

7

Digitalisaatio, sosiomateriaaliset kehkeymät ja osallisuus nuorten aikuisten sosiaalityössä

Mia Tammelin, Vesa Välimäki, Minna van Gerven & Johanna Moilanen

Digitaalisuus on läpäissyt eri elämänalueet ja digitaalisuutta hyödynnetään tänä päivänä laajasti sosiaalityössä (Nordesjö, Scaramuzzino & Ulmestig 2022; Salovaara 2021; Lim 2017). Digitalisaatio mahdollistaa palvelujen irrottamisen ajasta ja paikasta ja siihen liitetäänkin paljon mahdollisuuksia, muun muassa sen uskotaan mahdollistavan joustavammat ja saavutettavissa olevat palvelut. Erityisesti koronapandemia vauhditti digitaalisten sovellusten ja ohjelmien käyttämistä osana sosiaalityötä ja pakotti niin työntekijät kuin asiakkaat ottamaan niitä käyttöön. Pink ja kollegat (2022) esittävät, että koronapandemian jälkeen sosiaalityötä kuvaa parhaiten hybridikäytäntö, jossa yhdistetään sekä digitaalisia työskentelymuotoja, kuten asiakastyötä etätoteutuksella taikka pikaviestisovelluksia, että kasvokkain samassa tilassa tapahtuvaa henkilökohtaista asiakastyötä.

Osallisuuden tulee olla sosiaalityötä ohjaava periaate (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014) riippumatta siitä, millä tavoin tai työmenetelmin palvelu toteutetaan. Myös digitaalisten palvelujen tulee tukea osallisuutta. Yleisesti digiosallisuuden edistämisessä tavoitteena on varmistaa, että kaikilla kansalaisilla on pääsy digitaalisiin palveluihin ja teknologioihin (Raya Díez 2018). Nuorten aikuisten oletetaan usein olevan erityyppisen 'diginatiiveja' (Nordesjö ym. 2022), eikä tämä oletus tunnista digitaalista epätasa-arvoa (Helsper 2021).

Tässä luvussa tarkastellaan nuorten aikuisten sosiaalityötä digitalisaation näkökulmasta. Digitalisaatiolla viittaamme yhteiskunnan eri osa-alueiden sähköistymisen ja toimintojen muuttumisen digitaaliseen muotoon. Sosiomateriaali-

sen näkökulman mukaan sosiaalinen (ihmiset, vuorovaikutus, organisaatiot) ja materiaalinen (teknologia, esineet, tilat) ovat erottamattomasti vuorovaikutuksessa ja yhdessä muodostavat kokonaisuuden (Orlikowski 2007). Tarkastelemme kehkeymän käsitteen (Deleuze & Guattari 1987; Toivonen, Paananen & Paakkari 2023; Järventausta, Paananen, Karila & Tammelin 2024) avulla digitaalisen sosiaalityön luonnetta.

Tutkimuksessa kysymme, millaisia digitaalisen sosiaalityön muotoja nuorten aikuisten sosiaalityössä on ja millaisia merkityksiä niille annetaan, sekä millaisia sosiomateriaalisia kehkeymiä tutkimuksessa käytetyn aineiston pohjalta muodostuu. Tutkimuskysymyksiä tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden (n = 20) ja nuorten aikuisten (n = 24) haastatteluaineistojen kautta. Aineisto analysoidaan sisällönanalyysillä.

Sosiaalityön digitalisoituminen ja digiosallisuus

Sosiaalityö on yhä tiiviimmin sidoksissa digitaalisiin järjestelmiin ja avustaviin teknologioihin (Nordesjö ym. 2022). Digitalisaatioon liitetään paljon odotuksia palvelujen joustavuuden, saavutettavuuden ja tehokkuuden näkökulmasta. Toisaalta digitalisaatio näyttäytyy kaksijakoisena. Yhtäällä se nähdään mahdollisuutena, mutta toisaalta siihen liittyy uhkakuvia ja haasteita. Mahdollisuudet liittyvät etenkin siihen, että digitalisaatio nähdään usein ratkaisuna resurssien niukkuuteen ja palvelun tehostamiseen, ja se mahdollistaa palvelujen paremman saatavuuden ja saavutettavuuden. Lisäksi digitalisaatio tukee organisaatioita ja työntekijöitä monin tavoin: se muun muassa auttaa organisoimaan työtä ja hallitsemaan tietoa (Collington 2022) ja on osa sosiaalityön tiedon muodostusta (Salovaara 2021).

Yksi keskeinen teknologiseen kehitykseen liittyvä uhakuva puolestaan on se, että teknologian ajatellaan korvaavan ihmisen tekemän työn. Lisäksi digitalisaation nähdään ajavan epätasa-arvoisuutta väestössä (Helsper 2021). Epätasa-arvoa tuottavat muun muassa erot osaamisessa, tai laajemmin digitaalisessa kompetenssissa (van Laar, van Deursen, van Dijk & de Haan 2017), ja käytettävissä olevissa tietoliikenneyhteyksissä ja laitteissa. (Kirwan 2023.) Epätasa-arvoon ja eroihin voidaan viitata digitaalisina kuiluina (Nordesjö ym. 2022).

Sosiaalityössä työn teknologian kehitystä ja digitaalisia käytäntöjä on tutkittu enenevästi 2010 – luvulta lähtien, mutta vielä ennen vuoden 2020 koronapandemiaa todettiin (Bullock 2019), ettei meillä edelleenkään ole riittävästi tietoa sosiaalityön ja laajemmin palvelujen digitalisoitumisesta. Pandemiaan liittyneiden rajoitteiden myötä sosiaalityö digitalisoitui nopeasti ja samaan aikaan myös tutkimustietoa kartutettiin laajasti (esim. Fiorentino, Harrikari, Saraniemi, & Romakkaniemi 2023; Fiorentino ym. 2022; Nordesjö ym. 2022; Pink, Ferguson & Kelly 2022; Harrikari, Romakkaniemi, Harrikari, Saraniemi & Tiitinen 2021; López Peláez, Erro-Garcés & Gómez-Ciriano 2020; Breit, Egeland, Loberg & Rohnebaek 2020; Devlieghere, Roose & Evans 2020).

Kaikkiaan koronapandemia toi esille organisaatioiden ja työntekijöiden sekä asiakkaiden digitaaliset valmiudet (Kirwan 2023, 48, myös Parkatti, Husso & Tammelin 2023). Työntekijöillä on erilaisia valmiuksia teknologian hyödyntämiseen (Recmanová & Vávrová 2018) ja myös organisaatiot eroavat teknologisilta valmiuksiltaan toisistaan (Collington 2022; Kirwan 2023; Parkatti ym. 2023).

Vaikka koronapandemia ja siihen liittyneet rajoitukset vähitellen poistettiin, vauhditti pandemia-aika hybridityöskentelyn vakiintumista myös sosiaalityössä. Hybridityössä fyysinen ja teknologiavälitteinen työ ovat läsnä samanaikaisesti ja toisiinsa limittyen: kasvokkaiset kohtaamiset, kuten kotikäynnit, ja teknologiavälitteinen työskentely lomittuvat yhdeksi kokonaisuudeksi. (Pink ym. 2022.) Koska sosiaalityö on teknologisoitunut ja tieto- ja viestintäteknologia on tullut keskeiseksi osaksi työtä, voidaan puhua teknologian kotouttamisesta (esim. Aasback & Røkkum 2022).

Samalla kun sosiaalityössä käytetään yhä useammin digitaalisia sovelluksia ja alustoja, on olennaista tarkastella myös sitä, millaiseksi osallisuus muodostuu sosiaalityössä (Raya Díez 2018). Laajassa mielessä teknologia liitetään osallisuuteen usein nimenomaan sen kautta, miten teknologiat mahdollistavat kansalaisten osallistumisen yhteiskuntaan yleensä (Hänninen, Karhinen, Korpela, Pajula, Pihlajamaa, Merisalo, Kuusisto, Taipale, Kääriäinen & Wilska 2021). Teknologioiden yleistymisen voi sulkea pois tiettyjä ryhmiä ja tuottaa eriarvoisuutta (Kuhn, Khoo, Czerniewicz, Lilley, Bute, Crean, Abegglen, Burns, Sinfield, Jandrić, Knox & MacKenzie 2023), digikuiluja (Hänninen ym. 2021) ja sosiodigitaalista eriarvoisuutta (Helsper 2021). Digikuiluja voi syntyä ensinäkin pääsyssä digipalveluihin sekä suhteessa teknologian saatavuuteen ja toimivuuteen, toiseksi digiosaamiseen ja -taitoihin liittyvien erojen myötä sekä kolmanneksi digipalveluista saatavissa hyödyissä, vaikutuksissa ja merkityksellisyydessä (Hänninen ym. 2021, 27). Helsper (2021) käyttää käsitettä sosiodigitaalinen eriarvoisuus (eng. socio-digital inequality) digitaalisten kuilujen sijaan. Käsitteen vahvuus Helsperin mukaan on se, että se tunnistaa laajasti sosiaaliseen eriarvoisuuteen kytkeytyvät tekijät.

Erityisesti lapset ja nuoret nähdään digitaalisten laitteiden ja ohjelmistojen aktiivisina käyttäjinä ja 'diginatiiveina', ja siten digitaalisten palvelujen ajatellaan soveltuvan erityisesti heille (Nordesjö ym. 2022). Tarkasteltaessa digitaalisten laitteiden ja sovellusten käyttämistä, näin näyttäisi olevan. Vuonna 2021 Suomessa 16–34-vuotiaista 100 prosenttia oli käyttänyt internetiä viimeisen kolmen kuukauden aikana, ja 98–99 prosenttia oli käyttänyt internetiä yleensä useita kertoja päivässä (Tilastokeskus 2021). Toisaalta myös nuorilla aikuisilla on eroja teknologisessa osaamisessa tai laajemmin digitaalisessa kompetenssissa, joka sisältää osaamisen ohella myös esimerkiksi yhteistyötaidot ja ongelmanratkaisukyvyyn (van Laar ym. 2017; Parkatti & Tammelin 2020). Sitä, että käyttää internetiä päivittäin ei voi suoraan pitää osoituksena siitä, että henkilöllä väistämättä on riittävä digitaalinen kompetenssi hyödyntää digitaalisia palveluja erityisesti sosiaalityön tai työllistämispalvelujen kontekstissa. Digitaalisten palvelujen käyttämisessä olennaista on ymmärtää myös tilannekohtaisesti muotoutuvia sosiaalimateriaalisia kehkeymiä.

Sosiomateriaaliset kehkeymät

Kehkeymän (eng. *assemblage*, Deleuze & Guattari 1987, suomennettu myös esim. 'sommitelma', ks. Lindh 2019, Romakkaniemi, Lindh & Laitinen 2018) käsitettä hyödynnetään tässä kuvaamaan sitä, kuinka sosiaalinen ja materiaallinen kietoutuvat yhteen, ja luovat uusia toiminnan ja organisoitumisen muotoja. Näkökulma korostaa, että sosiaalinen todellisuus, kuten organisaatiot ja ammatilliset käytännöt taikka sosiaaliset suhteet, ei koostu vain ihmisten välisistä suhteista, vaan myös materiaallinen, kuten teknologia vaikuttavaa merkittävästi muodostuvaan kokonaisuuteen. Sosiaaliset prosessit voidaan ymmärtää osana materiaalista maailmaa (Paananen & Grieshaber 2022). Tämä ajattelu korostaa, että esimerkiksi digitaaliset laitteet ja ohjelmat eivät ole passiivisia työkaluja, vaan aktiivisia tekijöitä, jotka muokkaavat inhimillistä toimintaa ja palvelujen tuottamista (Collington 2022).

Sosiomateriaalisen näkökulman mukaan sosiaaliset prosessit nähdään aineellisina ja niiden ymmärtäminen edellyttää huomion kiinnittämistä muun muassa niiden fyysisiin ja teknologisiin ulottuvuuksiin (Fenwick, Edwards & Sawchuk 2015). Elementtien rakennelma tai järjestely, eli kehkeymä, on olennainen osa tätä ajattelua (Toivonen, Paananen & Paakkari, 2023). Orlikowski (2007, 1437) korostaa sosiaalisen ja materiaalisen vuorovaikutusta.

Kehkeymän käsite auttaa ymmärtämään esimerkiksi palvelujen digitalisoitumisen merkitystä ja sen vaikutuksia käytännössä (Deleuze & Guattari 2004; Baroutsis 2020). Tarkasteluun voisi yhtä lailla ottaa mukaan myös tilojen tai aiempien kohtaimien merkityksen (Hultin 2019; Toivonen, Paananen & Paakkari 2023).

Kehkeymän tarkastelu korostaa sekä inhimillistä että ei-inhimillistä toimijuutta, joka ilmenee tietyssä kontekstissa. Kehkeymä tarkoittaa erilaisten kokonaisuuksien järjestämistä siten, että ne toimivat yhdessä tietyn ajan. (Müller 2015; Järventausta ym. 2024.) Siten kehkeymillä on samaan aikaan vakaa, mutta kuitenkin dynaaminen luonne (Toivonen ym. 2023; Lindh 2019).

Kehkeymän käsite toimii tässä tutkimuksessa analyyttisenä työkaluna, jonka avulla voidaan tarkastella, millaisia yhteenliittymiä ja kokoonpanoja sosiaalinen ja teknologinen yhdessä muodostavat. Toivonen ja kollegat (2023) huomauttavat, että kehkeymiä koskeva tutkimus on keskittynyt pitkälti kehkeymien muodostumisen tarkasteluun, ja niiden seurausten tarkastelu on jäänyt vähemmälle huomiolle. Tässä tutkimuksessa jäsenämme myös kehkeymien merkitystä nuorten aikuisten sosiaalityössä.

Tutkimustavoite, aineisto ja menetelmät

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan sitä, millaisia digitaalisen sosiaalityön muotoja nuorten aikuisten sosiaalityössä on, millaisia merkityksiä työntekijät ja nuoret aikuiset antavat digitaaliselle sosiaalityölle, sekä sitä millaisia sosiomateriaalisia kehkeymiä osallisuuteen muodostuu digitalisessa sosiaalityössä. Tutkimuskysymyksiä

tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden (n = 20) ja nuorten aikuisten (n = 24) ryhmähaastatteluaineistojen kautta (ks. myös Mänttari-van der Kuip ja kollegat, sekä Ylistö ja kollegat tässä teoksessa).

Haastattelut on toteutettu vuonna 2023 osana Kohti tutkimusperustaista osallisuuden edistämistä nuorten aikuisten sosiaalityössä (NuoriSO) -hanketta. Nuorten aikuisten kanssa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä ja sosiaalipalveluissa työskenteleviä sosiaalialan ammattilaisia kutsuttiin osallistumaan fokusryhmähaastatteluihin. Työntekijät rekrytoitiin hyvinvointialueen sosiaalityön palveluista (aikuisten sosiaalityö, nuorten aikuisten palvelut) ja järjestöistä. Haastatteluja toteutettiin kuusi ja niihin osallistui yhteensä 20 työntekijää. Haastattelut toteutettiin verkkovälitteisesti. Kukin haastattelu kesti noin 1,5 tuntia ja litteroitua aineistoa muodostui 148 sivua.

Nuoret aikuiset kutsuttiin osallistumaan hyvinvointialueiden ja nuorille aikuisille palveluita järjestävien yhdistysten kautta. Nuoria aikuisia (18–29 vuotta) osallistui yhteensä 24. Ryhmähaastatteluja oli kuusi ja pari- tai yksilöhaastatteluja niin ikään kuusi haastattelua. Nuoret aikuiset saivat itse päättää osallistuvatko ryhmämuotoiseen, pari- vai yksilöhaastatteluun. Haastattelut toteutettiin kasvokkain. Haastattelujen kesto vaihteli 25 minuutista, 1,5 tuntiin ja litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 348 sivua.

Työntekijöiden ja nuorten aikuisten haastattelut erosivat jossain määrin teemoiltaan, mutta haastatteluissa oli myös samoja tai samankaltaisia teemoja. Näitä olivat esimerkiksi kysymys sosiaalipalvelujen kyvystä vastata nuorten aikuisten palvelutarpeisiin sekä osallisuus. Lisäksi molemmissa haastatteluissa keskusteltiin digitaalisista sovelluksista ja laitteista osana sosiaalityötä ja laajemmin sosiaalihuoltoa.

Digitalisaatiota koskevat teemat eivät systemaattisesti kartoittaneet tiettyjen sovellusten, ohjelmien tai laitteiden käyttämistä, pikemminkin olimme kiinnostuneita niistä sovelluksista, ohjelmista ja laitteista, jotka haastatteluissa tuotiin esille ja millaisia merkityksiä niille annettiin. On selvää, että tämä lähestymistapa ei kata kaikkia sosiaalityössä tai sen asiakkaana käytettäviä ohjelmistoja.

Aineisto analysoidaan aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä (Tuomi & Sarajärvi 2018). Sisällönanalyysin ensimmäisessä vaiheessa litteraateista tunnistettiin ne kohdat, joissa haastatteluissa puhuttiin teknologisista sovelluksista tai laitteista. Tämän jälkeen tunnistetut teemat ryhmiteltiin laajempiin kokonaisuuksiin, kuten hyödynnetyt laitteet ja ohjelmat, sekä niille annetut merkitykset sosiaalityön näkökulmasta.

Analyysin kolmannessa vaiheessa, kehkeymien tunnistamiseksi, aineistosi-taatteja luettiin uudelleen tarkastellen sitä, millaisen kokonaisuuden sosiaalinen ja materiaallinen yhdessä tuottivat. Tiedon muodostuksessa tukeuduimme haastattelavien kuvauksiin tilanteista ja eri tekijöiden vuorovaikutuksesta (ks. Hultin 2019). Sosiaaliin tunnistimme kaikki ei-materiaaliset tekijät, kuten ihmisten välisen vuorovaikutuksen ja ihmisten osaamiseen tai toimintakykyyn liittyvät ominaispiirteet. Materiaaliseen tunnistimme tässä digitaalisiin laitteisiin ja sovelluksiin sekä laajemmin tieto- ja viestintäteknologiaan liittyvät tekijät. Analyysissä kiinnostus

kohdistui näiden tekijöiden vuorovaikutuksessa muodostuvaan kokonaisuuteen. Edelleen analyysissä tarkasteltiin haastateltavien puheesta sitä, millaisina nämä kokonaisuudet kuvattiin.

Tulokset

Digitaaliset teknologiat työntekijöiden ja nuorten aikuisten kuvaamana

Kuvaamme ensin millaisia digitaalisia teknologioita haastatteluihin osallistuneet työntekijät ja nuoret aikuiset kertoivat käyttävänsä sosiaalityössä ja laajemmin, muun muassa sosiaali- ja työelämäpalveluihin liittyen. Tämä tieto auttaa hahmottamaan digitaalisten teknologioiden kokonaisuutta nuorten aikuisten sosiaalityössä tässä aineistossa. On huomattava, että haastatteluissa ei systemaattisesti kerätty tietoa kaikista käytettävissä olevista teknologioista tai laitteista, joten on mahdollista ja todennäköistä, että niin työntekijät kuin nuoret aikuisetkin käyttivät myös muita teknologioita kuin mitä keskusteluissa tuotiin esille.

Julkista hallintoa ja palveluita on digitalisoitu voimakkaasti. Tämä näkyi haastatteluissa siinä, että nuoret aikuiset toivat esille, että heidän on asioitava varsin monilla eri digitaalisilla alustoilla ja palveluissa osana esimerkiksi sosiaali-, työllisyys- ja terveystalvveluja. Erityisesti nuoret kuvasivat sitä, että monet etuushakemukset ja niihin liittyvät ilmoitukset tehdään digitaalisilla alustoilla. Näitä olivat muun muassa toimeentulotuki- tai kuntoutusetuuksien hakeminen.

Etuushakemusten ohella nuoret aikuiset toivat esille psykososiaalista tukea tarjoavat, eri palveluntuottajien tuottamat keskustelualustat ja palvelut, kuten usean toimijan muodostaman Sekaisin-kollektiivin ylläpitämä Sekaisin Chat. Näihin alustoihin viitattiin matalan kynnyksen palveluina, jotka mahdollistavat palvelujen piiriin pääsemisen helposti sekä keskusteluavun ja -tuen saamisen sellaisiin aikoihin ja tilanteissa, joissa he eivät saa apua muualta.

Sekä nuoret aikuiset että työntekijät kertoivat, että sosiaalityön käytännössä monia eri sovelluksia hyödynnetään etätapaamisiin. Tämä mahdollistaa esimerkiksi moniammatillisten palvelujen saavutettavuuden vaikkei kaikkia palveluja olisikaan saatavissa asiakkaan kotipaikkakunnalla. Edelleen sekä työntekijät että nuoret aikuiset kuvasivat pikaviestisovellusten, kuten WhatsAppin, hyödyntämistä sosiaalityössä. Pikaviestisovelluksia hyödynnettiin varsin laajasti asiakkaan ja työntekijän väliseen yhteydenpitoon.

Työntekijät kertoivat käyttävänsä sosiaalisen median sovelluksia (esim. Facebook). Sosiaalista mediaa hyödynnettiin erityisesti siinä, että pyrittiin saamaan yhteys nuoreen aikuiseen sellaisessa tilanteessa, että yhteyttä ei saatu muulla tavoin. Tätä kuvaamme myöhemmin yksityiskohtaisemmin.

Perinteisiä matkapuhelimen tekstiviestejä tai sähköposteja käytettiin niin ikään laajasti. Nuoret aikuiset kertoivat näissä haastatteluissa kokevansa erityisesti sähköpostin erittäin viralliseksi viestintävälineeksi, eikä sitä koettu luontevaksi. Nuoret

aikuiset toivat esille, että käyttävät mieluummin lyhyitä viestejä pikaviestisovelluksissa kuin viralliseksi koettuja sähköpostiviestejä.

Kaiken kaikkiaan sosiaalityössä yhdistyivät kasvokkaisten tapaamisten ja digitaalisen sosiaalityön käytännöt, eli sitä voi luonnehtia hybridityön käsitteellä (Pink ym. 2022). Seuraavassa kuvaamme ensin työntekijöiden ja toiseksi nuorten aikuisten digitaaliselle sosiaalityölle antamia merkityksiä. Näiden jälkeen tunnistamme niitä digitalisaatioon liittyviä tekijöitä, jotka edistävät ja estävät sosiaalityön tavoitteen toteutumista. Lopuksi keskustelemme sosiomateriaalisista kehkeymistä.

Digitaalisen sosiaalityön merkitykset työntekijöiden näkökulmasta

Jäsennämme teknologialle annettuja merkityksiä työntekijöiden osalta haastattelusta tunnistettujen kolmen teeman kautta. Nämä olivat teknologian rooli yhteydenpidon näkökulmasta, työn tehostaminen ja digitaalisen ympäristön nopean kehittyminen.

Ensinnäkin työntekijät kuvasivat digitalisaation merkitystä yhteydenpidon välineenä ja asiakassuhteen mahdollistamiseen. Teknologiset välineet, sovellukset ja työkäytännöt mahdollistavat sen, että työntekijä voi muistuttaa esimerkiksi tapaamisista ja ylipäänsä kysyä asiakkaan kuulumisia. Tätä kuvattiin tapana 'pitää kiinni' asiakkaasta. Kiinni pitämisellä pyrittiin takaamaan se, ettei nuori aikuinen katoa palvelusta tai esimerkiksi katkaise toisaalla toteutettavaa kuntoutusprosessia. Yksi työntekijä kuvasi asiaa näin:

Noilta meidän nuorilta [on saatu] kokemuksia siitä, et mitkä on ollut niitä merkityksellisiä asioita siinä heidän kuntoutusprosessissa ja yks tosi oleellinen oli siinä se, että no ku te ette vaan luovuttanu, että laitetaan viestiä perään, vaikka niin kun tapaamisille ja vaikka hänestä ei kuulu mitään, niin aina kysytään kuulumisia, aina muistutellaan siitä omasta olemassaolosta. Ja sitten, on vaatinut pitkän ajan, mutta nyt se kantaa hedelmää ja nyt ollaan muutaman kanssa jo ihan tosi hyvässä tilanteessa. On ollut suorastaan katastrofaalinen se lähtökohta, et kyllä semmoisella rinnalla kulkevalla avoimella asenteella ja sillä, että ei vaan anneta olla, vaan et soitellaan, soitellaan perään ja laitetaan viestiä perään, niin sillä on ollut tosi suuri merkitys siinä.

Tilanteissa, jossa nuori aikuinen on 'kadonnut' tai 'karannut' palvelusta, hyödynnetään sosiaalisen median viestipalveluja. Työntekijät korostivat, että yhteydenotot ja kiinni pitäminen välittävät nuorelle aikuiselle viestin, "se, että me ollaan osoitettu se, että meitä kiinnostaa vieläkin, vaikka se on lähtenyt, ni se on ollut merkityksellistä".

Sosiaalisen median mahdollisuudet ovat tärkeitä etenkin niissä tilanteissa, jossa nuorella ei välttämättä ole vakituista asuntoa, eikä siten osoitetta, eikä välttämättä pysyvää puhelinnumeroa. Sosiaalisen median profiili ja sen luoma "tila" tuottaa kiintopisteen ja mahdollistaa yhteydenoton.

Ja varmaan sitten asunnottomat ovat se oma haasteellisuutensa, koska heillä ei ole välttämättä mitään, ei ole osoitetta, ei ole puhelinnumeroa, niin että sit jos sä saat nuoren tavalla tai toisella jostain kiinni, niin jotenkin semmoinen että hei, mikä on se jatko, että miten mä sut tavoitan.

Toinen työntekijöiden digitalisuudelle antama merkitys oli asiakkaiden tapaa-
minen useammin, joka mahdollisti työn tehostamisen ja ylipäänsä työn tekemisen
sitä kehystävien resurssien puitteissa. Niukoissa resursseissa ja kuormittuneessa
työtilanteessa työntekijät kertoivat, ettei aikaa kasvokkaisille tapaamisille ole siinä
määrin kuin työ sitä edellyttäisi tai siinä määrin, minkä työntekijät toivoisivat toteu-
tuvan. Etätapaamiset voivat osaltaan paikata resurssien vajetta ja ylläpitävät asia-
kassuhdetta:

Et en mä ainakaan voi tavata asiakkaita niin useasti, kun mä haluaisin ta-
vata tai näkisin sen tarpeelliseksi. Mutta sitten yritetään vaikka puhelimit-
se tai laittaa WhatsAppilla vaikka viestiä, että mitä kuuluu tai muuta. Että
keinojahan on monia.

Digitaalisuus laajentaa elämänpiiriä ja siihen on liitetty elämänrytmin nopea
tempo (Rosa 2013). Tämä heijastui digitalisaatiolle annettuihin merkityksiin, sillä
kolmas työntekijöiden digitalisaatiolle antama merkitys oli teknologisen muutoksen
nopeatahtisuus. Haastatteluihin osallistuneet työntekijät olivat tietoisia nopeasti
kehittyvistä digitaalisista ympäristöistä, jotka laajentavat nuorten elämismaailmaa
ja mahdollisuuksia. Työntekijät pohtivat, että ”yhä nuoremmille tavallaan tulee se
semmonen tosi laaja maailma eletäväksi”.

Kaikkiaan digitaalinen kehittyminen koettiin niin kiivastahtiseksi, että työntekijän on vaikeaa seurata sitä. Työntekijät toivat esille, että heille olisi tärkeää ”että ymmärtäis sitä nuorten arkeekin myös, että mitä se on”. Yksi työntekijä kuvasi asiaa edelleen näin: ”Ja just nää kaikki tämmöiset sähköiset alustat, mitä nuoret käyttää, muuta, niin itse on lähinnä silleen, kun joku nuori mainitsee jonkun sähköisen alus-
tan, niin tulee mieleen, että jaha, apteekkiin on tullut uusi perusvoidemerkki.”

Erityisesti yhdessä ryhmähaastattelussa työntekijät puntaroivat monin eri tavoin
sitä, että nuorten aikuisten ja työntekijöiden digitaaliset ympäristöt eroavat toisis-
taan ja työntekijöiden voi siksi olla vaikeaa tunnistaa nuorten aikuisten kokemuksia,
digitalisaation tuottamia mahdollisuuksia ja ylipäänsä heidän maailmaansa kuulu-
via asioita.

Ehkä just se, ehkä se nuorten maailma on muuttunut niin nopeesti, ettei
tää meidän tälleen vanhempien ihmisten osaaminen ja ymmärrys siitä, että
millaises maailmassa ne nuoret elää, jos miettii vaikka tota huumeiden os-
tamista, ni sehän on tosi helppoo. Ei voi sanoa, et ne on somessa, koska ne
vaan elää siellä koko ajan, tai sitten siit ei jää mitään jälkee, kun ne sieltä
ostaa aineita ja sit kun sitä on tosi vaikeeta ite ymmärtää, kun ei oo siel-

lä maailmassa. Ni tavallaan ei pysty reagoimaan tarpeeks nopeest siihen, mitä siellä tapahtuu, koska se tapahtuu niin hirveän nopeasti.

Nuorten aikuisten digitaalisen sosiaalityölle antamat merkitykset

Nuorten aikuisten digitalisaatiolle antamat merkitykset haastatteluissa luokiteltiin viiteen kokonaisuuteen. Nämä olivat sosiaali-, työ-, ja terveystalvelujen saamiseen liittyvä matala kynnys ja niiden joustavuus, digitaalsiin alustojen ja palvelujen käyttämiseen liittyvät vaikeudet ja niiden monimutkaisuus, yksityisyyteen ja valtaan liittyvät tekijät, moniammatilliset palvelut, sekä tarpeet kasvokkaisille kohtaamisille.

Haastatteluissa nuoret aikuiset toivat esille sen, että digitaalisuus helpottaa palvelujen saatavuutta ja palvelut ovat joustavia, koska kasvokkaisten tapaamisten ohella työntekijän ja asiakkaan väliset kohtaamiset toteutuvat digitaalisissa ympäristöissä. Kuten työntekijätkin, myös nuoret aikuiset kuvasivat, että työntekijään saa helposti ja nopeasti yhteyden.

Se on tosi hyvä ja helpottava asia, et saa sen yhteyden silleen pian. Ja ku voi laittaa vaan lyhyt viestei, ku jos laittais vaik sähköpostilla, niin mulle sähköposti on paljo semmonen virallisempi asia tai silleen, et se on isompi kynnys laittaa sit viestiä sähköpostitse. Mut sitte jossain WhatsAppissa tyyliin viestien laitto on niin silleen helpompaa itelle, et ku ei tarvi miettiä, et no mitä mä tähän nyt sit laitan, vaan kertoo vaan suoraan sen asian tai voi laittaa vaikka ääniviestin tai soittaa.

Yllä olevassa aineistositaatissa nuori aikuinen erityisesti kuvaa, että lyhyet pikaviestimet koetaan 'helpoksi' väyläksi olla yhteydessä työntekijään. Sähköpostiviestintään liittyä 'kynnys' sillä se koetaan virallisemmaksi.

Toisaalta digipalvelujen käyttöön liittyi vaikeuksia. Esimerkiksi etuuskien hakeminen toteutuu pääosin sähköisellä alustalla, eikä hakemusten täyttäminen internetissä välttämättä onnistu ilman tukea. Tästä kertoo seuraava aineistokatkelmä:

Tutkija: Kyllä. Mites Kelan osalta, niin minkälaisia kokemuksia?

Nuori 2: No helpompihan ne on tehdä sähköisesti ne hakemukset, mutta kyllä niissä tarvitsee sitä ohjausta ja apua sitten, että miten sitten toimia. Onhan ne Kelan sivutkin aina välillä vähän...

Nuori 1: Vittumaiset.

Nuoret aikuiset toivat esille myös suoraan valtaan ja osallisuuteen liittyviä teki-jöitä digitalisaation osalta. Teknologiavälitteinen kohtaaminen mahdollistaa sen, että nuorella aikuisella on valtaa määrittää rajoja kohtaamisessa. Tämä tuottaa nuorelle aikuiselle tunteen hallinnasta ja osallisuudesta omaan tilaan. Etäyhteydellä

toteutetussa tapaamisessa nuori aikuinen voi suojella omaa yksityistä tilaansa eikä työntekijöitä tarvitse päästää omaan kotiin.

Seuraavassa aineistositaatissa kuvataan sitä, että nuorelle aikuiselle teknologiavälitteinen kohtaaminen mahdollistaa oman tilan hallinnan. Nuori kertoo lisäksi siitä, että koska kohtaaminen työntekijän kanssa asettuu osaksi palvelujen jatkumoa, vaikuttaa aiempien kohtaamisten 'painolasti' siihen, että etätapaamiset eivät hänelle ole ongelmallisia:

Tutkija: Miten sä oot kokenut ne etätapaamiset sen sosiaalityöntekijän kanssa?

Nuori: Eipä mua hirveesti kiinnosta onko se kasvotusten, vai videopuhelun välityksellä. Onhan se vähän ehkä... Totta kai ymmärrettävää, kun ei sieltä [Kunnasta] jaksa lähteä tänne [Kuntaan] ja takaisin [Kuntaan] töihin ja näin. Onhan se ihan ymmärrettävää, mutta siihen tulee taas sitä etäisyyttä jotenkin, että soitetaan videopuhelu kaksi kertaa vuodesta ja keskustellaan kaikki asiat läpi. Mutta ei se... En mä koe sitä mitenkään ongelmana. Enemmän mua varmaan ärsyttäis, jos mun pitäis nähdä ne livenä, koska ne tapaamiset on joskus ollut, kun aikaisempi sosiaalityöntekijä on tullut siis [Kunnasta] tänne [Kuntaan] tapaamaan ja näin ja ne on ollut mun kotona ja mua on ärsyttänyt se, että se änkee mun kotiin.

Tutkija: Mikä siellä erityisesti ärsyttää, että jos ne tulis sun kotiin? Mikä siinä häiritsee?

Nuori: Varmaan se, että kun mulla on oikeestaan pelkästään huonoja kokemuksia sosiaalityöntekijöistä, niin se että mä en halua päästää sellasia ihmisiä kotiin, mun kotiin, kenestä mulla on vaan huonoja kokemuksia. Niin jotenkin semmonen, että 'älä tule minun reviiirille' -olo.

Nuoret aikuiset toivat esille, että etätapaamiset mahdollistavat moniammatillisen yhteistyön, usean ammattilaisen tapaamisen yhtä aikaa. Eräs nuori aikuinen kuvasi asiaa seuraavalla tavalla: "Tai sitten jos on etänä joku semmoinen palaveri, niin sitten silleen, että siinä on joku toinen, vaikka nyt se [omatyöntekijä] ja sitten ollaan vaikka sen kanssa yhdessä paikassa ja sitten on etävastaanotto tarvittaessa sinne, minne nyt onkaan."

Vaikka digitaalisten palvelujen usein ajatellaan soveltuvan erityisesti nuorille ja heidän haluavan teknologiavälitteisiä palveluja, toivat erityisesti nuoret aikuiset esille sen, etteivät digitaaliset kohtaamiset korvaa kasvokkaisia tapaamisia. Nuoret aikuiset toivat esille, että he haluavat nähdä työntekijän ilmeet ja eleet: "Että sitten silloin kun on oikeasti paikan päällä, niin sitten näkee sen toisen ilmeistä ja eleistä ja kaikesta paljon paremmin sen, että mitä mieltä toinen oikeasti on." Nuoret myös kuvasivat sitä, että kasvokkaiset tapaamiset vahvistavan tunnetta siitä, että niin työntekijä kuin he itsekkin asiakkaina ovat enemmän läsnä.

Kaikkiaan teknologian käyttöön liittyy edistäviä ja estäviä tekijöitä sosiaalityössä käytetyn aineiston valossa on kuvattu taulukossa 1. Tekijät, jotka edistivät palve-

luja, liittyivät palvelujen saatavuuteen ja joustavuuteen. Digitaaliset palvelut voivat tehostaa ja edistää sosiaalityötä sekä madaltaa kynnystä palvelujen piiriin tulemiseen. Esimerkiksi chat-palvelut voivat helpottaa palveluihin hakeutumista. Edistäviä tekijöitä liittyi edelleen vuorovaikutukseen ja sen luonteeseen, kuten siihen että teknologiavälitteinen viestintä koettiin epämuodolliseksi ja että sen nähtiin mahdollistavan suoran ja nopean viestinnän asiakkaan ja työntekijän välillä.

Teknologian hyödyntämiseen liittyi myös sen käyttöä estäviä tekijöitä. Näitä olivat esimerkiksi teknologiset ongelmat ja epävarmuus laitteiden ja sovellusten toiminnasta ja tietoliikenneyhteyksiin liittyvät ongelmat tai epävarmuus. Myös teknologian käyttäjään liittyvät tekijät hankaloittavat niiden käyttöä. Erityisesti nuorten aikuisten keskittymiseen ja asioiden sanallistamiseen liittyvät tekijät nousivat nuorten aikuisten itsensä esiin nostamina tekijöinä.

Vaikka teknologia edistää palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta, se voi samaan aikaan välittää kokemuksen siitä, että työntekijää on vaikea tavoittaa. Tähän vaikuttaa esimerkiksi se, että työntekijää ei tavoita puhelimitse. Lisäksi etenkin nuoret aikuiset toivat esille, että palvelujen digitalisoituminen saattaa monimutkaistaa palveluja, mikä nähtiin ongelmana. Esimerkiksi digitaalisilla alustoilla olevat lomakkeet eivät välttämättä ole yksiselitteisiä ja nuoret tarvitsevat tukea niiden täyttämiseen.

Nuorten aikuisten kokemukset toivat esiin teknologiavälitteisyyden roolin yhtäältä osallisuutta edistävänä, mutta myös sitä heikentävänä tekijänä. Etätapaamiset ja muu verkkovälitteinen yhteydenpito antoivat nuorille aikuisille hallinnan tunnetta palvelukohtaamisen luonteen määrittämiseksi. Sosiaalisen median ja muiden digitaalisten alustojen kautta he pystyivät olemaan omalla tavallaan, tai omilla ehdoillaan yhteydessä sosiaalityöntekijään ja määrittämään sitä, miten he heitä kohtaavat.

Verkkovälitteisissä kohtaamisissa nuoret aikuiset kokivat työntekijöiltä läsnäolon puutetta. Heillä oli kokemusta siitä, että oli vaikeampaa tulkita ammattilaisten viestintää etänä kuin kasvotusten. Yhtäältä siis nuoret kykenivät pitämään ammattilaisia kauempana, mutta toisaalta osalla tämä välimatka aiheutti vuorovaikutukseen hankaluuksia.

Taulukko 1. Teknologian käyttöön liittyviä sosiaalityön tavoitteita edistäviä ja estäviä tekijöitä nuorten aikuisten sosiaalityössä aineistojen perusteella.

Edistävät tekijät	Estävät tekijät
Jatkuva saatavuus ja joustavuus sekä matalan kynnyksen palvelut.	Teknisten/teknologisten ongelmien tai saatavuuden puute
Matalat kustannukset (laitteiden/ teknologian saatavuus)	Käyttäjän henkilökohtaiset kyvyt ja toiminnallisuuden rajoitteet (esim. kirjoittaminen, keskittyminen)
Koettu epämuodollisuus	Ei saavuteta 'paikalla olon' tai läsnäolon tunnetta (suhteen muodostuminen)
Suora kontakti	Työntekijöiden saavutettavuus
Rajojen ylläpitäminen, luominen ja hallinnan tunne sekä osallisuuden tuottaminen.	Digitaalisten palveluiden monimutkaisuus, esim. lomakkeet.

Sosiomateriaaliset kehkeymät

Seuraavana tarkastelemme sosiaalisen ja materiaalisen yhteensulautumista hyödyntäen kehkeymän käsitettä. Sosiomateriaalinen näkökulma korostaa sitä, kuinka tilanteet, toimijat ja teknologiat yhdessä muodostavat toiminnallisia kokonaisuuksia (Toivonen ym. 2023).

Garbutt ja van den Berg (2022) tarkastelivat tutkimuksessaan sosiomateriaalista kokonaisuutta eri tekijöihin liittyvän monimutkaisuuden näkökulmasta. Hyödynämme seuraavassa tätä ajattelua sen ymmärtämiseksi, kuinka teknologia ja kokemukset palveluista kehkeytyvät vuorovaikutuksessa toisiinsa ainutlaatuisiksi toiminnalliseksi kokonaisuuksiksi.

Seuraavassa tarkastelemme sitä, millaisena muotoutuva kehkeymä kuvattiin haastattelukuvauksissa niihin kytkeytyvän monimutkaisuuden näkökulmasta. Olemme tulkinneet kehkeymässä kuvattuja sosiaalisia tai materiaalisia tekijöitä joko vähäiseksi tai korkeaksi monimutkaisuudeksi osallistuneiden puheen pohjalta. On huomattava, että monimutkaisuutta tarkastellaan haastattelujen kautta siten kuin haastateltavat ovat niitä kuvanneet. Tämä ei tarkoita sitä, että tietty asia olisi luonteeltaan aina samankaltainen vaan kyseessä on tilannesidonnainen ulottuvuus. Esimerkiksi työntekijät kuvasivat hyödyntävänsä pikaviestisovelluksia asiakkaan kanssa ajanvaraukseen. Näissä haastatteluissa ajanvaraus kuvattiin työntekijäpuheessa asiana, johon ei liittynyt monimutkaisuutta. Toisaalla, esimerkiksi nuoren aikuisen kokemuksessa, ajan sopiminen voi kuitenkin olla monimutkainen ja -tahoinen asia.

Kehkeymiä ja niihin kytkeytyvää monimutkaisuutta havainnollistamaan olemme tuottaneet nelikentän (taulukko 2). Kuvaamme näin muodostettuja kehkeymiä ryhmittyminä. Tämän analyysin kautta tuotettuja ideaalityyppejä ryhmittymiä on neljä. Pyrkimyksemme on nelikentän avulla jäsentää ja yksinkertaistaa sosiaalisen ja materiaalisen kytkeytymistä yhteen, ja tunnistaa näihin tekijöihin liittyvää vähäistä tai korkea tilannesidonnaista koettua monimutkaisuutta. Ryhmittymät auttavat jäsentämään digitaalisen sosiaalityön sosiomateriaalista kokonaisuutta.

Ensimmäisessä ryhmittymässä (nelikentän solu A) sosiaaliseseen ja materiaaliseseen liittyy vähäinen monimutkaisuus. Toisessa ryhmittymässä (nelikentän solu B) sosiaaliseseen kytkeytyy vähäinen, mutta materiaaliseseen korkea monimutkaisuus. Kolmannessa ryhmittymässä (nelikentän solu C) sosiaaliseseen yhdistyy korkea monimutkaisuus, mutta materiaaliseseen vähäinen monimutkaisuus, ja neljännessä (nelikentän solu D) sekä sosiaaliseseen että materiaaliseseen liittyy korkea monimutkaisuus. Seuraavassa keskustelemme lyhyesti kustakin ryhmittymästä.

Taulukko 2. Esimerkkejä sosiomateriaalisista kehkeymistä ja niiden koetusta monimutkaisuudesta tutkimuksessa käytettyjen aineistojen näkökulmasta.

		Materiaalinen	
Sosiaalinen		Monimutkaisuus: vähäinen	Monimutkaisuus: korkea
	Monimutkaisuus: vähäinen	A: Vähäinen- vähäinen, esim. Asioiden tarkistaminen ja seurantaviestit. 'Selkeät', 'helpot' sekä ns. tekniset asiat, kuten ajanvaraus.	B: Vähäinen -korkea, esim. Selkeä / helppo asia, mutta teknologiaa ei ole, sitä ei tunneta tai ongelmia teknologian toiminnassa.
	Monimutkaisuus: korkea	C. Korkea – vähäinen, esim. Teknologia toimii, mutta sitä käyttävällä ihmisellä on toimintakykyyn liittyviä haasteita (keskittyminen, taidot, erityistarpeet), kasautuneita ongelmia, monitahoisia sosiaalisia suhteita taikka vuorovaikutukseen liittyviä erityiskysymyksiä (esim. valtaan liittyvät kysymykset, aiemmat kohtaamiset).	D. Korkea – korkea, esim. Monimutkainen tai kohtaamiseen/ asiaan soveltumaton teknologinen sovellus sekä monitahoinen ja vaikeaselkoinen sosiaalinen tilanne.

Tässä tutkimuksessa käytetyssä aineistossa tuotiin esille, että käytännöllisten asioiden tarkistaminen esimerkiksi etuuksien hakeminen varten, ja näiden asioiden seuranta hoidettiin sujuvasti teknologiavälitteisesti (nelikentän solu A). Näissä tilanteissa yhdistyi sosiaalisen ulottuvuuden helppous (esim. työntekijä tuntee asiakkaan, käsiteltävä asia on 'selkeä', 'helppo') ja toisaalta sujuva teknologia (esim. jatkuvasti käytössä oleva pikaviestinsovellus). Kehkeymässä olennaista on, ettei sosiaaliseen tai materiaaliseen tekijään liity odottamattomia tai yllättäviä tekijöitä, ja näin muodostuvaan ryhmittymään ei liity korkeaa monimutkaisuutta.

Kehkeymästä tulee moniulotteisempi, jos sosiaaliseen tai materiaaliseen tekijään yhdistyi tekijöitä, jotka lisäävät monimutkaisuuden astetta (nelikentän solut B-D). Esimerkiksi se, ettei tarvittavaa teknologiaa ole tai sitä ei osata käyttää, vaikuttavat teknologian hyödyntämiseen, sen mahdollisuuksiin ja tehokkuuteen sosiaalityössä. Vaikka teknologia on saatavilla, se ei aina välttämättä toimi siten kuin sen ajatellaan toimivan. Materiaaliseen kytkeytyvä korkea monimutkaisuus vaikuttaa siihen millaiseksi kehkeymä muodostuu (nelikentän solu B).

Nuoret aikuiset, sen enempää kuin vanhemmatkaan ihmiset, eivät automaattisesti ole taitavia teknologian käyttäjiä tai erityisen 'diginatiiveja'. Taitojen ja osaamisen puute sekä muut henkilöön ja hänen ominaispiirteisiinsä liittyvät tekijät vaikuttavat digitaalisten palvelujen käyttöön. Esimerkiksi asiakkaan toimintakykyyn liittyvät haasteet vaikuttavat siihen, että teknologian hyödyntäminen ei onnistu, esimerkiksi se, ettei asiakas pysty keskittymään tai ei pysty sanallistamaan ajatuksiaan ja tarpeitaan (nelikentän solu C).

Digipalvelut pohjautuvat usein kykyyn tuottaa tekstiä ja sanallistaa omaa tilannettaan. Riittävää osaamista näissä ei välttämättä ole, jonka vuoksi sosiaaliseen kytkeytyvä korkea monimutkaisuus hankaloittaa digipalvelujen käyttämistä. Näin

kehkeytyvä tilanne voi olla hankala ja tuottaa vahvoja tunteita. Tunnereaktiot vaikuttavat edelleen palvelujen käyttämiseen. Yksi nuori aikuinen kuvasi tilanteen aiheuttamaa turhautumista ja sen purkautumista toiminnaksi näin:

Mulla ehkä enemmänkin se, että mun on jotenkin helpompi tuottaa ajatuksia puheen kautta kuin tekstin kautta. Ja erityisesti kun mulla lähtee keskittyminen, jos mä alan kirjoittaa jotain, niin sit siellä on jotenkin tosi vaikea keskittyä. Siinäkin voi olla se, että ajatus keskeytyy kun keskittyy siihen, että mä en nytte heitä näppäimistöä seinään.

Niissä tilanteissa, joissa sekä materiaaliseen että sosiaaliseen liittyy monimutkaisuutta, on sosiomateriaalinen kehkeymä erityisen monitahoinen (nelikentän solu D). Tällaisessa tilanteessa kehkeymässä on samanaikaisesti sekä materiaaliseen että sosiaaliseen liittyvää monimutkaisuutta, ja kokonaisuutta voi olla hankalaa hallita.

Toinen esimerkki tällaisesta monimutkaisesta kehkeymästä voisi olla vaikkapa se, että nuorella aikuisella on negatiivisia aiempia kokemuksia kohtaamisessa sosiaalityöntekijän kanssa. Aiemmat kohtaamiset kulkevat osana palvelujatkumoa. Samaan aikaan käsiteltävät asiat voivat olla erityisen sensitiivisiä ja vaikeita. Jos edelleen myös materiaaliseen liittyy monimutkaisuutta, vaikkapa se, että asiakastilanteeseen liittyvä teknologia ei toimi odotetusti, tulee kehkeymästä erityisen monitahoinen (nelikentän solu D).

Tällaisessa tilanteessa, jossa yhdistyy samanaikainen sosiaalisesti monimutkaisia asioita ja teknologiaan liittyvä monimutkaisuus, voi olla hankalaa toteuttaa työskentelyä suunnitellusti. Työntekijän ja asiakkaan tapaaminen ja tavoitteiden edistäminen voi epäonnistua sekä työntekijän että nuoren aikuisen näkökulmasta. Kaikkiaan näissä tilanteissa (nelikentän solu D) osallisuuden kautta tarkasteltuna, osallisuuden toteutuminen näyttäytyy vähintään haavoittuvana, jollei täysin mahdollomana, eikä digitaalisuus välttämättä sovellu tilanteeseen.

Yhdistämällä sekä sosiaalisen että materiaalisen monimutkaisuutta kuvaavia tekijöitä, voidaan kehkeymiä tarkastella yksinkertaistetusti nelikentässä (taulukko 2). On huomattava, että taulukossa yksinkertaistetaan todellisuutta ja tarkastelu toimii pikemminkin ideaalityyppisenä.

Nelikenttä tuo kuitenkin esille sen, että teknologiaoptimismiin liittyviin lupauksiin esimerkiksi palvelujen tehostumisesta digitalisaation myötä tulee suhtautua jossain määrin varauksella: ei yksinomaan teknologia, kuten ei sosiaalinenkaan, sinänsä tehosta työskentelyä tai tuota onnistumisia. Kyseessä on tilannekohtainen kokonaisuus, joka muotoutuu sosiaalisen ja materiaalisen välisessä vuorovaikutuksessa ja näiden kehkeymissä. Kehkeymiin vaikuttaa paitsi digitaalisuus, myös muut tekijät. Tarkastelimme tässä erityisesti teknologiaa materiaalisena, mutta yhtä lailla tarkastelua voisi laajentaa koskemaan esimerkiksi työtiloihin ja niiden merkitykseen (Eräsaari 1995), taikka palvelua säätelevä politiikkaan ja ohjaukseen (Toivonen ym. 2023; Paananen & Grieshaber 2022).

Lopuksi

Tässä luvussa on tarkasteltu sosiaalityön digitalisaatiota nuorten aikuisten sosiaalityössä. Koska julkista hallintoa ja palveluja on digitalisoitu voimakkaasti, on myös nuorten aikuisten asioitava eri digitaalisilla alustoilla. Digitalisia palveluja pidetään yhtenä ratkaisuna yhteiskunnallisiin haasteisiin, kuten eriarvoisuuden vähentämiseen, palvelujen tehostamiseen, saavutettavuuden parantamiseen ja niiden tuottamiseen kustannustehokkaasti (esim. STM 2023).

Nuoret aikuiset kuvasivat hyödyntävänsä erilaisia digitaalisia sovelluksia varsin laajasti, mutta toivat myös esille, että digipalvelut eivät voi korvata kasvokkaisia kohtaamisia. Nuoret aikuiset toivat esille, että kasvokkaisissa kohtaamisissa he kokevat sekä työntekijöiden että itsensä olevan paremmin läsnä.

Joissain tilanteissa nuoret aikuiset kokivat etätapaamisten ylläpitävän heidän kokemustaan hallinnasta ja osallisuudesta omaan palvelutapahtumaan. Etätapaamisissa nuoren aikuisen oli toimistossa tapahtuvaan kohtaamiseen verrattuna helpompaa rajata ja vaikuttaa tapaamiseen myös tilallisesti. Tämä toi esille sen, että kohtaamiset ovat osa jatkumoa, jossa aiemmat tapahtumat vaikuttavat nykyisiin kohtaamisiin. Osallisuuden näkökulmasta tämä korostaa osallisuuden kokemuksellista tunnetta (Leeman & Hämäläinen 2016).

Työntekijät hyödynsivät digitaalisia sovelluksia 'pitääkseen kiinni nuorista' ja mahdollistaakseen asiakastyön tekemisen työtä kehystävissä reunaehdoissa. Kiinnostavaa oli, että joissakin tapauksissa sosiaalisen median profiili on ainoa pysyvä paikka tai tila, jonka kautta työntekijä voi tavoittaa asiakkaan, osoitteiden ja puhelinnumeroiden vaihtuessa. Työtä kehystävät niukat resurssit olivat vaikuttaneet siihen, että asiakastyön muodot ovat sopeutuneet tiukkoihin reunaehtoihin: digitalisaatio mahdollistaa työn tehostamisen esimerkiksi mahdollistaessaan etätapaamiset kasvokkaiden tapaamisten sijaan ja rinnalla.

Tarkastelimme sosiaalityön digitalisoitumista myös kehkeymien (Deleuze & Guatarri 1987; Toivonen ym. 2023; Järventausta ym. 2024) kautta. Kehkeymien tarkastelu toi esille, kuinka sosiaaliset ja teknologiset tekijät yhdessä muodostavat monitahoisen ja tilanteisen kokonaisuuden digitaalisessa sosiaalityössä. Tämä tieto auttaa ymmärtämään tekijöitä, jotka vaikuttavat paitsi asiakastilanteissa, myös laajemmin, sosiaalityön asiakastyön tavoitteiden saavuttamisessa.

Kehkeymien osalta halusimme tarkastella sosiaaliseen ja materiaaliseen kytkeytyvää monimutkaisuutta. Tämä tarkastelu edesauttoi tunnistamaan kehkeymien luonnetta, ja olennaista osallistujien kertomuksissa näiden osalta on se, missä määrin tilanteissa on helppoutta, mutkattomuutta tai toisaalta odottamattomia tekijöitä. Nämä tekijät osoittavat osaltaan millaisia kokemuksia digitaalisesta sosiaalityöstä on.

Ensimmäisessä ryhmittymässä sosiaaliseen ja materiaaliseen kytkeytyy vähäinen monimutkaisuus, ja siten kehkeymää kuvataan kokonaisuutena, jossa ei juurikaan ole yllättäviä tekijöitä. Toisessa ryhmittymässä sosiaaliseen kytkeytyy vähäinen, mutta materiaaliseen kytkeytyy korkea monimutkaisuus. Kolmannessa

ryhmittymässä sosiaaliseen kytkeytyi korkea monimutkaisuus, mutta materiaaliseen vähäinen monimutkaisuus, ja neljännessä sekä sosiaaliseen että materiaaliseen kytkeytyy korkea monimutkaisuus. Esimerkiksi puutteet osaamisessa, taidoissa, teknologian toimimattomuus tai muut erityisen hankalat tilannesidonnaiset tekijät tai odottamattomat asiat, eivät vastaa oletuksia asiakastilanteissa. Tämä vaikuttaa, ehkä jopa rapauttaa, mahdollisuuksiin saavuttaa työskentelyn tavoitteet.

Haastatteluaineistomme ilmentää haastattelutilanteissa tuotettuja kuvauksia kehkeymistä, ja sellaisenaan se on jossain määrin rajallinen. Emme tässä tutkimuksessa seuranneet asiakastilanteita tai käsitelleet yksityiskohtaisemmin asiakastilanteiden toteutumista tai kokemuksia niistä. Vaikka näin tuotettuun tietoon liittyy tietty rajallisuus, on myös todettu (Hultin 2019), että haastatteluaineistoa voidaan hyödyntää sosiomateriaalisten kehkeymien tarkastelussa.

Jatkossa olisi kiinnostavaa tarkastella teknologiavälitteistä sosiaalityötä mikrotasolla yksityiskohtaisemmin, esimerkiksi asiakaskohtaamisissa, sekä niitä monia eri tapoja, joilla digitaalisia sovelluksia hyödynnetään ja millä ehdoin osallisuutta tuetaan ajoittain haastavissa ja monimutkaisissa kehkeymissä. Toisaalta digitalisaatiota tulee tarkastella osana organisaatioiden toimintaa, ja edelleen esimerkiksi sosiaalityön profession näkökulmasta.

Yllättävää on, että osallistujat eivät keskustelleet eettisistä kysymyksistä digitaalisessa sosiaalityössä, sillä digitaaliset palvelut muuttavat asiakastyötä, sitä ohjaavia käytäntöjä ja ohjeita, kuten laajemmin arkea sekä sosiaalisia suhteita. Tutkimuskatsauksessaan Nordesjö ja kollegat (2022) ovat koonneet tietoa eettisistä riskeistä. Näitä ovat muun muassa yksityisyyteen ja luottamuksellisuuteen liittyvät tekijät, rajojen hallinta sekä työntekijän digitaaliseen kompetenssiin liittyvät tekijät. Toisaalta haastatteluissamme digitaalisuus oli yksi teema monista eri teemoista, joten digitaalisuuden teemaa ei haastatteluissa käsitelty kovin laajasti. Kiinnostavaa olisi jatkaa aiheetta koskevaa tutkimusta myös tästä näkökulmasta, sillä eettisten kysymysten tulisi olla sosiaalityön digitalisoitumisen ytimessä.

Kaikkiaan olemme halunneet tällä puheenvuorolla tuoda esille, että koska sosiaalityötä digitalisoidaan vauhdilla, tulisi sen vaikutuksia tarkastella eri näkökulmista ja tasoilla. Se millaisia valintoja palvelujen digitalisoinnista tehdään, vaikuttaa suoraan asiakkaiden arkeen ja sosiaalityön käytäntöön. Vastuu vaikutusten hallinnasta ei voi jäädä yksittäisen työntekijän harteille.

Sosiaalityön digitalisoinnissa erityisesti osallisuuden näkökulmasta tärkeää on, että osallisuus hahmotetaan eri tekijöiden yhteistoiminnassa muotoutuvan kehkeymän kautta. Digiosallisuuden reunaehdoja määrittävät yhtä lailla sekä sosiaaliset että materiaaliset tekijät. Eri ulottuvuuksien kietoutuessa yhteen seuraukset voivat olla yllättäviä ja jopa ei-toivottuja.

Rahoitus

STM - yliopistotasaisen sosiaalityön tutkimusrahoitus, 2022–2024 (päättös 27.6.2022, nro VN/14999/2022). Tutkimushanke: Kohti tutkimusperustaista osallisuuden edistämistä nuorten aikuisten sosiaalityössä (NuoriSO). Toteuttajat: Lapin yliopisto, Jyväskylän yliopisto, Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja Tampereen yliopisto.

STN - strategisen tutkimuksen neuvoston rahoitus, 2022–2025 (päättös 353483). Tutkimushanke: Algoritmisten järjestelmien murtumat ja uudet alut (REPAIR). Toteuttaja Helsingin yliopiston valtiotieteiden tiedekunta.

Kiitokset

Kiitämme kaikkia haastatteluun osallistuneita, sekä NuoriSO- ja REPAIR- hankkeen tutkijoita erinomaisesta yhteistyöstä.

Lähteet

- Aasback, A. & Røkkum, N. (2022). Domesticating Technology in Pandemic Social Work. *Journal of Comparative Social Work* 16(2), 172–196. <https://doi.org/10.31265/jcsw.v16i2.387>
- Baroutsis, A. (2020). Sociomaterial assemblages, entanglements and text production: Mapping pedagogic practices using time-lapse photography. *Journal of Early Childhood Literacy* 20(4), 732–754. <https://doi.org/10.1177/1468798418784128>
- Bullock, J. B. (2019). Artificial Intelligence, Discretion, and Bureaucracy. *The American Review of Public Administration* 49(7), 751–761. <https://doi.org/10.1177/0275074019856123>
- Breit, E., Egeland, C., Loberg, I. B., & Rohnbaek, M. T. (2020). Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters 55(5), 833–847. *Social Policy & Administration*. <https://doi.org/10.1111/spol.12664>
- Collington, R. (2022). Disrupting the Welfare State? Digitalisation and the Retrenchment of Public Sector Capacity. *New Political Economy* 27(2), 312–328. <https://doi.org/10.1080/13563467.2021.1952559>
- Deleuze, G. & Guattari, F. (1987). *A Thousand Plateaus*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Devlieghere, J., Roose, R., & Evans, T. (2020). Managing the electronic turn. *European Journal of Social Work* 23(5), 767–778. <https://doi.org/10.1080/13691457.2019.1582009>
- Eräsaari, L. (1995). *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Tampere: Gaudeamus.

- Fenwick, T., Edwards, R. & Sawchuk, P. (2015). *Emerging Approaches to Educational Research: Tracing the Socio-Material*. <https://doi.org/10.4324/9780203817582>
- Fiorentino, V., Harrikari, T., Saraniemi, S., & Romakkaniemi, M. (2023). Sosiaalialan työn kiihtyvyys COVID-19-pandemian seurauksena. Teoksessa Suvi Raitakari, Timo Harrikari, Marja Hekkala, & Minna Kivipelto (toim.) *Sosiaalityö kriiseissä ja poikkeuksellisissa olosuhteissa*. Jyväskylän yliopisto, 243-269. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-9490-7>
- Fiorentino, V., Romakkaniemi, M., Harrikari, T., Saraniemi, S. & Tiitinen, L. (2022). Towards digitally mediated social work – the impact of the COVID-19 pandemic on encountering clients in social work. *Qualitative Social Work* 22(3), 448-464. <https://doi.org/10.1177/14733250221075603>
- Garbutt, M. & van den Berg C. (2022). Theorising sociomateriality in online learning: cutting through the complexity. *South African Computer Journal*, 34(2), 1–17. <https://doi.org/10.18489/sacj.v34i2.1102>
- Harrikari, T., Romakkaniemi, M., Tiitinen, L. & Ovaskainen, S. (2021). Pandemic and social work: Exploring Finnish social workers' experiences through a SWOT analysis. *The British Journal of Social Work* 51(5), 1644–1662. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab052>
- Helsper, E. (2021). *The Digital Disconnect: The Social Causes and Consequences of Digital Inequalities*. Los Angeles: SAGE. <https://doi.org/10.4135/9781526492982>
- Hultin, L. (2019). On becoming a sociomaterial researcher: Exploring epistemological practices grounded in a relational, performative ontology. *Information and Organization* 29 (2),91-104. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2019.04.004>
- Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J., & Wilska, T.-A. (2021). *Digiosallisuuden käsite ja keskeiset osa-alueet: Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti*. Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja, 2021:25. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>
- Järventausta, E., Paananen, M., Karila, K., & Tammelin, M. (2024). Sociomaterial production of parents' positions in the ECEC institution. *Contemporary Issues in Early Childhood*, o(o). <https://doi.org/10.1177/146394912412934>
- Kirwan, G. (2023). Networked Relationships: Relationship-Based Social Work Practice in the Digital Era. Teoksessa Antonio López Peláez & Gloria Kirwan (toim.) *The Routledge International Handbook of Digital Social Work*. Routledge. Taylor&Francis Group. <http://dx.doi.org/10.4324/9781003048459-6>
- Kuhn, C. Khoo, S.-M., Czerniewicz, L., Lilley, W., Bute, S., Crean, A., Abegglen, S., Burns, T., Sinfield, S., Jandrić, P., Knox, J., & MacKenzie, A. (2023). Understanding Digital Inequality: A Theoretical Kaleidoscope. Teoksessa Petar Jandrić, Alison MacKenzie, Jeremy Knox (toim) *Constructing Postdigital Research. Method and Emancipation. Postdigital Science and Education*. Springer, Cham. 333-373 https://doi.org/10.1007/978-3-031-35411-3_17
- van Laar, E., van Deursen, A. J. A. M., van Dijk, J. A. G. M. & de Haan, J. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. *Computers in Human Behavior* 72, 577–588. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.03.010>

- Leeman, L. & Hämäläinen, R-M. (2016). Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. *Yhteiskuntapolitiikka* 81(5), 586 – 594. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016102725606>
- Lim, S. (2017). Youth workers' use of Facebook for mediated pastoralism with juvenile delinquents and youths-at-risk. *Children and Youth Services Review*, 81, 139–147. <https://doi.org/10.1177/1049731518810798>
- Lindh, J. (2019). Monitoimijainen sosiaalityö relationaalisen teorian näkökulmasta. *Tutkiva sosiaalityö*, 2019, 13–28.
- López Peláez, A., Erro-Garcés, A., & Gómez-Ciriano, E.J. (2020). Parkatti, A. & Tammelin, M. (2020). Finanssialan työn digitalisaatio. *Työelämän tutkimus*, 18(2), 145–178. <https://doi.org/10.37455/tt.94888>
- Parkatti, A., Husso, M., & Tammelin, M. (2023). Ammatillinen toimijuus ja tunteet pakotetussa etätyössä. Columbia University Press.
- Romakkaniemi M., Lindh J. & Laitinen, M. (2018). Nuorten aikuisten osallisuus ja sosiaalinen kuntoutus Lapissa. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 147, 2018.
- Salovaara, S. (2021). Sosiaalityön tiedollisten tarpeiden huomioiminen tietojärjestelmä Apotissa. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014): Sosiaalihuoltolaki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (2023). Digitaalisuus sosiaali- ja terveydenhuollon kivijalaksi Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation ja tiedonhallinnan strategia 2023–2035, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2023: 32. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-9889-6>
- Tilastokeskus. (2021). Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2021. Tiede, teknologia ja tietoyhteiskunta 2021. Suomen virallinen tilasto.
- Toivonen, H., Paananen, M. & Paakkari A. (2023). ”Siellä on ylimääräistä resurssia, jota mä voin tarvittaessa siirtää” - Talous ja päiväkodin johtajien työ. Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (uud. laitos). Helsinki: Tammi.