyä siihen, että haastattelu etenee tiettyjen teemojen varassa avoimella, joustavalla ja tilanne kohtaisella tavalla.

Haastattelun aikana voi myös syventää jo saatua tietoa tai pyytää esimerkiksi esitettyjen mielipiteiden perusteluja. Haastattelu luo siis mahdollisuuden suunnata tiedonhankintaa itse haastattelutilanteessa. Haastattelussa haastateltavalle on annettava mahdollisuus tuoda vapaasti niitä asioita, jotka koskevat häntä itseään. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34-35.)

Opinnäytetyön teemahaastatteluiden aikana toteutuivat juuri nämä edellä mainitut seikat. Esitimme haastattelujen aikana muun muassa tarkentavia kysymyksiä tilanteeseen sopivalla tavalla ja annoimme haastateltaville hyvin tilaa kertoa heille tärkeistä asioista, kuitenkin samalla pitäen aiheen teemassa. Haluamme välittää tutkielmaan osallistuville asiakkaille, että he ovat tärkeässä ja aktiivisessa roolissa tutkielmassa sekä luomassa erilaisia tärkeitä merkityksiä.

Teemahaastattelulle ominaista on se, että otetaan huomioon ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamat merkitykset ovat keskiössä. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, sillä haastattelun teema-alueet ja aihepiirit ovat kaikille haastateltaville sama. Teemahaastattelu eroaa strukturoidusta lomakehaastattelusta niin, että siinä ei ole kaikille tarkasti määriteltyjä kysymysmuotoja ja kysymyksiä, mutta se ei ole kuitenkaan täysin vapaamuotoinen kuin esimerkiksi syvähaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 48.)

Teemahaastattelu soveltuu myös hyvin tilanteisiin, joissa kohteena ovat arat ja intiimit aiheet sekä halutaan saada selville heikosti tiedostettuja asioita kuten perusteluja ja arvostuksia. (Metsämuuronen 2008, 41).

Teemahaastattelulle on ominaista se, että siihen osallistuvat henkilöt pystyvät käsitteellisesti välittämään omia mielellisiä suhteita maailmaan. Haastattelijan roolissa tulisi saada selville, miten haastateltava rakentaa eri asioiden merkityksiä. On myös tärkeää pitää mielessä, että haastattelun aikana luodaan myös yhteisiä ja uusia merkityksiä haastateltavan kanssa. Haastattelutilanteeseen voidaan soveltaa yhteisrakentamisen käsitettä, jonka mukaan myös haas-

tattelijan läsnäolo ja hänen tyyliensä esittää kysymyksiä vaikuttaa haastateltavan vastauksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 49.)

Teemahaastattelut toteutettiin Espoon kaupungin aikuissosiaalitoimistossa, Leppävaarassa.

## 5.2 Aineiston analyysi

Opinnäytetyön aineiston analyysi toteutettiin induktiivisesti eli aineistolähtöisesti. Aineistolähtöisen analyysin tarkoituksena on luoda tutkimusaineistosta yksi teoreettinen kokonaiskuva (Tuomi & Sarajärvi 2006, 97). Sisällön analysoinnin tavoitteena on saada kuvaus yleisessä ja tiivistetyssä muodossa tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2006, 105).

Sisällönanalyysin tarkoitus on järjestää aineisto mahdollisimman selkeän ja tiivistettyyn muotoon kuitenkin kadottamatta siihen liittyvää tärkeää informaatiota. Jotta tutkittavasta ilmiöstä voidaan tehdä luotettavia ja selkeitä johtopäätöksiä, on ensin analyysin avulla luotava selkeyttä aineistoon. Aineistolähtöisen laadullisen aineiston analyysin voi jakaa kolmeen eri vaiheeseen, jotka ovat aineiston pelkistäminen (reduointi), aineiston ryhmittely (klusterointi) ja teoria käsitteiden luominen (abstrahointi). (Tuomi & Sarajärvi 2013, 108.) Sisällönanalyysin avulla saadaan tutkimustehtävään vastaus käsitteitä yhdistelemällä (Tuomi & Sarajärvi 2013, 112).

Nauhoitimme kaikki teemahaastattelut koululta lainatuilla nauhureilla. Haastattelimme kaikki kolme työntekijää erikseen yksilöhaastatteluina ja kahta asiakasta ryhmähaastattelulla. Haastatteluiden jälkeen litteroimme kaikki haastattelut tekstimuotoon, jonka myötä päästiin tutustumaan ja perehtymään aineistoon paremmin. Asiakkaiden ryhmähaastattelusta litteroitavaa oli vajaa tunnin verran ja työntekijöiden kohdalla yhteensä 1,5 h.

Seuraavaksi aloitimme aineiston pelkistämisen eli karsimme auki kirjoitetuista haastatteluaineistoista kaikki tutkimuksen kannalta epäolennaisen pois. Pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä, jolloin pelkistäminen voi olla joko informaation pilkkomista tai tiivistämistä osiin (Tuomi & Sarajärvi 2013, 109). Seuraavaksi etsimme aineistosta tutkimuskysymysten kannalta tärkeitä ja kysymyksiin vastaavia alkuperäisilmauksia, jotka muutimme pelkistetyimmiksi ilmauksiksi. Teimme näistä selkeät taulukot. Jo pelkistämisen vaiheessa aineisto alkoi selkeytyä ja hahmottua paremmin. Pelkistämisen jälkeen siirryimme aineiston ryhmittelyyn, jossa samaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaukset yhdistetään luokaksi sekä nimetään luokka sisältöä vastaavalla käsitteellä. Luokittelussa yksittäiset tekijät sisällytetään yleisimpiin käsitteisiin, jolloin myös aineisto lähtee tiivistymään koko ajan enemmän ja enemmän. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 110.) Esimerkiksi yksi haastateltava sosiaaliohjaaja sanoi näin

*”Enemminkin sellaseen mitä mä ajattelin tässäkin tutkimuksessa niin tota sellaseen skype tyyppiseen, voisin esim. jakaa mun työpöydän niin voitaisi katsoa yhdessä joku palvelu tai lomake tai joku muu asia jota me katottais muutenkin täällä livetapaamisella. Niin sellasta voisin mielellään käyttää.”*

Tämä muutettiin pelkistetyksi ilmaukseksi ”Skypetyyppinen/tietokoneen etäyhteydellä neuvominen. Tämän jälkeen kaikkien haastateltavien pelkistetyt ilmaukset muutettiin alaluokaksi, jonka jälkeen ne taas yläluokaksi. Lopulta yläluokista tehtiin vielä pääluokat. Alla esimerkiksi kuinka lähdimme tekemään sisällönanalyysia.

Yhden haastateltavan sosiaaliohjaajan alkuperäisilmaisuiden muuttaminen pelkistetyksi:

| Alkuperäisilmaus                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Pelkistetty ilmaus                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| ”Pari kertaa ollaan puhuttu videopuheluita joo”                                                                                                                                                                                                                                                            | Muutama kokemus                                      |
| ”en tiiä, onks niistä ollu niinkään, mutta enemmänkin hyvin tuttujen asiakkaiden kanssa.”                                                                                                                                                                                                                  | Tuttujen asiakkaiden kanssa                          |
| ”Enemminkin sellaseen mitä mä ajattelin tässäkin tutkimuksessa niin tota sellaseen Skype tyyppiseen, voisin esim. jakaa mun työpöydän niin voitaisi katsoa yhdessä joku palvelu tai lomake tai joku muu asia jota me katottais muutenkin täällä livetapaamisella. Niin sellasta voisin mielellään käyttää. | Skype-tyyppinen/tietokoneen etäyhteydellä neuvominen |
| ”Joo Skype yleensä, Skype toimii hyvin. Ja siinä pystyy nopeesti jakaa sitten esim. kuvat ja mitä vaan.”                                                                                                                                                                                                   | Skype; dokumenttien jako                             |

Esimerkki pelkistetyistä ilmauksista alaluokaksi:

| Pelkistetty ilmaus                                                                                                                                                                                    | Alaluokka                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Muutama kokemus<br>Ei kokemusta asiakastyössä<br>Tuttujen asiakkaiden kanssa<br>Skype-tyyppinen/tietokoneen etäyhteydellä neuvominen<br>Satunnaisia käyttökertoja (Skype)<br>Skype; dokumenttien jako | Videoyhteyden käyttökokemukset sosiaalityössä |

|                  |  |
|------------------|--|
| Neuvominen etänä |  |
|------------------|--|

## 6 Tulokset, asiakkaat

Käymme tutkimuksen tuloksia tässä osiossa läpi niin, että ensin käsittelemme asiakkaiden haastattelujen myötä tulleita tuloksia, sitten työntekijöiden ja lopuksi vielä vertailemme niitä keskenään. Tulokset ovat muotoutuneet kolmen tutkimuskysymyksen ympärille:

Haastattelussa kartoitettiin asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä videovälitteisestä sosiaaliohjauksesta. Asiakkaita haastateltiin ryhmähaastatteluna Leppävaaran aikuissosiaalitoimistossa. Haastattelu tehtiin Espoon digipalveluiden kehittämiseen keskittyvässä nuorten aikuisten ryhmässä. Ryhmä koostuu viidestä henkilöstä, mutta haastatteluun osallistui kaksi. Haastattelussa käytiin läpi myös videovälitteisyydestä esiin nousevia haittoja ja hyviä puolia sekä halukkuutta sen käyttöön. Lähdimme aluksi kartoittamaan haastateltavien kokemuksia videovälitteisyydestä osana sosiaaliohjausta.

### 6.1 Näkemykset videopalveluiden käytöstä osana sosiaaliohjausta

Tämän alla vastataan tutkimuskysymykseen: Millaisia näkemyksiä asiakkailla on videopalveluiden käytöstä osana sosiaaliohjausta?

Haastatteluiden perusteella asiakkailla ei ole aikaisempaa kokemusta videovälitteisestä sosiaaliohjauksesta Espoon kaupungin aikuissosiaalipalveluissa. Videopuheluiden käyttö oli heille ennestään tuttua vain vapaa-ajalta.

***“Ei oo, pelkästään whatsappii, ei mitään muuta sitten”***

***“Mä kyllä melkein joka ilta juttelen facetimessa kavereiden kanssa, että on niin kyllä käytössä”***

***“Käytän skypeä kanssa joka ilta, monen tunnin puheluita”***

Yhdeksi keskeiseksi teemaksi sisällönanalyysia tehdessä nousi aito kohtaaminen. Haastatellut asiakkaat kaipaavat aitoa kohtaamista sosiaaliohjauksessa, eikä heillä ole suoranaista tarvetta asioida videovälitteisesti. Akuutissa pakkotilanteessa videoyhteydelle voisi olla ainoastaan tarvetta. Haastateltavat pitivät myös tärkeänä, että virallisissa asioissa asioidaan paikan päällä.



***”Suorasanaisesti ei. Et mun mielestä siis niinkun mä haluan pitää kohtaamiset reaalisesti, ettei silleen että on puhelimen tai koneen kautta”***

Videoyhteydet koetaan enemmän vapaa-ajan toimintoina, jossa ystäviin ja sukulaisiin pidetään yhteyttä, kuten muun muassa Skypen välityksellä keskusteleminen.

***”Poislukien tietysti sit noi kaverit, jotka höpöttelee illalla jotain niitä näitä. Mutta tolaset tärkeemmät asiat haluan pitää kyllä sellasina kunnon kohtaamisina.”***

## 6.2 Estävät ja edistävät tekijät videopuhelun käytössä

Tämän alla vastataan tutkimuskysymykseen: Millaisia edistäviä tai estäviä asioita videopuhelun käytöstä osana sosiaaliohjausta nousee esille?

Toinen haastateltavista asiakkaista nosti esille sen, että terveydentilan aiheuttamien keskittymisvaikeuksien takia keskittyminen on parempaa, kun asioi itse paikan päällä. Toinen haastateltavista myös kyseenalaisti sitä, että miksi normaali puhelu ei riitä videopuhelun sijaan. Vaikka haastateltavat asiakkaat eivät henkilökohtaisesti koe tarvetta videovälitteiselle asioimiselle, näkivät he kuitenkin tässä potentiaalia eri tilanteisiin. Esille nousivat esimerkiksi henkilöt, joilla on joitakin rajoitteita, kuten paniikkihäiriö tai liikuntakyvyttömyys. Haastateltavat näkivät videoyhteydellä hoidettavan sosiaaliohjauksen myös mahdollisena ratkaisuna tiukkaan aikatauluun ja pitkiin välimatkoihin.

***” ja sulla ei ole yksinkertaisesti aikaa käyttää matkoihin tunti per suunta ”***

***”ihmiselle joka kärsii esim paniikkihäiriöstä ei pysty lähtee niin mielellään pois talosta, ihan mahtava vaihtoehto.”***

***”Esimerkiksi liikuntakyvyttömälle mahdollisesti erittäin hyvä vaihtoehto”***

***”Ja tota esimerkiksi just keskittymisvaikeudet ja sellaiset terveydelliset syyt jotka sitten rajoittaa mahdollisesti käyttöä.”***

Haastattelun edetessä ja videoyhteyden huonoja ja hyviä puolia käsiteltäessä, esille nousi huoli teknologian toimivuudesta ja siitä, miten se voi vaikuttaa asiakassuhteeseen. Esimerkiksi nettiyhteyden toimivuus, äänen ja kuvan pätkiminen, sekä muut mahdolliset toimintahäiriöt voivat vaikuttaa negatiivisesti asiakassuhteeseen. Teknologiasta puhuttaessa nousi esille myös elekielen vaikutus. Haastateltavien mielestä eleet ja ilmeet välittyvät heikommin videopuhelun kautta. Toinen haastateltavista käytti omaa esimerkkiä siitä, kuinka paljon hän

”puhuu käsillä”, jolla sanoi olevan myös paljon vaikutusta sanomaan. Lisäksi haastateltavat kertoivat siitä, kuinka pienemmätkin liikkeet voivat vaikuttaa sanomaan, kuten esimerkiksi jalkojen heilutus, mitä ei välttämättä videon kautta välity.

*“ Siinä ainakin se nettiyhteys tarttee olla hyvä.”*

*”Se kuva helposti pätkee ja ääni pätkee niin se voi olla vähän hankalaa tietyissä tapauksissa tietysti.”*

*”Koska ihan pienet asiat, sun jalkojen asento, jalkojen heiluttaminen, siitä heti huomaa et oot hermostunu tai muuta tällästä. Niin rajottuu ehkä se mitä siitä saa irti”*

### 6.3 Kiinnostuneisuus videopuheluiden hyödyntämiseen sosiaaliohjauksessa

Tämän alla vastataan kysymykseen: Miten kiinnostavana osana asiakkaat näkevät videopuheluiden hyödyntämisen sosiaaliohjauksessa?

Asiakkailla ei ollut suoranaista kiinnostusta toimia videopuhelun välityksellä. Toinen haastateltavista asiakkaista nosti esille, että videopuhelua voisi hyödyntää esim tilanteessa, kun asia on sen verran kiireinen, että tapaamisen sopiminen toimistolle on mahdotonta.

*”Suorasanaisesti ei. Et mun mielestä siis niinkun mä haluan pitää kohtaamiset reaalisesti, ettei silleen että on puhelimen tai koneen kautta”*

Mahdollisia käyttötarkoituksia kartoittaessa nousi yhdeltä asiakkaalta esiin nopean varoitusaajan tapaaminen.

*”Jos niinkun semmonen äkillinen, et pitäis saada nopeesti ettei vaikka sais aikaa tarpeeks nopee siihen tapaamiseen niin sitten.”*

Ylläolevaan kommenttiin kysyttiin tarkentava kysymys:

*”Riittäisi vaikka joku 15 minuutin aika, että nopeesti käydään joku asia etänä että päästään eteenpäin asioissa?”*

Tähän saimme toiselta haastateltavalta asiakkaalta tarkennuksen:

*“Mut sit taas tollasessa tilanteessa tulee mieleen se, että miks normaali puhelu ei käy. Että minkä takia sit lähtee hifistelemään, että pitäis olla videoyhteys, mut sekin voi olla mielipide kysymyksiä”*

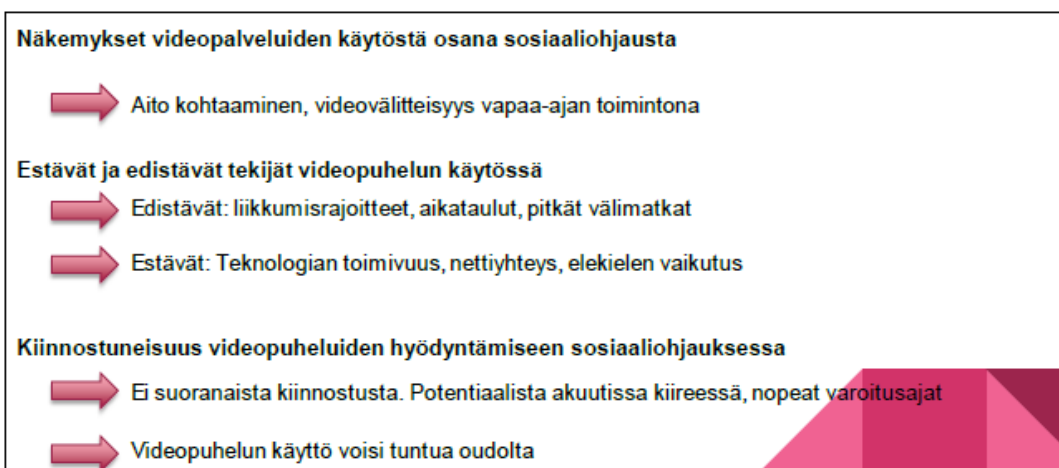
Eli käyttökohteeksi voisi harkita lyhyen varoitusajan tapaamisia akuuteissa asioissa, mutta toisaalta asiakkaalla heräsi kysymys, että miksei normaali puhelu riittäisi tuossa tapauksessa. Esiin nousi myös ajatus, että videopuhelun käyttö voisi tuntua oudolta, tai että se vaatisi to-tuttelua.

*“Nii. Mun mielestä se on silleen, että... tuntuu ehkä vähän oudolta ajatukselta kuitenkin. Koska ehkä siinä on se, että kun on käyttäny sitä palvelua tollasiin aina vaan ystävien kanssa..”*

Asiakkaat nostivat myös huolen siitä, että tulisiko videovälitteinen sosiaaliohjaus korvaamaan jossakin vaiheessa perinteisen sosiaaliohjauksen kokonaan.

*”nii, ehkä tossaki voi olla se pelko, et jos tota kysyy asiakkailta, niin ne saattaa sitä, että alkais sitten loppupeleissä menemään siihen, et se että se ei olekaan pelkkä kokei-lu, vaan sitä et sitä alettais sit jatkaa pikkuhiljaa, et se siirtyisi sellaseen. Se pelko saattaa tietysti ihmisillä olla.”*

## Tulokset, asiakkaat



Kuva 4 Tulokset, asiakkaat

## 7 Tulokset, työntekijät

Haastatteluun osallistui kolme Espoon kaupungin aikuissosiaalityössä työskentelevää sosiaaliohjaajaa. Haastattelukysymykset olivat työntekijöille samat kuin asiakkaillekin. Yhtenä pienenä erona oli se, että työntekijöiden haastatteluun lisättiin kysymys ajankäyttöön liittyen. Haastattelussa kartoitettiin työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä videovälitteisestä sosiaaliohjauksesta. Haastattelussa käytiin läpi myös videovälitteisyydestä esiin nousevia haittoja ja hyviä puolia sekä halukkuutta sen käyttöön.

### 7.1 Näkemykset videopalveluiden käytöstä osana sosiaaliohjausta

Kolmesta haastatellusta työntekijästä, yhdellä oli ennestään kokemusta videovälitteisestä asiakastyöstä. Tämä oli toteutettu Skypen välityksellä, jolloin työntekijä oli ohjannut etänä erään internet-palvelun käyttöä sekä jakanut dokumentteja. Haastateltava kertoi käyttäneensä videoyhteyttä vain tuttujen asiakkaiden kanssa. Videovälitteisyys hänen työssään on vain satunnaista. Muilla työntekijöillä videopuheluiden käyttö rajoittui sosiaaliohjauksen ulkopuolelle.

**”Asiakkaiden kanssa? Ei oo asiakkaiden kanssa, et ainoastaan niinku silleen työn, kokouksia tai semmosia. Mut ei asiakkaiden kanssa. ”**

**”Jotain joo sellasii taas on ollu jotain koulutuksia on ollu, sit sellasia, mitä ite oon seurannu. Mut en tavallaan osallistunu sit niihin. Mut et entisessä työssä käytin skypeä sit niinku taas kavereiden kanssa yhteydenpitoon ”**

**”Ennemmin sellaseen mitä mä ajattelin tässäkin tutkimuksessa niin sellaseen Skype tyypiseen, voisin esim. jakaa mun työpöydän niin voitaisi katsoa yhdessä joku palvelu”**

Haastateltavat korostivat aidon kohtaamisen tarvetta ja tärkeyttä.

Yksi haastateltava kertoi, että tulkkipalveluita on mahdollista saada Espoon kaupungin aikuissosiaalityössä videopuhelu yhteydellä, mutta haastateltava itse ei ollut sitä käyttänyt, eikä myöskään kokenut, että kuva toisi lisäarvoa tässä asiassa. Hän perusteli tätä sillä, että kun on kyse lauseen kääntämisestä, pelkkä ääni riittää. Myös toisen haastateltavan kanssa nousi esille, että yleisesti työntekijä kaipaa aitoa kohtaamista.

**”Et sit ku miettii työntekijän näkökulmasta, niin ni onhan se livekohtaaminen aina ihan eri kun mikään video.”**

Haastateltavat nostivat esille myös seikkoja videoyhteyden sovellettavuudesta osana sosiaaliohjausta. Päällimmäiseksi nousi esiin päivystysluonteisuus, joskin tapauskohtaisesti asiakkaan tilanteen mukaan.

*”Et tääki nyt mitä täs tulee mieleen, näist vastauksist just se että semmonen niinku päivystysluonteinen videoyhteys olis niinku järkevämpi kun semmonen, niinku että ...”*

*”Mut ehkä sellases jos asiakkaal on joku tosi semmonen joku pienempi kriisi vaikka et ”mul on tullu tällanen lasku, mä en tiää mikä tää on?” Nii sitten mä varmaan sanoisin et hei otetaas videoyhteys ja näytä mikä se lasku on. Et jossain ehkä tän tyypisessä se vois olla.”*

## 7.2 Estävät ja edistävät tekijät videopuhelun käytössä

Muutama työntekijä nosti esille sen, että asiakkaat joiden kanssa videoyhteyttä voisi käyttää, tulisi olla ennestään tuttuja työntekijälle.

Yksi haastateltava sosiaaliohjaaja pohti myös sitä, että voisiko peruuntuneet tapaamiset paikata videoyhteydellä jonkin toisen asiakkaan kanssa. Toisin sanoen peruutusajat voitaisiin hyödyntää tällä tavoin.

*”Esim. jos tulee peruutuksia, että parin tunnin päästä sovittu tapaaminen ei tulekaan niin siihen voisi yrittää sopia jonkun kanssa videoaikaa, koska voi olla vaikea saada asiakas paikanpäälle 1-2 h varoitusajalla. Sit voitais pitää se. Jos ei saada aikaa sopimaan aikaa livetapaamiseen.”*

Yksi haastateltavista nosti esille esimerkin kotikäynnin korvaamisesta videoyhteydellä. Tämä herätti haastateltavassa ristiriitaisia tunteita. Toisaalta hän näki sen helpottavan ajankäyttöä, mutta toisaalta se taas tuntuisi oudolta, että asiakkaan pitäisi kuvata kotiaan videon välityksellä.

Lisäksi kohderyhmä puhututti:

*”Et et... Nii.Veikkaan et varsinki nuoret vois olla ehkä se, sellast jotka muutenki on tottuneet. Sit taas omat, mul on sen verran iäkkäämpii asiakkaita , ni niille riittää melkeen se, et kuhan saa puhelimella kiinni ni...”*

Työntekijöiltä kartoitettiin mielipiteitä, minkälaisissa tilanteissa he voisivat nähdä videoyhteyden hyödylliseksi. Esille tuli monenlaisia asioita, päällimmäisenä dokumenttien jako. Mikäli asiakkaalla olisi kirje tai muu vastaava, jota hän ei täysin ymmärrä, voisi sen näyttää videoyhtey-

teydellä työntekijälle. Lyhyen varoitusaajan tapaamiset onnistuisivat helpoiten videoyhteydellä, tähän samaan nojaten myös välimatkojen helpottuvuus. 1.1.2017 Etelä- ja Pohjois-Espoon aikuissosiaalityö yhdistyivät, ja Espoon aikuissosiaalityö sijaitsee nykyään Pohjois-Espoossa Leppävaarassa. Etelä-Espoon aikuissosiaalityön lakkauttamisen jälkeen Etelä-Espolaisten välimatka aikuissosiaalityöhön piteni.

Sopiviin käyttötilanteisiin listattiin myös asiakkaat, joilla on vaikeuksia poistua kotoa, esimerkiksi liikuntarajoite, tai psyykkisistä syistä johtuvia. Myös moniammatillisuuden helpottuvuus tuli haastattelussa esille. Erinäisissä tapaamisissa voidaan tarvita useita eri ammattilaisia samaan tapaamiseen, jolloin mukaan tulevat paikasta toiseen siirtymiseen käytettävä aika. Ajankäytön tehostavuuteen arveltiin videoyhteyden helpottavan, kun aikuissosiaalityön ulkopuoliset ammattilaiset voisivat osallistua tapaamiseen videoyhteyden kautta.

Esille nousi myös hyvänä esimerkkinä Samarian terveysasema, jossa videoyhteyttä on jo käytetty päivystysluontoisissa tapauksissa. Espoon verkkosivu kertoo tästä, että Samarian terveysaseman asiakas voi varata videovastaanottoajan etäsairaanhoitajalle, mikäli asiakas on perusterve aikuinen ja kyseessä on flunssa tai vatsatauti.

Sisällönanalyysissä yhdeksi isommaksi käsitteeksi nousivat kriittiset pisteet, jotka pitivät sisälleen videopuheluun liittyviä hidastavia tekijöitä. Hidastavia tekijöitä havaittiin olevan muun muassa se, että videoyhteys ei sovellu kaikille. On asiakkaita, jotka haluavat tavata aidosti tulemalla paikan päälle, ja heille tulisi tämä oikeus suoda jatkossakin.

Toisena hidastavana asiana tuli tekniikka oheisilmiöineen. Itse tekniikan toimivuus on isossa osassa, kun tapaaminen hoidetaan videopuheluyhteyden kautta. Itse yhteyteen käytettävän ohjelman on toimittava hyvin ja on oltava helppokäyttöinen, jotta sellaista voisi käyttää asiakastyössä. Myös videopuhelun tarvitsema nettiyhteys, sekä vaaditut laitteistot herättävät ajatuksena kysymyksiä. Työntekijöillä itsellään tulisi olla yhteyden vaatimat laitteistot, mutta sama koskisi myös asiakkaita. Herää kysymys, asettaisiko tämä asiakkaita keskenään liian eriarvoiseen asemaan.

***”Et se siinä on että sitte se on kauheen hankala, inhottava tilanne sille asiakassuhteelle jos se tekniikka tökkii.”***

***”Et jos siihen joutuu käyttää silleen aikaa tai ylipäänsä siihen et jos asiakas alkaa turhautumaan siihen niin, se vie sit koko pohjan silt koko tapaamiselta tavallaan.”***

Myös yhteyden vaatima teknillisen puolen opettelu herätti haastateltavissa työntekijöissä kysymyksiä. Asiakkaan kanssa on varattu tietty aika, jolloin tulisi saada käytyä läpi tarvitta-

via asioita. Tämän ajan ei tulisi mennä siihen, että käydään läpi videopuhelun vaatimia teknillisiä asioita, kun päällimmäisenä pitäisi saada käsiteltyä asiakkaan asioita.

Itse videopuhelun aikana esiintyvät asiat nousivat myös mieleen, esimerkiksi elekielen ja kuvakulman vaikutus. Keskustellessa sanaton viestintä vaikuttaa keskustelun laatuun ja luonteeseen. Sanaton viestintä on liikettä ja kehonkieltä, joka perustuu ei-verbaaliseen kokemukseen. Liike ilmaisee ja kertoo kokemuksista toisella tasolla kuin puhe. Kehokommunikaatioon kuuluu muun muassa äänen vaihtelu, katse, eleet, ilmeet, kehon liikkeet, asento, etäisyys ja rytmit. Asiakastyössä oman kommunikaation sovittaminen ja yhteen soinnuttaminen asiakkaan kanssa voi vaikuttaa paljon siihen, millaisen luottamuksen ja turvallisuuden tunteen asiakas pystyy luomaan työntekijään. (Kaarina yms. 2005.)

Yhdelle haastateltavalle nousi huoleksi, minkälainen sanaton viesti asiakkaalle voi välittyä, mikäli kameran asettelussa on ongelmaa, kuten työntekijän näkyminen liian läheltä /liian kauaa, kuvan näyttäessä työntekijän ylhäältäpäin / alhaaltapäin, korostuvatko tahattomatkin ilmeet kuvan näyttäessä vain kasvoja kokonaisuuden sijasta yms.

*”Jos se tulee jostain alhaalta, niin onks se sit sellanen, että olen täällä ylhäällä katso-  
massa sinua vai ei sekään oo kiva jos se on liian läheltä et...”*

*”Niinpä ja ehkä näkee sen, et jos sitten se työntekijä vaikka kirjottaa... Tai jotenkin  
ehkä itse kokisin ärsyttäväks jos näkis vaan naaman, ja et se työntekijä tekee jotain  
samaa aikaan ”*

Myös väärinymmärrysten mahdollisuus nousi yhdeksi huolenaiheeksi. Videoyhteydessä tulisi näkyä selkeästi se, mitä työntekijä tekee. Esimerkiksi nousi se, että työntekijä kirjoittaa vihkoon muistiinpanoja kertomatta asiakkaalle, mitä tekee. Tämä voi luoda outoja mielikuvia asiakkaalle.

### 7.3 Kiinnostuneisuus videopuheluiden hyödyntämiseen sosiaaliohjauksessa

Vaihtoehtoisuus nousi myös vahvasti esille kaikkien haastateltavien kanssa, kun puhuttiin videoyhteyden hyödyistä ja haitoista.

Kuten aiemmin mainittiin, videoyhteys ei välttämättä sovellu kaikille. Tämän johdosta työntekijöiltä tuli vahvasti esille se, että asiakkaalla tulisi olla valinnanvapaus siitä, haluaako käyttää videoyhteyttä vai ei. Sinällään videoyhteyttä ei nähty huonona asiana, kunhan vaihtoehtoisuus ja asiakkaan valinnanvapaus asiassa säilyy. Yksi haastateltavista mainitsi, ettei ha-

luaisi videoyhteyden muodostuvan systemaattiseksi, joka korvaisi perinteisen sosiaaliohjauksen.

***”tämmönen, et voi vaan kotoota ottaa sen videoyhteyden, eikä tarvii lähtee mihinkää, et ehkä vaihtoehtona mut ei niin, että systemaattisesti ois tavallaan aina”***

Yhdelle haastateltavista tuli myös mieleen, että asiakkaiden halukkuutta videoyhteyden käyttöön voisi kartoittaa esimerkiksi nettisivuilla. Tähän liittyen tuli esille yhdeltä haastateltavalta, että jotkut asiakkaat voisivat mielellään valita asiointikanavaksi pelkästään videoyhteyden.

***”Mä luulen, että tääkin vois toimii ehkä just niin että teil ois vaik nettisivuillakin joku että haluatko videoyhteyden sossuun?”***

Esille tuli myös videoyhteyden vertaaminen tavalliseen puheluun. Tästä nousi muutamalla haastateltavalla esille mielipide, että video antaa enemmän kuin pelkkä puhelu. Esimerkkinä nousi palaveri, johon osallistuttaisiin videoetäyhteydellä normaalin puhelun sijaan. Tässä tapauksessa ihmiset näkevät toisensa, joka tuo aidomman tapaamisen tuntua tilanteeseen.

***”Et ku puhelussaki sitten se, että tavallaan et ihmiset näkee toisensa ja kyl sit tulis ehkä enemmän jo sellanen niinku palaveri ku vaan se, et ollaan puhelimella”***

***”Mutta verrattuna sit ehkä siihen puheluun, ni se video on kuitenkin se et näät vähän, et miltä näyttää. ”***

Yhdellä haastateltavalla nousi myös esiin oman kokemuksen kautta, miten videopuhelu on tuonut inhimillisempää otetta keskusteluun, verrattaessa normaaliin puheluun.



**Tulokset, työntekijät**

**Näkemykset videopalveluiden käytöstä osana sosiaaliohjausta**

- Yhdellä kolmesta haastateltavasta oli kokemusta videovälitteisestä sosiaaliohjauksesta (Skype)
- Aito kohtaaminen, päivystysluonteisuus, tapauskohtaisuus

**Estävät ja edistävät tekijät videopuhelun käytössä**

Edistävät: peruutusaikojen hyödyntäminen, dokumenttien jako, henkilölle, jolla rajoitteita, moniammatillisuuden helpottuminen

Estävät: teknologian toimivuus, ei sovi kaikille, tekniikkaan ohjeistus (resurssit), elekielen vaikutus sanomaan

**Kiinnostuneisuus videopuheluiden hyödyntämiseen sosiaaliohjauksessa**

- vaihtoehtoisuus, vapaaehtoisuus

Kuva 5 Tulokset, työntekijät

#### 7.4 Tulosten yhteenveto

Tuloksien kautta kävi ilmi, että videovälitteisyydessä osana sosiaaliohjausta nähtiin sekä hyviä että huonoja puolia. Videovälitteisesti on asioitu melko vähän, lukuun ottamatta satunnaisia videoyhteyksiä Skypellä. Sekä asiakkaat että sosiaaliohjaajat pitivät edelleen kasvokkain tapaamista tärkeänä ja se nähdään tärkeänä osana sosiaaliohjausta. Videoyhteyden hyödyntäminen sosiaaliohjauksessa nähtiin vaihtoehtoisena tapana asioida asiakkaan ja työntekijän välillä, mutta sen ei kuitenkaan haluta korvattavan perinteistä kasvokkain tapahtuvaa sosiaaliohjausta. Videopuhelun käyttö nähtiin mahdolliseksi esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, kun asiakkaalla on jokin akuutti pienempi kriisi. Videopuhelun ei arveltu soveltuvan isommassa kriisissä olevalle eikä uusille asiakkaille. Etenkin työntekijät painottivat, että asiakkaan olisi hyvä olla ennestään tuttu, kun asioidaan videoitse.

Yhdeksi kriittiseksi pisteeksi nousi kuvan tuoma lisäarvo. Lähes kaikki haastateltavat pohtivat, että tuoko kuva lisäarvoa vai voisiko asian hoitaa vain puhelimitse.

Hyvänä puolena taas tutkielmassa nousi eteen aikataulujen helpottuvuus. Esimerkiksi Etelä-Espoosta Leppävaaraan on ajallisesti matkaa noin tunti per suunta julkisilla kulkuvälineillä, joten videoyhteys voi helpottaa tämän kaltaisessa tapauksessa. Lisäksi esille nousi asia, että

jotkut asiakkaat voisivat pitää videovälitteisesti sosiaaliohjauksesta enemmän kuin perinteisestä.

Asiakkailta nousi enemmän esille asiakkaisiin liittyviä näkökulmia. Asiakkaat toivat esiin esimerkkejä ja tilanteita, joissa videoyhteys voisi olla toimiva. He puhuivat videoyhteyden sovellettavuudesta henkilöille, joilla on joitakin rajoitteita kuten esimerkiksi paniikkihäiriö tai liikuntarajoite. Työntekijät näkivät videoyhteyden hyvinä puolina muun muassa dokumenttien jakamisen sekä asiakkaan etäohjauksen mahdollisuuden. Myös moniammatillisuuden helpottuminen ja mahdollistuminen videoyhteyden kautta nousivat esiin haastattelun yhteydessä. Esimerkkinä se, että sosiaaliohjaaja ja asiakas ovat sosiaalitoimistossa ja muut ammattihenkilöt osallistuvat tapaamiseen etänä.

Suurimmaksi pohdinnan aiheeksi sekä asiakkaille että työntekijöille nousi teknologian toimivuus. Ensinnäkin täytyy olla tarvittava laitteisto (älypuhelin, tabletti, tietokone, kannettava tietokone). Lisäksi videopuhelun toteutus vaatii hyvän nettiyhteyden. Näissä itsessään voi jo esiintyä ongelmaa, joka vaikuttaa heti työskentelyyn. Esille nousi myös seikka siitä, kuinka teknologian toimimattomuus voi vaikuttaa asiakassuhteeseen. Asiakkailta voi olla jo ennestään vastoinkäymisiä, eikä niitä haluttaisi lisätä enää videoyhteyteen liittyvillä teknologiaongelmilla. Tästä nousikin työntekijöiden näkökulmasta videoyhteyden opettamiseen ja ohjeistukseen liittyvä ajankäyttö. Tapaamiseen varattua aikaa ei tulisi käyttää teknologisten ongelmien tai videoyhteyden käyttämisen opastukseen.

Elekielen vaikutus videoyhteydessä puhututti sekä asiakkaita että työntekijöitä. Kun kamera kuvaa pelkästään kasvoja, jäävät monet sanomaan vaikuttavat eleet mahdollisesti huomaamatta.

## 8 Eettisyys

Kun suoritetaan mitä tahansa tutkimusta, on tutkimuksen eettisyys isossa valokeilassa. Tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävä vain siinä tapauksessa, että tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla (Tenk 2013).

Hyvien tieteellisten näkökulmien lähtökohtia ovat muun muassa tutkimuksen huolellisuus, rehellisyys, sekä tarkkuus sekä tutkimuksessa, tulosten käsittelyssä, tallentamisessa, että julkaisussa. Lisäksi tutkimukseen sovelletaan vain tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia, eettisesti kestäviä menetelmiä tiedonhankinnassa, tutkimuksessa, sekä arvioinnissa. Aineistoa kerätessä on huolehdittava, että tallennukset ovat asianmukaisia. Tuloksia julkaistessa noudatetaan avoimuutta ja vastuullisuutta, huolehtien lähdeviittauksen oikeellisuuksista. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013.)

Tutkimukseen osallistumisen on oltava osallistujille täysin vapaaehtoista, joka tarkoittaa, että haastateltavalla tulee olla ennen päätöstään osallistumisesta riittävät tiedot tutkimuksesta ja sen syistä. Suostumuksen on tultava ilman painostusta tai pelkoa kieltäytymisestä aiheutuvi- ta seurauksista. Lisäksi tutkittava voi koska tahansa keskeyttää osallistumisensa. (Tietoarkis- to, aineiston hallinta 2017.) Tämä tutkielma kohdistui sosiaalitoimen asiakkaisiin, jolloin asi- akkaiden tulee tietää, ettei päätös kieltäytymisestä vaikuta millään tavalla heidän saamiinsa palveluihin tai heitä koskeviin päätöksiin.

Ensi alkuun haimme tutkimusluvan Espoon kaupungilta, saimme luvan hyvissä ajoin ennen haastatteluja.

Haastatteluun osallistuvat asiakkaat antoivat suostumuksensa haastatteluun tietäen, että olisivat voineet halutessaan kieltäytyä. Haastattelu itsessään tapahtui heidän omassa ryhmä- kokoontumisessaan. Ryhmä oli siis Espoon kaupungin digipalveluiden kehittämiseen keskittyvä nuorten aikuisten ryhmä.

Haastattelu suoritettiin asiakkaiden osilta täysin anonymisti. Tutkimuksessa ei käsitelty siis laisinkaan henkilötietoja. Haastateltavat siis tiesivät, keitä me olemme, mistä olemme, mitä teemme ja miksi teemme, mutta me emme tieneet heistä mitään.

Nauhurin käytöstä kysyttiin vielä erillinen lupa, tähän asiakkaat suostuivat. Tässä yhteydessä painotimme vielä, että kaikki tieto tullaan käsittelemään anonymisti ja lopulta nauhoitettu materiaali poistetaan.

## 9 Luotettavuus

Kun aloitetaan arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta, on otettava huomioon tutkimuksen kohde ja tarkoitus, miksi tutkitaan ja mitä tutkitaan. Lisäksi on huomioitava tutkijoiden sitou- tuminen tutkimuksen tekoon. Miksi tutkimus on tekijöille tärkeä, millaisia oletuksia tutkijoilla on ollut tutkimuksen aloitusvaiheessa ja kuinka ajatukset ovat muuttuneet tutkimuksen ede- tessä ja sen aikana. Aineiston keruu on myös yksi luotettavuuden arvioinnin kohteista. Tässä kohtaa voidaan miettiä, että millä tavalla aineisto on kerätty menetelmän ja tekniikan näkö- kulmasta ja, että onko aineiston keruuseen liittynyt jotain erityispiirteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 140-141.)

Aineiston keruuseen liittyen on myös hyvä pohtia muita merkityksellisiä seikkoja ja mahdolli- sesti myös ilmenneitä ongelmia. Luotettavuuden arvioinnissa keskitytään myös tutkimuksen tiedonantajiin, kuten esimerkiksi siihen, että kuinka monta tiedonantajaa tutkimuksessa oli, millä perustein tutkimuksen tiedonantajat tuli valituksi ja kuinka heihin otettiin yhteyttä.

Myös tutkija-tiedonantaja-suhdetta ja sen toimivuutta on hyvä pohtia. Tutkimuksen kesto, luotettavuus ja raportointi ovat myös tärkeitä huomioon otettavia tekijöitä arvioitaessa tutkimuksen luotettavuutta. Jotta tutkimuksen lukijat voivat arvioida tutkimuksen tuloksia, on tutkijoiden annettava tarpeeksi tietoa tutkimuksen tekemisestä. Kun tutkimuksen eri vaiheet ja siihen liittyvä tekeminen ovat esitetty tarkkaan, tulevat ne myös ymmärrettävimmiksi lukijalle. On tärkeää, että tutkimusta arvioidaan aina isompana kokonaisuutena. Vaikka tutkimuksen arviointiin liittyvät lähtökohdat olisivat kirjattu hyvin erillisinä, tulee niiden kuitenkin linkittyä myös toisiinsa. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 140-141.)

Mielestämme opinnäytetyössä tutkittava aihe on ajankohtainen ja mielenkiintoinen tässä teknologisoituvassa maailmassa. Monet asiat siirtyvät verkkoon ja videoetäyhteyksiä on jo tietyissä paikoissa olemassa, mutta kuitenkin yleisesti sosiaaliryöön kentällä se on vielä melko tuntematon käsite, etenkin kun tullaan Etelä-Suomeen. Tästä johtuen mielestämme oli hyvä kartoittaa tämän hetkistä tilannetta asiakkaiden ja ryöntekijöiden näkökulmista. Opinnäytetyön aikana ajatuksemme ovat muuttuneet siltä kantilta, että videoetäyhteyden luulisi aluksi herättävän enemmän innostusta, mutta sen sijaan alkuperäiseen ideaan osallistumiseen liittyy vastahakoisuutta asiakkaiden osalta. Myöskään haastatteluun osallistuvilla asiakkailla ei ollut suurta kiinnostusta videovälitteiseen sosiaaliohjausta.

Tutkimuksen alkuperäinen tarkoitus ei toteutunut, sillä asiakkaita ei saatu tarpeeksi kokeiluun mukaan ja muutaman halukkaan asiakkaan kanssa teknologia oli tullut vastaan. Alkuperäinen tarkoitus oli kokeilla kymmenen asiakkaan kanssa videoyhteydellä tapahtuvaa sosiaaliohjausta. Vastan tulleista haasteista johtuen jouduimme miettimään, että kuinka pystymme kuitenkin toteuttamaan tutkielman pysymällä alkuperäisessä teemassa; videovälitteisyys osana sosiaaliohjausta. Näin päätimme vaihtaa suunnitelmaa siihen, että lähdemme kartoittamaan jo tutkimuksessa alusta asti mukana olleiden sosiaaliohjaajien sekä asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia videovälitteisyydestä osana sosiaaliohjausta.

Tiedonantajina opinnäytetyölle toimi kolme Espoon kaupungin aikuissosiaalityössä työskentelevää sosiaaliohjaajaa sekä kaksi asiakasta. Meillä ei ole ollut isoa otantaa asiakkaista, johtuen alkuperäissuunnitelman muuttumisesta sekä aikataulun rajallisuudesta. Sosiaaliohjaajat valikoituivat siten, että Espoon kaupungin aikuissosiaalityössä työskentelevä yhteyshenkilömme oli kyselty sosiaaliohjaajilta kiinnostuneisuutta lähteä mukaan kokeiluun. Kolme sosiaaliohjaajaa lähti vapaaehtoisesti mukaan ja tämän jälkeen viestimme opinnäytetyön etenemisestä sähköpostitse sekä muutamien tapaamisien merkeissä. Sosiaaliohjaajille jäi vastuu hankkia asiakkaat alkuperäiseen kokeiluun. Valitettavasti kokeiluun ei saatu tarpeeksi mukaan lähtijöitä, joten jouduimme vaihtamaan suunnitelmaa. Suunnitelman muutoksesta huolimatta nämä kolme sosiaalityöntekijää olivat valmiita haastatteluihin, jossa kartoitettiin heidän näkemyksiä videovälitteisyydestä osana sosiaaliohjausta.

Haastattelimme kahta asiakasta Espoon kaupungin digipalveluiden kehittämiseen liittyvässä ryhmässä. Tämä oli mielestämme oiva ympäristö haastattelulle, koska ryhmän käsittelemät aiheet liittyivät vahvasti opinnäytetyössämme käsiteltäviin aiheisiin.

Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluna, joka on menetelmänä haastava tiedonkeruun muoto. Jos verrataan teemahaastattelua tavalliseen arkikeskusteluun, niin suurimpana erona tulee etukäteen päätetty tarkoituksenmukaisuus. Asioiden tulee pysyä tietynlaisessa linjauksessa, jotta tilanne ja keskustelun rakenne pysyy haastattelijan ohjaksissa. Samalla haastattelu antaa laiveammat mahdollisuudet, kuin lomakepohjainen. Haastattelussa aineisto rakentuu aidosti haastateltavan näkemysten mukaisesti. (Tilastokeskus, teemahaastattelu.)

Koska teemahaastattelusta puuttuu strukturoidun haastattelun kaltaiset valmiit vastaukset, tutkimukseen osallistunut voi kertoa kokemuksestaan vapaammin ja laadulliset puolet tulee selkeämmin ilmi. Laveista vastauksista johtuen tilanne vaatii kuitenkin äänitystä, jolloin tulee ottaa huomioon kerätyn aineiston asianmukaiset tallennukset, sekä näiden oikeaoppinen arkistointi/hävittäminen tutkimuksen päättyessä.

Kysymyksistä oli valmiit pohjat, mutta keskustelu eli haastattelun aikana. Keskusteluissa esiintyi pisteitä, joista olisi tehnyt mieli keskustella enemmänkin, mutta haastattelussa tärkeintä on asiassa pysyminen, sekä haastattelijan tulee olla ohjaamatta vastauksia mihinkään suuntaan. Pysyimme aiheessa objektiivisina, eli olematta itse asiasta mitään mieltä. Mielestämme saimme pidettyä myös aiheen raiteilla, eikä keskustelu lähtenyt rönsyilemään ohi aiheen.

Nauhurin käytöstä tulee sopia haastateltavan kanssa etukäteen. Mikäli haastateltava suostuu haastatteluun, mutta kieltäytyy haastattelun nauhoituksesta, tulee harkita riittävätkö haastattelun kirjalliset muistiinpanot, vai tuleeko kieltäytyneen haastateltavan osalta haastattelusta luopua. Monet kielenkäytön tutkimisen analyysitavat voivat edellyttää niin tarkkaa litterointia, että näitä ei pysty tekemään ilman tallennetta (Eskola & Suoranta, 1998).

Ensimmäinen ryhmähaastattelu tehtiin asiakkaille. Ryhmä, jossa haastattelut toteutettiin, koostui viidestä asiakkaasta. Kuitenkin sinä päivänä, jolloin teimme haastattelut, paikalla oli kaksi asiakasta. Ensimmäinen ryhmähaastattelu nauhoitettiin kahdella eri nauhurilla varmistaksemme, että nauhoitukset ovat useammassa paikassa, mikäli jotain teknisiä ongelmia ilmenisi myöhemmin. Tämän jälkeen haastattelimme kolmea eri sosiaalityöntekijää yksilöhaastatteluina. Nämä uskalsimme jo nauhoittaa yhdellä nauhurilla.

Lisäksi tulee tutkijan objektiivinen suhtautuminen tutkimuksen aiheeseen, sekä tutkimukseen osallistuviin. Kun tutkija pyrkii säilyttämään ilmiön manipuloimatta tutkimustilannetta, puhutaan pyrkimyksestä tavoittaa tutkittavien näkökulma (Eskola & Suoranta, 1998).

Tutkimuksen luotettavuutta käsitellään usein myös kahden käsitteen: validiteetin sekä reliabiliteetin perusteella. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on luvattu ja reliabiliteetillä taas meinataan sitä, että tutkimuksessa toistetaan tutkimustuloksia tarpeeksi. Tässä tutkielmassa olemme pyrkineet tuomaan tutkimuksen eri vaiheet useaan kertaan esille, niin että tutkimuksesta jää mahdollisimman luotettava kuva.

## 10 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Espoon kaupungin aikuissosiaalityön piirissä työskentelevien sosiaaliohjaajien sekä asiakkaiden näkemyksiä videovälitteisyydestä osana sosiaaliohjausta. Tavoitteena oli saada näkemyksiä siitä, että millaisia edistäviä ja hidastavia tekijöitä videovälitteisyydestä nousee esille. Tutkimuksen tarkoitus saavutettiin ja tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset.

Sähköisten palveluiden käyttö yleistyy vuosi vuodelta. Kelan hakemukset voidaan täyttää Internetissä, samoin Omakannasta voi nähdä omat terveystiedot. Kivijalkakauppoja väistyy pois nettikauppojen kasvattaessa suosiotaan, samalla lisääntyy myös tuotteiden netin kautta tilaaminen myös muista maista. Yrityselämässä raha puhuu, ja tämän vuoksi sähköinen palvelu on luontevaa esimerkiksi kaupallisella alalla.

Sosiaalialalla sen sijaan asiaan vaikuttavat muut seikat, kuin kustannustehokkuus. Asiassa on säilytettävä eettisyys ja asiakaslähtöisyys. Erilaisia sosiaali- ja terveysalan työmenetelmiä miettiessä on tärkeää huomioida alan tiukat säädökset ja lait, eikä työmenetelmien käyttö itsessään ole tarkoitus, vaan niistä saatava hyöty (Aho 2017).

Aiemmin käytiin läpi myös tilastotietoja siitä, minkälaisia laite- ja yhteysvalmiuksia eri-ikäisillä ihmisillä on. Tästä kävi ilmi, että vanhemmalla ikäpolvella Internet-yhteyden käyttö, sekä mobiililaitteen omistaminen oli harvinaisempaa kuin nuoremmalla ikäpolvella. Tämä on tärkeä muistutus, sillä entistä digitalisoituvassa maailmassa tulisi muistaa, ettei jokaisella ole samanlaisia valmiuksia videovälitteiselle toiminnalle. Paljonko videovälitteinen sosiaaliohjaus aiheuttaisi siis eriarvoisuutta eri asiakkaiden kesken? Näennäisesti asiakkailla olisi yhtäläiset

oikeudet ja mahdollisuudet, mutta se ei auta asiakasta, joka haluaisi tapaamiset videoyhteydellä, muttei omista tarvittavia laitteita tai yhteyksiä.

Asiakkaan palvelupolussa puhutaan kontaktipisteistä. Ne ovat palvelutuokion sisällä tapahtuvia yksittäisiä vuorovaikutuspisteitä palvelun tuottajan ja tarjoajan kanssa. Kontaktipisteitä ovat esimerkiksi palveluympäristö, ihmiset, esineet, tilat, toimintatavat ja kaikki, mitä asiakas palvelussa aistii.

Sosiaali- ja terveysalalla kontaktipisteet ovat tärkeitä, sillä asiakaskunta sisältää henkilöitä, joilla on jonkinlaisia haasteita. Esimerkiksi vaikeuksia saada painava ovi auki, tai ahdistuskohaus hiljaisuutta kaikuun aulan takia. Palveluntuottajan on mietittävä, onko kaikki kunnossa, jotta palvelut tuntuisivat hyvältä? Mitä voisi vielä parantaa tai vahvistaa? (Ahonen, 2017).

Kontaktipisteitä miettiessä vaihtoehtoisuus on avainasia. Jollekin asiakkaalle sosiaaliohjaajan aito kohtaaminen voi olla tärkeässä osassa koko palvelua, toiselle taas sosiaalitoimistoon saapuminen voi olla inhottava/epämiellyttävä kokemus, vaikka sosiaaliohjaajan kohtaaminen olisi tarpeellinen asia.

Näyttää siltä, että videovälitteiset palvelut ovat vielä melko vähäisessä käytössä aikuissosiaalipalveluissa. Aidosta kohtamisesta ei haluta luopua, mutta videoyhteys nähdään kuitenkin joissakin tilanteissa potentiaalisena vaihtoehtona. Onko muutos kuitenkin jossain vaiheessa edessä kun tekniikka kehittyy vuosi vuodelta? Vai voisiko videoyhteys tulla jossain vaiheessa vain halukkaille vaihtoehdoksi. Kuinka tällä säilytetään tasa-arvoisuus ja kaikkien yhtäläiset mahdollisuudet hakeutua avun piiriin ja erilaisiin palveluihin?

Vaarana erilaisten yhteiskunnallisten toimintojen siirtymisestä internettiin on se, että osa kansasta syrjäytyy tietotekniikasta sekä viestintäteknikasta. Yhdeksi huoleksi nousee myös, se, että sähköisiä palveluita suunniteltaessa ei välttämättä ole otettu tarpeeksi huomioon erityisryhmien tarpeita. Erityisesti vammaisten ja ikääntyneiden mahdollisuudet ja kyky asioida sähköisesti ovat rajalliset. Verkkoyhteiskunta kehittyy jatkuvasti, jolloin myös täytyisi olla kehityksen mukaiset laitteistot, jotka ovat myös hyvin kalliita. Tähän liittyen vähävaraisen väestön syrjäytymisen riski kasvaa. Sähköisten palveluiden käyttöön tulisi olla kaikilla yhdenvertainen mahdollisuus. Jotta palvelut tavoittaisivat tasavertaisesti kaikki, täytyisi ympäri suomen olla saatavilla laadukas laajakaista yhteys. (Demarinuoret 2013.)

Sähköisiä toimintoja on jo hyödynnetty sosiaalialalla, etenkin Lapissa, jossa sekä sähköiset palvelut, että videovälitteiset tapaamiset ovat olleet jo toiminnassa. Lapin välimatkat ovat todella pitkiä, jolloin tämä asiointi helpottaa tapaamisia. Mutta toimiiko sama Espoossa, jossa

välimatkat eivät ole samaa luokkaa? Haastatelluilta työntekijöiltä ja asiakkailta löytyi asiaan sekä hyviä että huonoja puolia.

Videovälitteinen työskentely voi säästää työntekijän aikaa, mutta paraneeko/huononeeko työn laatu sen kautta? Aiemmin on mainittu erilaisia haittapuolia, joita videovälitteisyys voi saada aikaiseksi. Eräs alleviivauksen arvoinen asia oli elekieli ja sen vaikutus työskentelyyn, sekä asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen.

Eräs haastateltava sosiaaliohjaaja pohti sitä, miten paljon jo pelkkä kameran asettelu vaikuttaa siihen tunnelmaan, joka asiakkaalle välittyy. Kun kasvot ovat liian lähellä kameraa, voi tulla epämiellyttävä vaikutelma, samoin jos kamera kuvaa liian alhaalta, jolloin työntekijä näyttäisi katsovat asiakasta korkeuksista.

Laitteistoasiat nousivat myös esiin haastattelujen yhteydessä. Mikäli videovälitteinen sosiaaliohjaus alkaisi saada todellista jalansijaa, tulisi työntekijöiden työvälineisiin kuulua asianmukaiset laitteet ja yhteydet. Haastattelussa kävi ilmi, että nykyisellään työpuhelimet ovat vanhakoja, vaikkakin älypuhelimia silti. Pysyvätkö siis henkilöstön teknilliset valmiudet perässä, jotta videovälitteisyys voisi tulla perinteisen sosiaaliohjauksen rinnalla?

Tutkimusta tehtäessä kävi ilmi, että videoyhteyden hyödyntäminen sosiaalipalveluissa on vielä hyvin harvinaista verrattavissa terveyspalveluihin. Mistä tämä johtuu? Onko päivystyksellisten terveyspalveluiden luonne nopeatempoisempaa ja asiakassuhteen luonne erilainen? Sosiaaliohjaus on usein pitkäjänteistä ja tavoitteellista asiakastyötä, jota saatetaan pitää yllä vuosia. Edelleen aitoa kohtaamista sosiaalityössä pidetään tärkeänä, mutta videoyhteys nähdään kuitenkin vaihtoehtona joihinkin tilanteisiin. Tuleekohan ihmisten ajatukset ja mielipiteet muuttumaan ajansaatossa, sillä todellisuus on myös se, että videopalveluita kehitellään jatkuvasti erilaisiin tarkoituksiin. Tekniikka kehittyy koko ajan ja tämän myötä myös palvelut. Videopalvelut eivät ole Etelä-Suomessa tai muussa Suomessa vielä niin näkyvillä kuin esimerkiksi Lapissa. Joillekin siellä on jo arkipäivää hoitaa omia asioitaan videoitse tai vain muuten sähköisesti. Tämä tietenkin heijastuu siitä, että Pohjoisessa välimatkat ovat pidempiä kuin muualla Suomessa ja sähköisten palveluiden ja videoyhteyksien kautta halutaan taata kaikille kansalaisille yhtäläiset oikeudet saada sosiaali- ja terveyspalveluita. Tästä herää kuitenkin kysymys, että mitä jos Etelä-Suomessa tai muualla Suomessa olisi ihmisiä, joille videoetäyhteys saattaisi olla parempi ja omaa elämäntilannetta huomattavasti parempi tapa toimia ja sitä ei ole saatavilla. Onko se tasa-arvoista, että Etelä-Suomessa ei ole vastaavaa mahdollisuutta hoitaa asioitaan videoetäyhteydellä.

Pohjois- Suomessa saa esimerkiksi Kelan tarjoamaa palveluneuvontaa videoyhteydellä Virtupalvelupisteellä. Voisiko etelään/muualla Suomeen tulla samanlainen palvelu halukkaille käyttäjille?



Kuinka paljon videopuhelu herättää eriarvioisuutta? Onko kaikilla tarvittava laitteisto ja voiko sitä vaatia? Ihmisillä on myös erilaiset valmiudet käyttää internetiä.

Haastattelun kautta yhdelle työntekijälle nousi mieleen kotikäynnin korvaaminen videoyhteydellä. Se tuntui työntekijästä oudolta ajatukselta. Samalla nousi kysymys siitä, että voiko asiakas videon kautta niin sanotusti valita mitä näyttää kodistaan? Tulisiko oikea tilanne näin julki?

Haluamme nostaa tähän osioon Camilla Granholmin tekemän väitöskirjan, sillä sen sisältö ja teemat ovat hyvin lähellä tätä tutkielmaa. Väitöskirjan otsikko on ”Sosiaalityö digitaalisessa muutoksessa: tulevien sukupolvien sulautuvia palveluja kehittämässä” Granholmin väitöskirjassa keskitytään erityisesti nuorten ja nuorten aikuisten informaatio- ja kommunikaatio teknologian käyttöön ja siihen kuinka nuoret hyödyntävät informaatio- ja kommunikaatio teknologiaa vaikeissa elämäntilanteissa.

Camilla Granholm puhuu väitöskirjassaan sulautuvasta sosiaalityöstä, kasvokkain ja virtuaalisesti tapahtuvan sosiaalityön harkitusta yhdistämisestä. Hän tuo esille muun muassa sen, että kuinka tehdä eettisesti kestävää sulautuvaa sosiaalityötä. Tämä on aihe, jota on tullut paljon pohdittua myöskin opinnäytetyö-prosessin aikana. Granholm tuo esille asioita, jotka ovat sulautuvassa sosiaalityössä hyvin tärkeitä. Sulautuvassa sosiaalityössä tärkeää on sen joustavuus ja harkitusti kasvokkain tapahtuvan sekä virtuaalisen työskentelyn yhdistäminen. Tämä tarkoittaa sitä, että sulautuva sosiaalityö on hyvin tapauskohtaista. Joissain tapauksissa ei käytetä koskaan virtuaalisia työmenetelmiä, kun taas joissain tapauksissa voidaan työskennellä pelkästään virtuaalisissa ympäristöissä. Virtuaalisten työkalujen käyttöönotto sosiaalityössä on asia, joka tulee harkita yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin pitää huomioida myös asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne. (Granholm 2017)

Nämä ovat seikkoja, jotka nousivat vahvasti esille myös tässä tutkielmassa. Videopuhelu nähtiin tapauskohtaisena ja joillekin toimivana vaihtoehtona, mutta ei kuitenkaan kaikille.

Granholm kirjoittaa myös siitä, kuinka eettisesti kestävää sulautuvaa sosiaalityötä voidaan tehdä organisaatio tasolla. Esille nousee myös se, että tietosuojan on oltava kunnossa. Työvälineiden (applikaatiot, laitteet, ohjelmistot) toimivuus on myös suuressa roolissa ja niiden on oltava tarkoituksenmukaisia palvelukseen hyvin. Organisaatio tasolla eettisesti kestävään sulautuvaan sosiaalityöhön liittyy myös se, että työntekijät koulutetaan ja ohjataan erilaisten virtuaalisten työvälineiden käyttöön sekä samalla tulisi tukea asiakkaita niiden käytössä. (Granholm 2017.)

Tässä tutkielmassa yhdeksi keskeisimmäksi tulokseksi nousi teknologian toimivuus. Teknologian toimivuus on avainasemassa videopuhelun toimivuudessa ja asiakassuhteeseen liittyvissä

asioissa. Teknologiaan liittyvät laitteistot, käytön ohjeistus ja opettaminen sekä teknologiaan liittyvät kustannukset.

Kaikilla ei ole luottotietoja, joten internet-liittymän hankkimisessa voi tulla ongelmaa. Ilman datapakettia internetin käyttö puhelimella voi tulla hyvin kalliiksi. Tällä hetkellä esimerkiksi Telia voi vaatia sopimuksessaan kohtuullisen vakuuden tai ennakkomaksun sopimusta tehtäessä, mikäli henkilöllä on ennakoitavissa maksukyvyttömyyttä. (Telia 2017)

Yhden Granholmin osatutkimuksen mukaan tulokset näyttävät, että nuoret täyttävät hakemuksia ja hoitavat asioita mielellään netissä. Kuitenkin sellaisissa akuuteissa tilanteissa, jolloin on kyse vakavista emotionaalisista taikka fyysisistä ongelmista, nuoret puhuvat mieluiten jonkun kanssa kasvotusten. (Granholm 2017)

Nämä kaikki yllämainitut Granholmin väitöskirjaan perustuvat seikat ovat nousseet keskeisiksi asioiksi tässäkin opinnäytetyössä. Videopuhelun hyödyntäminen nähtiin potentiaalisena joihinkin tapauksiin, muttei kaikille. Myös se, että videopuhelun mahdollisuus nähtiin vaihtoehtona perinteisen sosiaaliohjauksen rinnalle tuli useaan kertaan esille. Eli tapauskohtaisuus ja harkittu käyttö nousi keskiöön. Teknologian toimivuus tuli myös vahvasti esille haastattelujen kautta sekä sen vaikutus asiakassuhteeseen.

Opinnäytetyön tarkoitus saavutettiin siinä mielessä, että saimme tutkimuskysymyksiin vastaukset. Alkuperäinen idea olisi ollut, että olisi kokeiltu videoetäyhteyttä sosiaaliohjaajien ja asiakkaiden välillä, mutta erinäisten kokeiluun liittyvien haasteiden takia tästä ideasta jouduttiin luopumaan. Innokkaita kokeiluun lähteviä asiakkaita ei saatu tarpeeksi mukaan alkuperäiseen ideaan. Ne muutamat, jotka halusivat kokeiluun osallistua, jättäytyivät pois teknologian toimimattomuuden takia. Testasimme itse opinnäytetyön tekijöinä etäyhteyttä sovelluksella, joka toimi moitteettomasti kotoa käsin ennen kuin lähdimme opettamaan sen käyttöä työntekijöille. Tämän jälkeen opastimme sosiaaliohjaajia sen käyttöön yhteisellä tapaamisella. Sovelluksen käyttöohjeet olivat hyvin yksinkertaiset ja kaikki oppivat sen nopeasti. Kuitenkin tällä samalla tapaamisella kokeilimme vielä sovellusta toimistolla yhdessä työntekijöiden kanssa, jolloin yhteys takkuili ja aiheutti häiriöitä. Tämän tapaamisen jälkeen työntekijät kokeilivat toimistolla tätä vielä muutaman halukkaan asiakkaan kanssa. Saimme kuitenkin pian näiden testikokeilujen jälkeen työntekijöiltä kommentin, että teknologian toimivuuden kanssa on ollut ongelmia. Ajan rajallisuuden vuoksi, jouduimme tässä tilanteessa vaihtamaan opinnäytetyön näkökulman enemmän kartoittavaan otteeseen, kuitenkin pysyen alkuperäisessä teemassa. Kokeilimme keskenään yhteyttä työntekijöiden kanssa ennen kokeiluun ryhtymistä, mutta tällä tavalla oltaisi saatu asiakkaiden kokemukset videoyhteyden käytöstä sen sijaan, että tulokset ovat nyt enemmän asiakkaiden näkemyksiä asiasta. Saimme kuitenkin

kin mielenkiintoisia näkemyksiä videovälitteisyydestä ja siitä, millaisia ajatuksia se tällä hetkellä herättää.

Sosiaalipalveluiden videovälitteisyyttä, siihen liittyviä mielipiteitä ja käyttökokemuksia on tutkittu vielä melko vähän. Tämän takia meille tulikin muutama mahdollinen jatkotutkimus idea, joita myöhemmin olisi hyvä tutkia aiheeseen liittyen. Mielestämme olisi tärkeää tutkia käsittelemäämme aihetta vielä lisää, mutta laajemmassa mittakaavassa, isommalla otannalla tai kyselytutkimuksella. Koemme myös, että ihmisten laitteistovalmiuksia olisi hyvä tutkia, sillä videopalveluiden toimimisen edellytyksenä on, että sitä käyttävillä henkilöillä on ajantasaiset laitteistot sekä toimivat internet yhteydet.

## Lähteet

### Painetut

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Helminen, J. 2016. Sosiaaliohjaus-lähtökohtia ja käytäntöjä. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Helminen, P. 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Sosiaaliohjaus. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino

Jokinen, A. & Juhlia, K. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Kananoja, A. Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanomaa.

Juhila, K. 2016. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerrus kirjapaino.

Näkki, P. & Sayed, T. 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Pohjola, A. & Kääriäinen, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2010. Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus.

### Sähköiset

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa - Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2. painos. Nummela: Painokiila Oy

Granholm, C. 2017. Sulautuva sosiaalityö. Tiivistelmä. Luettu 20.11.2017.

<http://blogs.helsinki.fi/tutkimuksenpaivat2017/files/2016/08/Camilla-Granholm.pdf>

Granholm, C. 2016. Moniulotteinen sosiaalityö verkkoauttamisen

lähtökohtana. Tiivistelmä. Luettu 20.11.2017.

[http://dts.fi/files/2009/10/camilla\\_granholm\\_141116.pdf](http://dts.fi/files/2009/10/camilla_granholm_141116.pdf)

Espoon kaupunki. Viitattu 22.6.2017. Sosiaalityö ja toimeentulo

[http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/Sosiaalityo\\_ja\\_toimeentulo](http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Sosiaalityo_ja_toimeentulo)

Espoon kaupunki. Viitattu 12.11.2017. Ajanvaraus terveysasemien vastaanotoille  
[http://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi\\_verkossa/Terveys/Ajanvaraus\\_terveysasemien\\_vastaanotoille](http://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi_verkossa/Terveys/Ajanvaraus_terveysasemien_vastaanotoille)

Espoon kaupunki. Viitattu 22.6.2017. Espoon sosiaali- ja kriisipäivystys  
[http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali\\_ ja\\_ terveyspalvelut/Sosiaalityo\\_ ja\\_ toimeentulo/Sosiaali\\_ ja\\_ kriisipaivystys](http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Sosiaalityo_ ja_ toimeentulo/Sosiaali_ ja_ kriisipaivystys)

Helminen, J. 2014. Sosiaalialan työmenetelmien ja kehittämistoiminnan osaajat. Helsinki; Sosiaali- ja terveysministeriö  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116145/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3477-1.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116145/URN_ISBN_978-952-00-3477-1.pdf?sequence=1)

Hyppönen, H. 2016. Sähköiset sote-palvelut onnistuvat vain toimintaa muuttamalla. Luettu 20.11.2017. <https://www.laakariliitto.fi/uutiset/jasenuutiset/sahkoiset-sote-palvelut-onnistuvat-vain-toimintaa-muuttamalla/>

Hyppönen Hannele, Ilmarinen Katja. 2016. Viitattu 20.11.2017. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Tutkimuksesta tiiviisti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.  
[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN\\_ISBN\\_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131301/URN_ISBN_978-952-302-739-8.pdf?sequence=1)

InnoKylä. Viitattu 13.6.2017. Visioverkko - Ensikodin odotusajan työskentely etäyhteydessä  
<https://www.innokyla.fi/web/verstas593229>

Kivistö, M. 2016. Sosiaalityö teknologisoituvassa yhteiskunnassa - eSosiaalityön mahdollisuudet. Luettu 20.6.2017.  
<http://esosiaalityo.blogspot.fi/2016/02/sosiaalityo-teknologisoituvassa.html>

Jouttimäki, P. Kangas, S & Saurama. Erja (toim). 2011. Viitattu 19.11.2017. Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö. Socca  
[http://www.socca.fi/files/1676/Uudistuva\\_ ja\\_ voimaannuttava\\_ aikuissosiaalityo\\_ -\\_ Visio\\_ vahvasta\\_ aikuissosiaalityosta\\_ -hankkeen\\_ loppuraportti.pdf](http://www.socca.fi/files/1676/Uudistuva_ ja_ voimaannuttava_ aikuissosiaalityo_ -_ Visio_ vahvasta_ aikuissosiaalityosta_ -hankkeen_ loppuraportti.pdf)

Kaarina, R. Sankari, A. Tuula, R-V & Ruusunen, T (toim.). 2005. Sosiaalipedagoginen ammatillisuus - Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Satakunnan ammattikorkeakoulu, Pori

[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16533/Sosiaalipedagoginen\\_ammattillisuus.pdf;jsessionid=B83286A9078878080B54F6BC50F9502E?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16533/Sosiaalipedagoginen_ammattillisuus.pdf;jsessionid=B83286A9078878080B54F6BC50F9502E?sequence=1)

Kela. 6.11.2017. Viitattu 20.11.2017. Etäpalvelu

<http://www.kela.fi/etapalvelu>

Kela, Elämässä. 1/2014. Viitattu 20.11.2017.

[http://www.kela.fi/documents/10180/0/Elamassa+1\\_2014/fc4fa6f5-4d77-44fb-b39e-f848e6bd2c3b](http://www.kela.fi/documents/10180/0/Elamassa+1_2014/fc4fa6f5-4d77-44fb-b39e-f848e6bd2c3b)

Kela. 7.5.2013. Viitattu 20.11.2017. Etäpalvelu on Kelan toimistopalvelua vastaava asiointitapa

<http://www.kela.fi/-/etapalvelu-on-kelan-toimistopalvelua-vastaava-asiointitapa>

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä 817/2015. Viitattu 13.7.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817#Pidp431116176>

Lapin luotsi. Viitattu 15.6.2017. Kuntien peruspalvelujen saatavuus ja laatu

<http://luotsi.lappi.fi/kuntien-peruspalvelujen-saatavuus-ja-laatu>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 15.6.2017 & 13.7.2017 & 19.11.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L4P46a>

Talentia, sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö. Viitattu 13.7.2017. Sosionomi (AMK)

[http://www.talentia.fi/talentia/jasenyhdistykset/sosiaalipedagogit\\_talentia\\_ry/jasenisto/sosionomi\\_amk](http://www.talentia.fi/talentia/jasenyhdistykset/sosiaalipedagogit_talentia_ry/jasenisto/sosionomi_amk)

Tietoarkisto, 6.9.2017. viitattu 24.11.2017. Aineiston hallinta.

<http://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/print.html>

Tilastokeskus, Virsta. Viitattu 16.6.2017. Teemahaastattelu

<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki

[http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi.2-4.painos.Jyväskylä: Tammi.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 13.7.2017. Sosiaalityö

<http://stm.fi/sosiaalityo>

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö [verkkajulkaisu]. ISSN=2341-8699. 2016, viitattu: 19.11.2017. Liitetaulukko 9. Internetin käyttö ja käytön useus 2016, %-osuus väestöstä . Helsinki: Tilastokeskus.

[http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi\\_2016\\_2016-12-09\\_tau\\_009\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tau_009_fi.html)

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö [verkkajulkaisu]. ISSN=2341-8699. 2015,viitattu: 19.11.2017 2. Internetin käyttö mobiililaitteilla . Helsinki: Tilastokeskus

[http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/sutivi\\_2015\\_2015-11-26\\_kat\\_002\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_kat_002_fi.html)

Venetkoski, L. 2013. Verkkoyhteiskunnan vaarana digitaalinen syrjäytyminen. Viitattu 7.12.2017.<http://pohjoissuomi.demarinuoret.fi/2013/02/27/verkkoyhteiskunnan-vaarana-digitaalinen-syrjaytyminen/>

Virtu.fi. Viitattu 15.6.2017.Virtuaalinen sosiaali- ja terveystalvvelukeskus

<http://www.sosiaalikallega.fi/virtu.fi/>

## Liitteet

### Liite 1 Teemahaastattelun runko

1. Kokemukset videovälitteisistä palveuista sosiaaliohjaajan/asiakkaan kanssa
  - Työssä
  - vapaa-ajalla
2. Kiinnostuneisuus videovälitteisesti asioimiseen Espoon kaupungin aikuisosiaalipalveluissa
3. Asiat, joita hoitaisit videovälitteisesti, jos voisit
4. Hyödyt/Edut videovälitteisestä sosiaaliohjauksesta/tapaamisesta
5. Haitat videovälitteisestä sosiaaliohjauksesta/tapaamisesta



## Liite 2: Teemahaastattelu kysymykset

### Teemahaastattelu kysymykset:

1. Onko teillä kokemusta videovälitteisistä palveluista asiakkaiden/työntekijöiden kanssa?
2. Entäs yleisesti? Työyhteisössä/ Vapaa-ajalla?
3. Olisiko teillä kiinnostusta asioida videovälitteisesti Espoon kaupungin aikuisosiaalipalveluissa?
4. Mitä asioita hoitaisin videovälitteisesti jos voisit?
5. Mitä hyötyjä/etuja videovälitteisestä tapaamisesta voisi olla?
6. Mitä haittoja videovälitteisestä tapaamisesta voisi olla?

Työntekijöille: Vaikuttaisiko videovälitteisyys ajankäyttöön työssä?