

**VERKKONEUVONNAN YKSILÖLLINEN ASIAKKUUS
MUUTTUVISSA ELÄMÄNTILANTEISSA**

Syksy 2009

Pro Gradu tutkielma

Lapin yliopisto

Marianne Neijonen

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Verkkoneuvonnan yksilöllinen asiakkuus muuttuvissa elämäntilanteissa

Tekijä: Neijonen Marianne

Koulutusohjelma: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu – työ

Sivulaudaturtyö

Lisensiaatintyö

Sivumäärä: 87

Vuosi: Syksy 2009

Tiivistelmä

Tämän laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on tutkia Rovaniemen sosiaalitoimen verkkoneuvontaan lähetettyjä kysymyksiä asiakkuuden näkökulmasta. Tutkimus kohdentuu siihen, millaista asiakkuuden kuvaa kysymykset ilmentävät sekä yksilön että yhteiskunnan tasolla. Tutkimukseni pohjautuu Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen ”Sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmät” – kehittämishankkeeseen. Hanke toteutettiin 1.10.2006 - 31.10.2007 Lapissa. Hankkeessa kehitettiin Lapin läänin kuntien sosiaalitoimen sähköisiä palveluita sekä koordinoitiin niiden käyttöönottoa. Asiakkaiden verkkoneuvontaan lähettämät kysymykset olen aineiston analyysissä rajannut koskemaan lapsiperheiden kysymyksiä.

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys rakentuu sosiaalityön asiantuntijoiden näkemyksiin asiakkuudesta, sosiaalityön näkökulmasta. Toisen teoreettisen päänäkökulman antaa Ulrich Beckin riskiyhteiskuntateoria. Sähköinen asiointi on myös olennainen osa tutkimukseni teoriaa. Verkkoneuvonta on uudenlainen sosiaalipalvelu, joka kehittynyt informaatioteknologian hyödyntämisen myötä sosiaalialalla. Aineiston analyysimenetelmänä käytän kehysanalyysia, jolloin teoreettisen viitekehysten tarkoituksena on saada aineistosta rakentumaan erilaisin merkityksin varustettuja kehysiä.

Beckin riskiyhteiskuntateorian mukainen yksilöllistymiskehitys näkyy vahvasti kysymysten sisällössä. Tutkimuksen keskeisimpiä tuloksia on verkkoneuvonnan asiakkuuden yksilöllinen näyttäytyminen: verkkoneuvonnan asiakkaat ennakoivat tulevia elämäntilanteiden muutoksia kysymällä verkkoneuvonnasta tietoa erilaisista ratkaisuvaihtoehdoista riskien minimoimiseksi. Verkkoneuvonnan asiakkaan subjektiivisuus on ilmeinen, jolloin tutkimukseni tulokset viittaavat suomalaisen sosiaalipalvelujärjestelmän siirtyneen yhä vahvemmin käyttäjäkeskeisyyteen.

Avainsanat: Verkkoneuvonta, asiakkuus, sosiaalityö, sähköinen asiointi, riskiyhteiskunta, kehysanalyysi

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi (Vain Lappia koskevat)

SISÄLLYS

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 4 |
| 2 | SOSIAALIPALVELUIDEN ASIAKKUUS..... | 6 |
| 2.1 | Suomalaisen sosiaalipalvelujärjestelmän kehityssuuntauksia..... | 6 |
| 2.2 | Asiakas sosiaalityön näkökulmasta | 12 |
| 2.3 | Asiakkuuden taustalla vaikuttava lainsäädäntö | 17 |
| 3 | SÄHKÖINEN ASIOINTI SOSIAALIPALVELUISSA..... | 21 |
| 3.1 | Sähköinen asiointi palvelujen tehostajana..... | 21 |
| 3.2 | Sosiaalitoimen verkkoneuvonta..... | 24 |
| 4 | ULRICH BECKIN RISKIYHTEISKUNNAN TEORIA | 26 |
| 4.1 | Modernista aikakaudesta toiseen moderniin – riskit ja mahdollisuudet..... | 26 |
| 4.2 | Riskiyhteiskunnan kolme ulottuvuutta | 31 |
| 5 | TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN..... | 33 |
| 5.1 | Tutkimuksen tavoitteet, eettiset lähtökohdat ja luotettavuus..... | 33 |
| 5.2 | Tutkimustehtävät ja tutkimusmenetelmä..... | 36 |
| 6 | VERKKONEUVONNAN ASIAKKUUS RISKIEN YHTEISKUNNASSA | 41 |
| 6.1 | Asiakkuuden ulottuvuudet verkkoneuvonnassa | 41 |
| 6.2 | Elämäntilanteen muutos asiakkuuden käynnistäjänä | 46 |
| 6.3 | Hyvinvointiyhteiskunta ja yksilöllistyminen..... | 64 |
| 7 | YHTEENVETO | 76 |
| 8 | LÄHTEET..... | 84 |

1 JOHDANTO

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Poske) ”Sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmät” – kehittämishanke toteutettiin 1.10.2006 - 31.10.2007 Lapissa. Hankkeessa kehitettiin Lapin läänin kuntien sosiaalitoimen sähköisiä palveluita sekä koordinoitiin niiden käyttöönottoa. Verkkoneuvonta kehitettiin alun perin Posken ja Kemijärven kaupungin yhteistyönä, jossa kuntalaiset voivat kysyä neuvoja sosiaalipalveluihin ja sosiaalisiin ongelmiin liittyvissä kysymyksissä. Hankkeen pohjalta verkkoneuvontapalvelu on avattu myös Torniossa ja Rovaniemellä. (Ks. Sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmät – kehittämishanke Lapin läänissä)

Tarkoitukseni on tutkia Rovaniemen sosiaalitoimen verkkoneuvontaan lähetettyjä kysymyksiä asiakkuuden näkökulmasta. Kiinnostukseni kohdistuu siihen, millaista asiakkuuden kuvaa kysymykset ilmentävät sekä yksilön että yhteiskunnan tasolla. Aihe on ajankohtainen sähköisen asioinnin tultua arkipäiväiseksi miltei kaikilla asiakastyötä toteuttavilla tahoilla. Informaatioteknologian hyödyntäminen sosiaalipalveluissa on uudenlainen työmuoto, ja sen merkitys asiakkuuden kannalta on mielenkiintoinen tutkimuskohde.

Hankkeen aikana tehtyä kehittämistyötä lähdettiin tutkimaan sille erikseen muodostetulla opiskelijaryhmällä, jotka opinnäytteissään tutkivat verkkoneuvonnasta saatuja kokemuksia eri näkökulmista. Tavoitteena on ollut saada kattava kuvaus verkkoneuvonnasta. Ryhmä on toiminut vahvana tukena myös opinnäytteen kirjoittamisessa ja se olikin yksi peruste aiheen valinnalle. Tutkimukseni aineiston olen saanut Pohjois-Suomen osaamiskeskukselta, eli asiakkaiden tunnistetietojen poistamisen jälkeen analysoin verkkoneuvontaan lähetettyjä kysymyksiä.

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys voidaan jaotella kahteen pääteemaan: Sosiaalipalveluihin ja niiden nykytilaan sekä asiakkuuteen sosiaalityön

näkökulmasta. Ulrich Beckin teoria riskiyhteiskunnasta muodostaa oman osuutensa teoreettisesta viitekehystä. Tutkimuksessani tarkastelen verkkoneuvonnan kysymysten kautta Beckin näkemyksiä modernin ajan yhteiskunnan muuttumista riskiyhteiskunnan suuntaan yksilön ja yhteiskunnan tasolla. Sähköinen asiointi on keskeisessä roolissa tutkimukseni teoreettisessa viitekehyksessä. Pohdin tutkimuksessani myös sosiaalityön ja verkkoneuvonnan välistä suhdetta.

Tutkimuksessani esittelen sosiaalipalvelujärjestelmää ja asiakkuutta yleisellä tasolla, kuin myös Ulrich Beckin riskiyhteiskunnan teoriaa. Analysoidessani aineistoani kehysanalyysin avulla pyrin nostamaan asiakkuudesta sekä Beckin teoriasta esiin juuri ne keskeiset tekijät, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiin. Kehysanalyysille tyypillistä on analyysin rakentuminen erilaisiin kehyksiin tietyn kontekstin kautta, ilman, että tutkijalla on etukäteen tietoa siitä, mitä kaikkea aineistosta tulee löytymään. Tällöin aineiston analyysissä osa sisällöstä nostetaan tutkimuksen kannalta olennaisena esiin ja osa jää epäolennaisena huomiotta.

Yksilön taso tutkimuksessani muodostuu sosiaalipalveluiden asiakkaasta sekä asiakkuudesta, ja yhteiskunnan taso Beckin riskiyhteiskuntateoriasta. Niiden välimaastoon jää Beckin yksilöllistymiskehitys, joka tässä tutkimuksessa saattaa suomalaisen yksilön ja yhteiskunnan kehityskaaren keskinäiseen vuoropuheluun. Tutkimukseni lähdekirjallisuus painottuu asiakkuusosiossa 1990-luvulle, sillä asiakkuuden teoreettisen lähestymisen kannalta 1990-luku on ollut ratkaiseva. Sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkuuden esiin nouseminen Suomessa on näkynyt selkeästi kahden viimeisen vuosikymmenen aikana myös asiakaslähtöisen lainsäädännön kehittämisenä. Lainsäädännön uudistamisen yksi tavoite on ollut asiakkaiden yksilöllisten tilanteiden huomioimisen turvaaminen. Asiakkuuteen liittyvät keskeiset lait ovat keskiössä tutkimukseni teoreettisessa viitekehyksessä. Asiakkaan oikeudet ovat korostuneet sekä sosiaalialan kirjallisuudessa että lainsäädännön kehittämisessä. Tänä päivänä asiakkaan oikeuksia tukeva lainsäädäntö on olennainen osa asiakastyötä ohjaavaa teoreettista viitekehystä.

2 SOSIAALIPALVELUIDEN ASIAKKUUS

2.1 Suomalaisen sosiaalipalvelujärjestelmän kehityssuuntauksia

Jotta verkkoneuvonnan sekä muun sähköisen asioinnin syntymistä voidaan suomalaisessa yhteiskunnassa ymmärtää paremmin, on syytä aluksi perehtyä suomalaisen sosiaalipalvelujärjestelmän kehityskaareen. Seuraavaksi käsittelen lyhyesti palvelujärjestelmän historiaa Suomessa.

Suomalaisen sosiaalipalveluiden muodostuminen on eronnut muista Pohjoismaista maatalousvaltaisen yhteiskuntarakenteen vuoksi. Sosiaalipalveluiden muotona aluksi voidaan nähdä sosiaaliturva. Sodanjälkeisessä sosiaaliturvan kehittämisessä yhtenä perusteena oli kansallinen eheyttäminen, sillä sosiaaliturvan katsottiin lujittavan kansan yhtenäisyyttä. 1960-luvulta lähtien talouspolitiikassa korostui teollistumisen ja taloudellisen kasvun merkitys. Taloudellisen kasvun nähtiin edellyttävän myös sosiaaliturvan laajentamista, koska sosiaalisten tulonsiirtojen katsottiin kasvattavan kulutuskysyntää ja mahdollistavan näin taloudellista kasvua. Suomi muuttui nopeasti maatalousyhteiskunnasta teollisuus- ja palveluyhteiskunnaksi 1970-luvulla. Tämä merkitsi nykyaikaisen sosiaaliturvan syntyä yhä laajempien väestöryhmien päästyä sosiaaliturvan piiriin. (Niemelä & Salminen 2006, 9-10, 12.)

Sosiaalihuollon asema sosiaalipolitiikassa muuttui 1960- ja 1970-luvuilla agraarivaltaisuuden väistyessä yhteiskunnassa. Perinteiset sosiaaliset verkostot rikkoutuivat, vanhukset eivät enää samassa määrin saaneet huolenpitoa lapsiltaan ja vastavuoroisesti huolehtineet lapsenlapsistaan. Lapset vapautuivat tuolloin laillisesti vanhempiensa elatusvastuusta. Perherakenteiden muuttuminen, muuttoliike maalta kaupunkeihin sekä naisten työssäkäynnin lisääntyminen vaikuttivat sosiaalipalveluiden tarpeen kasvuun. Näin muotoutui universaalien

sosiaalipalveluiden periaate, joka tähtäsi palveluiden luomiseen kaikille niitä tarvitseville kansalaisille. (Niemelä & Salminen 2006, 15-16.)

Sosiaalihuoltolain uudistus 1982 toi mukanaan toimeentulotuen aiemman huoltoavun sijaan. Toimeentulotukeen oikeuden sai henkilö, joka ei muutoin voinut saada kohtuullista toimeentuloa. Yhteiskunnassa siirryttiin universaaliin hoivapolitiikkaan. (Niemelä & Salminen 2006, 16.) 1990-luvulla Suomea koetellut lama vaikutti suuresti sosiaali- ja terveystalouteen, kuten myös 1993 toteutettu sosiaali- ja terveydenhuollon valtionosuusuudistus. Palveluiden rahoituksessa siirryttiin menoperusteisesta valtionapukäytännöstä laskennallisiin valtionosuuksiin. Myös informaatio-ohjaus korvasi valtion normiohjauksen, painottaen kuntien omaa vastuuta. Talouslaman seurauksena vanhus-, ja vammaispalveluiden, terveystaloutteen ja lapsiperheiden sosiaalipalveluiden osuus sosiaalimenoista pieneni 1990-luvun alussa, mutta kasvoi uudelleen 1990-luvun lopussa. Painopiste on kuitenkin ollut perhepoliittisten menojen siirtyminen enemmälti palveluihin. (Niemelä & Salminen 2006, 21.)

1990-luvun lopussa hallitus otti säästöjen kohteeksi sosiaaliturvan peittävyden. Suomalaista sosiaaliturvaa vietiin tuolloin EU-maiden omaksumaa työntekijöiden vakuuttamista kohti kansanvakuuttamisen sijaan. Tuolloin lakkautettiin keskimääräistä suurempaa työeläkettä saavien oikeus kansaneläkkeen pohjaosaan, työelämän ulkopuolella olevien oikeus sairausvakuutuksen vähimmäispäivärahaan sekä laskemalla kotona hoidettavien lasten tukea. Suomalainen sosiaaliturva yhtenäistettiin Keski-Euroopan mukaisiksi. Myös eläkejärjestelmä jo Unioniin liittymisen alkuvaiheessa muuttui koko kansan vakuuttamisesta työntekijäkeskeiseksi ajatteluksi. (Mikkola, Pietiläinen & Valpola 2002, 28-29.)

Suomessa julkisen talouden säästötoimet ovat jatkuneet 2000-luvulla. Kohteena ovat olleet kuntien talous, sosiaali- ja terveystaloutteen ja sivistystoimi. Hyvinvoinnin kehityksen riskiksi Mikkola, Pietiläinen & Valpola (2002, 31) ovat nähneet 1990-luvun talouslamasta alkaneen kansan kahtiajakautumisen laman

häviäjiin, eli lapsiperheisiin, työttömiin, ylivelkaiseihin ja usköyhiin sekä toisaalta pääomatuloilla elävät uusrikkaat ja poliittiset päättäjät, jotka kasvattivat varallisuuttaan palkankorotuksilla ja optioilla. Sähköisen asioinnin tilaus liittyy monitahoiseen ilmiöön 2000-luvun yhteiskunnassa, sähköisellä asioinnilla haetaan mm. kustannustehokkuutta.

1990-luvulta lähtien laatukäsite on tullut mukaan sosiaalipalveluihin. Sosiaalipalveluissa laatu käsitteenä määrittyy siten, että sosiaalipalveluiden on pystyttävä täyttämään niille asetetut vaatimukset ja odotukset ollakseen hyvää. Hyvien ja tuloksellisten sosiaalipalveluiden tuottaminen edellyttää, että laatu toteutuu kaikilla tasoilla, työntekijän ja asiakkaan välisessä palveluketjussa ja vorovaikutuksessa, työprosesseissa sekä koko organisaatiossa. Laadunhallinnalla organisaatiot varmistavat työn ja työn tekemisen hallintaa ja se koskettaa koko henkilöstöä. (Holma 1999, 24-25.)

Sähköinen asiointi kietoutuu ajankohtaisiin ilmiöihin, joita kuntapuolella sosiaalipalveluiden suhteen ilmenee. Uudenlaisen palvelun tarve etenkin Lapin läänissä on konkreettinen alueella vaikuttavien olosuhteiden, kustannustehokkuusvaatimusten sekä työntekijöiden tavoitettavuuden kannalta. Sosiaalipalveluiden tilaa koko maassa kartoitettiin sosiaali- ja terveysministeriön (STM) toteuttaman arviointikierroksen voimin vuoden 2005 lopussa. Arviointikierroksen tulokset ovat karut: Kuntien taloudellisesti kireä tilanne on todettu koko maata rasittavaksi ongelmaksi. Osalla kunnista on vaikeuksia järjestää asukkaille välttämättömmimpikään lakisääteisiä peruspalveluita. Työ on viime vuosina keskittynyt suurelta osin korjaavaan ja akuuttiin työhön, ennaltaehkäisevää työtä ei käytännössä ole pystytty tarjoamaan. Myös pätevistä sosiaalityöntekijöistä on monissa kunnissa huutava pula. (Kallinen-Kräkin & Meltti 2007, 15.)

Sosiaalitoimistojen uudistustarve asiakas- ja työntekijäystävällisempään suuntaan on korostunut. Toimintatapojen ja toimintaympäristön muutostarpeet etenkin aikuissosiaalityössä sekä selkeät työnjaot eri hallinnonalojen kesken nostettiin

esiin. Sosiaalityön oikea-aikaisuus sekä asiakaslähtöisyys sosiaalipalveluissa koettiin puutteellisiksi. Tieto sosiaaliturvaetuuksista ei yllä asiakkaille, ainakaan helposti, sillä sosiaalityöntekijöitä on mahdotonta tavoittaa puhelimitse. Sosiaalipalveluihin ja -etuuksiin oikeutetut asiakkaat ovat vaarassa jäädä niiden ulkopuolelle, sillä neuvonta ja ohjaus oikeuksista ja palveluiden saamisesta jää saamatta. Palveluohjauksen puutteellisuus tai sen puuttuminen kokonaan pakottaa asiakkaat asioimaan eri viranomaistahoilla vastausta hakemassa. Keskeiseksi esteeksi sosiaalipalveluiden oikea-aikaisuuden toteutumiseksi koettiin sosiaalipalveluiden tiedontuotannon kehittymättömyys ja palveluiden arviointitiedon puutteellisuus. (Kallinen-Kräkin & Meltti 2007, 16.)

Kuntien kehittämistyön tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus sen sijaan on lisääntynyt Sosiaalialan kehittämishankkeen aikana, lisäten alueiden tietoisuutta sosiaalipalveluiden kehittämistarpeista. Seudullinen ja alueellinen yhteistyö on selvityksen mukaan käynnistynyt hyvin. Sosiaalialan osaamiskeskusten sekä Sosiaalialan kehittämishankkeen johtoryhmien perustaminen ovat osaltaan lisänneet kuntien välistä yhteistyötä. Hankerahoitus on koettu tärkeäksi mahdollisuudeksi sekä asiakkaiden että henkilöstön kannalta. (Kallinen-Kräkin & Meltti 2007, 16.) Seuraavaksi käsittelen tarkemmin Lapin läänin tilannetta samaisen STM:n arviointikierroksen selvityksen pohjalta.

Lapissa selvityksen keskeisimpiä kohtia ovat alueella vallitsevat elinolosuhteet: Lappi on muuttotappioaluetta, lukuun ottamatta Rovaniemeä ja Kittilää, ja elintaso on keskimäärin muuta maata alhaisempi. Maaseudulla elintaso on alhaisempi kuin kaupungeissa. Psykososiaalisia ongelmia keskimääräistä yleisemmin todettiin Rovaniemellä, Kemijärvellä ja Inarissa. Lapissa ongelmaksi on muodostunut työttömyys sekä yksinhuoltajaperheiden keskimääräistä suurempi luku. Sosiaalipalveluiden järjestämiselle tämä tarkoittaa suurempaa riskiä sosiaalipalveluiden käytölle. Sosiaalipalveluiden järjestäminen harvaanasutulla seudulla on haasteellisempaa kuin muualla Suomessa. (Kallinen-Kräkin & Meltti 2007, 60.)

Sosiaalipalveluiden järjestämiseen Lapissa vaikuttavat väestörakenteen nopea muutos ja työpaikkojen väheneminen, joka vaikuttaa kuntien kykyyn järjestää peruspalveluita. Väestön ikääntyminen on myös vaikuttanut sosiaalipalveluiden tarpeeseen. Kansalaisten oikeus hyvään hallintoon on koettu myös puutteelliseksi, sillä asiakaslakia ja hallintolakia tunnetaan paikoitellen huonosti, tämä on näkynyt asiakkaiden epäasiallisena kohteluna, asiakasmaksujen laittomana perimisenä sekä asioiden käsittelyn viivästymisenä. (Kallinen-Kräkin & Meltti 2007, 60-61.)

Lapin haasteena on reaaliaikaisesti toimivien ja reagoivien sosiaalipalveluiden toteuttaminen. Käytännössä tämä tarkoittaa tarkoituksenmukaisempaa tietokantojen käyttöä toiminnan eri tasoilla sekä sosiaalipalvelurakenteiden luomista nopeasti väestöllisiin muutoksiin sopeutuviksi. Kuntakohtaiset erot Lapissa ovat kuitenkin suuria, eroja esiintyy sekä palveluiden saatavuudessa että laadussa. Lapissa kehittämiskohteiksi on nostettu tietoteknologian hyödyntäminen ennakkoluulottomasti sosiaalipalveluissa, palvelurakenteen kehittäminen ihmisten tarpeita vastaaviin sosiaalipalveluihin sekä seudullisten erityispalveluiden kehittäminen ja ylläpito. Sosiaalialan kehittämishankkeen rahoituksella on Lapissa mahdollistettu sosiaalipalveluiden uusien toimintojen kehittäminen. Suuri osa hankerahoituksesta on kohdennettu vanhusten palveluihin sekä seudullisen kehittämisen hankkeisiin. (Kallinen-Kräkin & Meltti 2007 61-62.) Palveluita Lapissa voidaan ylläpitää tai niitä voidaan jopa lisätä sektorirajat ylittävällä yhteistyöllä sekä hyödyntämällä viestintäteknologiaa (Kostamo-Pääkkö 2006, 10).

Mikäli informaatioteknologian varaan Lapin kehitystä aiotaan laskea, ei pelkästään sosiaalipalveluiden järjestämisessä vaan elinkeinoelämän ylläpitämiseen ja kehittämiseen kokonaisvaltaisesti koko Lapissa, on taattava riittävät teknologiset palvelut lappilaisille. Haasteelliseksi tämän tekee Lapin laajakaistayhteyksien rakentamista vaikeuttavat tekijät: laaja pinta-ala sekä vaativat maasto-olosuhteet, ilmasto, harva asutus sekä markkinaehtoiseen toimintaan puutteellinen väestömäärä ja kysyntä. (Kostamo-Pääkkö 2006, 11.)

Hyvinvointipalveluiden supistamista viime vuosina on kompensoitu teknologisiin ratkaisuihin perustuvalla palvelutuotannolla sekä lisäämällä sähköistä asiointia. Sähköisillä palveluilla on pyritty tehostamaan palvelutuotantoa sekä täytetty harvaan asuttujen alueiden palvelupisteiden puuttumista. Harvaanasutut alueet eivät ole 2000-luvun alussa päässeet sähköisten palveluiden piiriin. Sähköisten palveluiden puuttuminen harvaanasutuilla seuduilla johtuvat teknisistä, infrastruktuuriin perustuvista tekijöistä, väestön valmiuksiin käyttää palveluita, hallintokulttuuriin sekä palveluntuottajien tosiasiallisiin mahdollisuuksiin järjestää sähköisiä palveluita. Tiedot pohjautuvat Kylä - Elämän-keskus hankkeessa saatuihin kokemuksiin Lapissa vuosina 2003-2007. (Nikunlassi 2006, 44.)

Toimivat tietoliikenneyhteydet muodostavat perustan kaikelle tietoteknologiaan pohjautuvalle palvelutuotannolle. Palveluntuottajan näkökulmasta tämä tarkoittaa toimivia tiedonsiirtokapasiteetin omaavia runkoverkkoja kuntakeskusten välillä. Asiakkaan kannalta paras tilanne on silloin, kun palvelua voidaan käyttää verkossa suoraan kotoa käsin. Lapissa haja-asutusalueiden asukkaiden mahdollisuudet sähköiseen asiointiin ovat parantuneet, mutta internetyhteyksien olemassaolo ei tarkoita sitä, että niitä myös käytettäisiin. Totutut tavat perinteiseen kylän keskustassa asiointiin korkean iän lisäksi vaikuttanevat siihen, että kaikki eivät palveluita käytä sähköisessä muodossa. Toisaalta sähköisten palveluiden käyttö edellyttää myös tietokonelaitteiston uusimista ja huoltamista asiakkailta. (Nikunlassi 2006, 45-48.) Kuntien tiukka taloustilanne asettaa haasteen myös kuntapuolelle, käytössä olevat varat joudutaan usein käyttämään riittävien peruspalveluiden järjestämiseen, jolloin kehittämistoimintaan ja laitteiston ylläpitämiseen ja uusimiseen ei jää varoja. Kuntarajat ylittävä yhteistyö on osoittautunut yhdeksi muodoksi teknologian hyödyntämisessä. (Nikunlassi 2006, 50.)

Tilaus sähköisen asioinnin kehittämiseen on olemassa, varsinkin Lapin läänissä olosuhteet suorastaan pakottavat uusien ratkaisujen muodostamiseen

sosiaalipalveluiden turvaamiseksi. Ehkä juuri siksi Lapissa informaatioteknologian soveltamiseen liittyvät kehittämishankkeet ovat saaneetkin tuulta purjeisiin. Puitteet Lapissa ovat karut oikeastaan joka kantilta rahoituksen, elinolosuhteiden, maaston ym. suhteen. Jääkö lappilaisille muita vaihtoehtoja kuin kehittäminen? Tarkastelen sähköistä asiointia vielä omana kokonaisuutenaan sosiaalipalveluiden asiakkuuden jälkeen.

2.2 Asiakas sosiaalityön näkökulmasta

Tutkimuksessani asiakkuus määrittyy pääasiallisesti sosiaalityön näkökulmasta. Suomalainen sekteroitunut palvelujärjestelmä saa aikaan sen, että asiakkuudesta on vaikea saada yhtenäistä kokonaiskuvaa. Puhutaan sosiaalipalveluista, sosiaalihuollosta sekä myös sosiaalityöstä, jotka kaikki määrittävät asiakkuutta, ja käytänkin näitä kaikkia työssäni rinnakkain. Tarkastelen tässä osiossa sosiaalityön asiakasta ja asiakkuutta sosiaalialan asiantuntijoiden näkemysten valossa. Kokoan lopuksi sosiaalityön asiakkuutta määrittäviä tärkeimpiä lakeja ja asetuksia. Lähdekirjallisuus painottuu 1990-luvun teoksiin, sillä tuo ajankohta toimii eräänlaisena käännekohtana sosiaalialan asiakkuuden määrittelyssä. 1990-luvulla asiakasta lähestyttiin itse omaa toimintaansa ohjaavana tekijänä, ja sosiaalihuollon sekä palvelujärjestelmän oli tarkoitus luoda mahdollisimman hyvät olosuhteet asiakkaan itsenäiselle selviytymiselle.

Sosiaalityön asiakkaaseen tulisi Antti Särkelän (1993) mukaan suhtautua omaa toimintaansa ohjaavana subjektina, jonka toimintaedellytyksiä pyritään erilaisten toimenpiteiden avulla parantamaan. Särkelän asiakkaan määritelmä kiteytyy siihen, että työntekijä luo edellytykset ja asiakas tekee suorituksen. Anneli Pohjolan (1993 a, 55) näkemys asiakkaan subjektiudesta oli tuolloin kuitenkin vielä kyseenalaistava; asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallistuminen olivat riskissä jäädä käytännössä tavoitteellisiksi korulauseiksi. Asiakkuuden korostaminen ei välttämättä kuitenkaan ole riittänyt muuttamaan julkispalveluiden toimintakäytäntöjä, vaan asiakas on edelleen ollut työskentelyn kohde.

Parhaimmillaan sosiaalityössä yhdessä asiakkaan kanssa suunnitellaan ja hankitaan toimintaedellytyksiä, joiden varassa asiakas itse selviytyy (Särkelä 1993, 60). Holma (1999 27-28) näkee asiakkaan osallistumisen oman palvelun suunnitteluun auttavan asiakasta sitoutumaan yhteisiin tavoitteisiin. Asiakaslähtöisyys sosiaalihuollossa, kuin myöskään sosiaalityössä, ei aina ole ristiriidatonta. Esimerkiksi lastensuojelussa asiakaslähtöisyyden toteutuminen ei ole itsestäänselvyys. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että henkilökunnan toiminta- ja ajattelutavan pohjana ovat asiakkaat toiveet ja tarpeet. Asiakasta tulisi palvella myös hänen tuomiensa lähtökohtien mukaan, selvittäen hänen tärkeinä pitämiään asioita.

Asiakaslähtöisyys sisältää myös sen, että työyhteisön kaikki jäsenet toimivat yhdessä sovittujen, sekä asiakkaiden tarpeisiin perustuvien hyvän palvelun periaatteiden mukaisesti. Myös palautteen antaminen kuuluu asiakaslähtöiseen ajatteluun. Sosiaalityön palveluprosessit ovat asiakasta varten ja asiakas kulkee kiinteästi mukana eri vaiheissa. Palveluprosesseissa kyse on vaativista, usein palveluverkostossa kulkevista yhteistyöprosesseista, ja prosessien hallinta ja asiakkaan mukana kuljettaminen ei aina ole helppoa tai yksinkertaista. (Holma 1999, 27-28.) Pohjola (1993 a, 56) näkeekin hallinnollisen intressin peittäneen asiakkaan ja tuoneen tilalle asiakkuuden, jossa korostuu asia tai asiointi suhteessa järjestelmään ihmisen itsensä sijasta.

Vaikean kysymyksen muodostaa, paitsi asiakkaan jäsentäminen sosiaalityön ja palvelujärjestelmän suhteen, itse asiakkaan ymmärtäminen. Asiakas voidaan yleistää yksilöluonteiseksi ilmiöksi, kuten sosiaalityökin. Asiakkaat ovat yksilöllisiä ihmisiä, jolloin myös heidän suhteensa viranomaisiin vaihtelee. Asiakkaan käsite sosiaalityössä viittaa yksilö- ja perhetasoa laajemmalle, asiakas voi olla esimerkiksi työyhteisö, koululuokka tai asukasyhdistys. Tyypillisesti kuitenkin sosiaalityön asiakkuus ymmärretään työntekijän ja yksittäisen asiakkaan kohtaamisena. (Pohjola 1993 a, 57.)

Pohjola (1993 a, 59) lähestyy asiakkuutta palvelujärjestelmästä käsin, jolloin asiakkaan asema näyttäytyy epäselvänä. Keskeisessä osassa on se, miten sosiaalipalveluiden tuottajat ymmärtävät itsensä ja tehtävänsä. Ensisijaisesti kaiken toiminnan ja kehittämisen lähtökohtana ovat järjestelmästä nousevat tekijät. Toimintaa tällöin tarkastellaan työn tekemisen suunnasta ja järjestelmä luo puitteet myös työntekijän toiminnalle. Palvelujärjestelmän luonne ja työntekijän oma intressi työnteolle voivat olla keskenään ristiriidassa, ja sosiaalityössä korostetun asiakaslähtöisyyden toteuttaminen voi olla haastavaa.

Arja Jokinen, Kirsi Juhila ja Tarja Pösö (1995, 9) puolestaan tarkastelevat sosiaalityön asiakkuutta sosiaalisten ongelmien kategorioiden kautta, jolloin kulttuurisesti tunnistettavia sosiaalisten ongelmien määrittelyitä yhdistetään asiakkaiden arkielämään sosiaalityöntekijöiden ammatillisen asiantuntemuksen ohjaamana. Huomio kohdentuu tulkinnallisiin prosesseihin, joissa asiakkaiden elämässä määräytyt asiat tulevat käsitellyiksi sosiaalisina ongelmina. Asiakkaat ovat osallisia näissä prosesseissa, sillä kyse on ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. Asiakkuuksien ymmärtämisen taustalla vaikuttaa konstruktionistinen näkökulma, jolloin paikallinen konteksti korostuu sosiaalisten ongelmien tulkinnassa. Myös verkkoneuvonta kohtaa kysymykset ongelmanmäärittelyn kautta: kysymys muodostaa ongelman, joka pitää ratkaista.

Sosiaalisten ongelmien ja niiden ratkaisujen määrittämisessä rakennetaan myös asiakkuuden määritelmää. Asiakkuus toteutuu, kun yksilö tai ryhmä tulee määritellyksi sellaisten sosiaalisten ongelmien kategoriaan, joiden hoitamiseksi katsotaan tarvittavan väliintuloa tai sen poistamiseksi nähdään mahdolliseksi tehdä toimenpiteitä. Asiakkuus myös muotoutuu koko asiakkuuden prosessin ajan, ongelmamääritykset voivat muuttua, jolloin asiakkuuden tarvekin voi tulla uudelleen määritellyksi. Painopisteen ollessa sosiaalisia ongelmia tulkitsevissa prosesseissa, tärkeiksi nousevat ne konkreettiset käytännöt, joissa ongelmista ja asiakkuudesta neuvotellaan. (Jokinen ym. 1995, 19-20.)

Kategorisaatiolla tarkoitetaan nimeämisprosessia, jossa nimeämisen kohde kuvataan ja samalla rakennetaan siitä tietty konstruktio. Sosiaalisia ongelmia voidaan nähdä tosin monien erilaisiin toimenpiteisiin johtavien määrittelyiden kautta ja se, minkä organisaation palveluihin kuuluvaksi ongelma määritellään, nousee olennaiseksi sen ratkaisujen kannalta. Eri organisaation palveluissa asiakkaan ongelma määrittyy eri tavoin, esimerkiksi päihdehuollon määritelmä alkoholiongelmaista voikin perhepalveluissa käänntyä perhesuhdevaikeuksiksi. (Jokinen ym. 1995, 18.)

Pohjolan (1993 a, 60-61) mukaan järjestelmästä lähtevä ajattelu on ominaista suomalaiselle palvelurakenteelle. Suomalaista sosiaalihuoltoa on nimitetty järjestelmäkeskeiseksi, erotuksena esimerkiksi anglosaksisesta ongelmakeskeisestä palvelujärjestelmästä. Kuitenkin myös Suomessa on perustettu uusia, erilaisten ongelmakokonaisuuksien parissa työskenteleviä erityisyksiköitä, kuten perheneuvolat, A-klinikat ja mielenterveystoimistot. Järjestelmäkeskeisyys on edelleen meillä kuitenkin säilynyt vahvana palveluiden ohjautumisena ylhäältä alaspäin. Ongelmakeskeisyys näkyy siinä, että asiakas nähdään ongelmamäärittelyjen kautta. Vaihtoehtona Pohjola näkee käyttäjäkeskeisen toiminnan jäsentämisen, jolloin toiminta edellyttäisi työn organisoimisen määrittymistä asiakkaan näkökulmasta.

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä vuorovaikutuksessa molemmat ovat sosiaalisia toimijoita, jotka ovat vastavuoroisessa suhteessa ympäristöönsä. Työntekijät ammentavat tietoa ammatillisista tietovarastoista ja yleiskulttuurista omaten henkilökohtaisen vapauden ja vastuun toiminnassaan. Asiakkaat tuovat vuorovaikutukseen mukaan oman elämäkokemuksensa ja tietonsa. (Jaatinen 1995, 101.) Jokainen vuorovaikutustilanne sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä on ainutlaatuinen, ongelmanmääritykset voivat jäsentyä monin eri tavoin ja siten johtaa myös erilaisiin ratkaisuihin. (Jokinen 1995, 127, 145) Myös Kaarina Mönkkönen (2002) on tutkinut sosiaalityön asiakastyötä vuorovaikutuksen näkökulmasta. Mönkkösen tutkimuksessa yksi asiakastyön vuorovaikutuksen muoto on dialogisuus. Dialogisuutta lähestytään paitsi

kommunikaatiotaitona, myös yhteistoiminnallisena suhteena asiakastyön kontekstissa.

Juhila (2006, 11-12) lähestyy sosiaalityötä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisenä suhteena. Sisältö sosiaalityölle määrittyy sen mukaan, miten nämä osapuolet kohtaavat toisensa sekä millaisiksi heidän roolinsa suhteessa toisiinsa muotoutuu. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina ollaan yhteiskunnallisissa tilanteissa, jossa sosiaalityölle määrittyy tietynlaisia tehtäviä, jotka rakentavat toimijoiden suhteen sisältöä.

Juhila (2006, 13-14) määrittelee asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden suhteet neljään osaan, jotka muodostavat sosiaalityölle toinen toisistaan poikkeavia yhteiskunnallisia tehtäviä ja paikkoja: Ensimmäinen asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen tapa on liittämisen- ja kontrollisuhte. Tällöin sosiaalityöntekijän tehtävänä on liittää asiakkaita yhteiskunnan valtakulttuuriin ja samalla kontrolloida asiakkaita, joiden liittämässä on vaikeuksia. Asiakas on toimenpiteiden ja liittämisen kohde. Kumppanuussuhteessa taas asiakkaat ja sosiaalityöntekijät toimivat rinnakkain ja mahdollisia asiakkaan tilanteen muutostarpeita jäsennetään yhdessä. Huolenpitosuhteessa katsotaan, että asiakkaat eivät kaikissa tilanteissa selviä omillaan vaan tarvitsevat tukea. Asiakkaan rooliin kuuluu avun vastaanottaminen ja sosiaalityöntekijän rooliin huolehtia siitä, että asiakkaat saavat tarvitsemansa avun ja tuen. Viimeisenä on vuorovaikutuksessa rakentuva suhde, jolloin asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden roolit vaihtelevat eri tilanteissa ja yhteyksissä. Roolit voivat sisältää kaikkien edellä mainittujen suhteiden tekijöitä.

Asiakkuutta voidaan tarkastella myös sosiaalityön asiantuntijuuden kautta, jolloin työntekijän asiantuntijuus määrittää suhtautumista asiakkaaseen. Juhila (2006, 137-138) määrittelee sosiaalityön asiantuntijuutta kumppanuussuhteen kautta, jolloin asiantuntijuus nähdään horisontaalisena. Tällöin asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä suhteessa kummallakaan ei ole senkaltaista asiantuntijuutta, joka ylittäisi toisen osapuolen asiantuntijuuden.

Horisontaalisuudella tarkoitetaan sitä, että sosiaalityöntekijä asettuu samalle tasolle asiakkaan kanssa, ja kuunteleminen on molemminpuolista. Horisontaalinen näkökulma on vastakohta vertikaaliselle näkökulmalle, jossa asiantuntijuus perustuu asetelmaan, jossa on tietäjä ja tietämisen kohde. Vertikaalisen asiantuntijuuden ajatus on, että sosiaalityöntekijällä on jotain sellaista tietoa, mitä asiakkaalla ei ole. Tämän tiedon avulla sosiaalityöntekijä pystyy jäsentämään asiakkaan tilanteen, tarvittavat muutokset sekä toimenpiteet. (Juhila 2006, 84.)

Sosiaalityön asiakkuuden määritelmä lähtee siitä, että ensin tunnustetaan asiakkaan asema itsenäisenä toimijana, eli subjektina. 1990-luvulta lähtien sosiaalityöntekijä ja asiakas on nähty myös tasavertaisina kumppaneina, jotka yhdessä muodostavat asiakkaalle niitä edellytyksiä, joilla asiakas voi selviytyä. 1990-luvun ja 2000-luvun taitteessa sosiaalityön asiakastyön painopisteeksi on vahvasti noussut asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus. Nyt, kun ollaan jo pitkällä 2000-luvun puolella, myös informaatioteknologian hyödyntäminen asiakastyössä on ajankohtaista.

Verkkoneuvonnan asiakkuutta voidaan tarkastella oikeastaan kaikkien edellä mainittujen osa-alueiden valossa. Vuorovaikutus ei tosin ole kohtaamista kasvotusten, vaan verkon välityksellä. Silti kyse on juuri siitä, että asiakkaiden kysymyksiin tai ongelmiin pyritään löytämään mahdollisimman kattava vastaus, jotta asiakas voi selviytyä ongelmansa ratkaisusta itse. Verkkoneuvonta on myös asiakaslähtöinen menetelmä, sillä kysymyksiä voi lähettää kotoa mihin vuorokauden aikaan tahansa ja vastauksen saaminen on taattu lupauksella sen saamiseksi muutaman päivän kuluessa.

2.3 Asiakkuuden taustalla vaikuttava lainsäädäntö

Sosiaalipalveluiden asiakkuudelle viitekehystä muodostavat ennen kaikkea sosiaalihuoltoa ja asiakkaan asemaa koskevat lait ja asetukset. Lakiuudistukset 1990-luvun lopulla ja 2000-luvulla ovat korostaneet asiakkaan asemaa ja

oikeuksia. Olennaisimmat asiakastyötä määrittävät lait ovat Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (sosiaalihuollon asiakaslaki) sekä sosiaalihuoltolaki. Myös henkilötietolaki, laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta, laki ? sekä hallintomenettelylaki vaikuttavat sosiaalipalveluiden asiakastyöhön. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä on tullut voimaan 1.7.2007.

Sosiaalihuollolla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 1 pykälän mukaan sosiaalipalveluita, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia sekä niihin liittyviä toimintoja, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen ja yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. (Sosiaalihuoltolaki 1982/710 1 §.) Sosiaalipalveluita ovat sosiaalityö, lastensuojelu, kotipalvelu, kasvatus- ja perhehoito, lasten- ja nuortenhuolto, päivähoido, vammaishuolto, ottolapsineuvonta, isyyden selvittämiseen liittyvät toimenpiteet, perheasiain sovittelu, elatusapu ja päihdehuolto. Sosiaalihuoltoon kuuluvia etuuksia on viime vuosina siirretty osittain Kansaneläkelaitoksen hoidettaviksi. Sosiaalipalveluita voivat tarjota joko julkinen tai yksityinen sektori. Vastuu palveluiden rahoittamisesta on kunnilla, ja ne rahoitetaan verotuloilla sekä valtionosuuksilla ja maksuilla. (Sorvari 2001, 37-38; Niemelä & Salminen 2006, 43.)

Sosiaalihuollon asiakaslain 3 pykälässä asiakas on määritelty sosiaalihuoltoa hakevaksi tai käyttäväksi henkilöksi (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812). Sosiaalihuollon asiakkuuden käsite on monitahoinen. Se kattaa kaikki ne, jotka paitsi hakevat tai saavat sosiaalihuollon etuuksia, myös saavat palveluja tai etuuksia koskevaa neuvontaa. Sosiaalihuollon asiakaslain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon sekä myös asiakkaan ja työntekijän sitoutumista yhteisesti sovittuihin asioihin. Laki pitää sisällään sosiaalihuollon asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvät keskeiset oikeudelliset periaatteet. (Ks. päihdeasiamies 2008.)

Asiakkuudella voidaan tarkoittaa palveluiden ja etuuksien saamista joko yksilönä tai perheenä, vaikka käsite viittaakin enemmän yksilöön. Sosiaalihuollon viranomaiset eivät voi kuitenkaan laajentaa yksilöön sidottua asiakkaan käsitettä koskemaan asiakkaan perheenjäseniä. Ilman asiakkaan suostumusta perheenjäseniin liittyvien tietojen hankkimiseen ei viranhaltijoilla ole lupaa. Toimeentulotuki muodostaa tässä poikkeuksen, sillä toimeentulotukilain 17 pykälässä on säädetty hakijan selvitysvelvollisuus toimeentulotukeen vaikuttavista tiedoista. Asiakkaalla on oikeus saada tietää, mihin tarkoitukseen ja miksi hänen antamiaan tietoja käytetään, mihin niitä luovutetaan ja minkä henkilötietolaissa tarkoitetun rekisterinpitäjän henkilökisteriin tiedot talletetaan. (Laki toimeentulotuesta 1312/1997; Sorvari 2001, 40-41; Mikkola ym. 2002, 170.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista pitää sisällään säädöksen salassa pidettävistä yksilön tai perheen tiedoista. Salaisuus ja salassapito ovat käsitteinä erilaisia. Salaisuutta ei ole laissa määritelty, mutta salassapito on juridisesti määritelty käsite, joka on sidoksissa julkisuuslainsäädäntöön suojaten asiakirjoja julkisuudelta. Sosiaalihuollossa salassapitomääräykset liittyvät henkilöiden negatiivisen leimautumisen ehkäisemiseen. Asiakkaan nimi onkin sosiaalihuollossa salassa pidettävä tieto. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812; Sorvari 2001, 45-46.)

Sosiaalihuollon asiakaslain 15 pykälässä säädetään vaitiolovelvollisuudesta, jolloin siihen velvoitettu viranhaltija ei saa paljastaa millään tavoin asiakasta koskevaa tietoa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812). Myös henkilötietolaki määrittelee sosiaalihuollossa asiakasrekistereiden hallinnointia (Henkilötietolaki 1999/523).

Asiakkuus sosiaalihuollossa alkaa asian tullessa vireille, joko ensimmäisenä yhteydenottona tai hakemuksena (Sorvari 2001, 84). Palveluprosessista vastaa useimmiten yksittäinen työntekijä. Sosiaalihuollon työntekijän tehtävissä kyse on siitä, että asiakkaalla pitäisi jo hakemusvaiheessa olla riittävästi tietoa

päätöksensä tekemiseen. Mikäli asiassa on useampia toimintavaihtoehtoja, ne on selvitettävä asiakkaalle neuvontavelvoitteen vuoksi. Viranomaisen on epäselvissä hakemuksissa tai asioissa opastettava asiakasta täydentämään puutteelliset kohdat. Sosiaalihuollon päätöksenteossa onkin tärkeää saada riittävästi tietoa päätöksen tueksi prosessin kaikissa vaiheissa. Näin varmistetaan päätösten oikea sisältö ja asiakkaan oikeanlainen palvelu sekä varmistetaan myös asiakkaan oikeussuoja. Vaadittujen lisäselvitysten tekeminen on asiakkaan vastuulla. (Sorvari 2001, 88.) Asiaan liittyvien oikeusnormien hallinta sekä niiden selvittäminen kuuluu viranomaiselle, mutta mikäli lisäselvitystä vaaditaan konsultaation merkeissä kollegoilta, sen on tapahduttava asiakkaan yksityisyyden vaarantumatta (Sorvari 2001, 89).

Sosiaalihuollon käsitteeseen liittyy laaja hallinnollinen ja aineellinen ulottuvuus. Sosiaalihuollolla tavoitellaan yhteiskunnan sosiaalista oikeudenmukaisuutta ja vastuu niiden toteutumisesta on kunnilla. Yksilön oikeus sosiaalihuoltoon on taattu perustuslaissa ja ensisijainen vastuu sen järjestämisestä on kotikunnalla. Kuntien itsehallinto antaa vapauden järjestää sosiaalipalveluiden järjestämisestä, kuitenkin lainsäädännön ohjaamana. Käytännössä sosiaalisten oikeuksien toteuttamisesta kansalaisten näkökulmasta vastuu ensisijaisesti on kunnan viranhaltijalla eli sosiaalityöntekijällä. (Sorvari 2001, 17-18.)

Hallintomenettelylaki (L 1982/598) ohjaa asiakaspalveluprosessin menettelyä, joka koskee asian vireillepanoa, asian käsittelemistä ja selvittämistä ja asianosaisten kuulemista, asian siirtämistä ja päätöksestä tiedoksi antamista. Lakien lisäksi viranomaisten menettelytapoja asiakastyössä ohjataan hallinnollisilla periaatteilla, jotka ovat samanlaisia työtehtävistä riippumatta. Näitä hallinnollisia periaatteita ovat yhdenvertaisuus, objektiivisuus, tarkoitussidonnaisuus sekä suhteellisuus. (Sorvari 2001, 24-25.)

Sosiaalihuollon toimivuus perustuu erilaisen tiedon ja tietojen käsittelyyn. Asiakkaan kannalta etuuden tai palvelun saaminen on useimmiten sidoksissa asiakkaan antamaan tietoon. Vallankäyttö tiedon suhteen kuuluu

sosiaalihuoltoon. Tiedon kerääntyminen ja käyttäminen työssä edellyttää erilaisten tiedonkäsittelyjärjestelmien ylläpitämistä kunnissa, joihin rekisteröidään asiakkuudet sekä heitä koskevat dokumentit. Usein tiedot ja tietokannat kuntien eri palvelusektoreilla sijaitsevat hajallaan ja voivat olla keskenään yhteen sopimattomia. Lain mukainen tietohallinto edellyttää suunnitelmallista järjestelmien rakentamista. (Sorvari 2001, 28-32.)

Asiakkaan oikeuksia turvaava lainsäädäntö kertoo myös yksilöllistymiskehityksestä ja siirtymisestä modernista ajasta postmoderniin aikaan. Yksilöllistymiskehityksen seurauksena paitsi asiakkaan oikeudet ovat korostuneet, mutta samaan aikaan vastuu yhteiskunnassa on myös siirtymässä yhä enemmän yksilöille. Seuraavassa luvussa käsittelen sähköistä asiointia sosiaalipalveluissa sekä sosiaalitoimen verkkoneuvontaa.

3 SÄHKÖINEN ASIOINTI SOSIAALIPALVELUISSA

3.1 Sähköinen asiointi palvelujen tehostajana

Internetin laajeneminen on tuonut mukanaan lukuisia mahdollisuuksia ja sitä kautta myös kehittämisen kohteita sen käyttäjille, kansalaisille sekä palvelujärjestelmien ylläpitäjille. Viime vuosina kehittämisen kohteena on ollut sähköinen asiointi eri muodoissaan. Myös sosiaalialalla tietoteknologian käyttöönottoa on pyritty lisäämään erilaisilla kehittämishankkeilla sekä lainsäädännöllä. Yksi näistä valtakunnallisista kehittämishankkeista on ollut Sosiaalihuollon tietoteknologian kehittämishanke 2004-2007, joka jatkuu myös vuosina 2008-2011. (Ks. Sosiaalialan tietoteknologianhanke. Hankesuunnitelma 2008-2011.)

Hankkeen tavoitteena on ollut kehittää tietoverkkoja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tuottamisen helpottamiseksi, myös kustannustehokkaasti riittävän suurille väestömäärille. Tavoitteena oli myös kehittää tietoteknologisia ratkaisuja tasapuolisesti maan eri osissa, yhteiskunnan

eri ryhmien tarpeet huomioon ottaen. Tavoitteena oli myös paikallisten ja alueellisten sosiaali- ja perusterveyspalveluiden verkottaminen sekä kansallisen sosiaali- ja terveydenhuollon tietoverkkoarkkitehtuurin ja tietoverkon luominen. Hankkeen lähtökohtana toimivat myös kansalaisen ja asiakkaan toimintamahdollisuuksien parantaminen sekä itsenäistä suoriutumista tukevien sovellutusten ja tuotteiden kehittäminen. (Ks. Sosiaalialan tietoteknologianhanke. Hanksuunnitelma 2008-2011.)

Sähköinen asiointi on uusi käsite, joka on ollut käytössä vasta muutamia vuosia. Pajukoski (2004, 15) määrittelee sähköisen asioinnin yleiskielellä kuvaten Internetin tai sähköpostin välityksellä tapahtuvaksi asioiden hoidoksi. Asioinnilla tarkoitetaan sekä asiakkaan ja viranomaisen välistä että viranomaisten keskinäistä tietojen vaihtoa. Sähköinen asiointi voidaan määritellä myös julkisen hallinnon palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintätekniikan avulla (Valkeakari ym. 2008, 87). Hannele Hyppönen ja Asta Niska (2008, 12) käyttävät käsitettä sähköinen palvelu yläkäsitteenä, joka sisältää sähköisen tiedon (myös vuorovaikutteiset) ja erilaiset sähköisen asioinnin palvelut.

Myös sähköistä asiointia koskeva lainsäädäntö on vain muutaman vuoden ikäinen. Tässä tutkimuksessa sähköistä asiointia tarkastellaan sosiaalipalvelujen viitekehyksessä, jolloin keskeisimpiä lakeja ovat Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003). Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain tarkoituksena on ollut helpottaa asiakkaiden sähköistä asiointia viranomaisten kanssa (Pajukoski, 2004, 15).

Jollei tästä tai muusta laista muuta johdu, asiakastietojen käsittelyyn sovelletaan, mitä potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000), henkilötietolaissa (523/1999), viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999), sähköisistä allekirjoituksista annetussa laissa (14/2003) sekä arkistolaissa (831/1994) tai näiden nojalla säädetään (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007).

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä säädetyn lain tarkoituksena on edistää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen tietoturvallista sähköistä käsittelyä. Lailla toteutetaan yhtenäinen sähköinen potilastietojen käsittely- ja arkistointijärjestelmä terveydenhuollon palvelujen tuottamiseksi potilasturvallisesti ja tehokkaasti sekä potilaan tiedonsaantimahdollisuuksien edistämiseksi. Lakia sovelletaan julkisten ja yksityisten sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palvelujen antajien järjestäessä taikka toteuttaessa sosiaalihuoltoa tai terveydenhuoltoa. Asiakastietojen sähköisessä käsittelyssä tulee turvata tietojen saatavuus ja käytettävyys. Asiakastietojen tulee säilyä eheinä ja muuttumattomina koko niiden säilytysajan. Sähköisestä asiakasasiakirjasta tulee olla vain yksi alkuperäinen tunnisteella yksilöity kappale. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007)

Sähköisen asioinnin käsitteelle lainsäädäntö ei anna yksiselitteistä määritelmää, mutta laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) on määritelmät sähköiselle tiedonsiirtomenetelmälle, sähköiselle viestille sekä sähköiselle asiakirjalle, joiden kautta sähköisen asioinnin käsite muodostuu. Sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä tarkoitetaan telekopiota, telepalvelua, sähköpostia sekä muuta sähköiseen tekniikkaan perustuvaa menetelmää, jossa tietoa välitetään langatonta siirtotietä tai kaapelia pitkin. Sähköinen viesti tarkoittaa sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä lähetettyä, myös kirjallisessa muodossa saatavaa informaatiota. Sähköisellä asiakirjalla tarkoitetaan sähköistä viestiä, joka liittyy asian vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksen tiedoksiantoon. (Pajukoski 2004, 25.)

Pajukosken (2004, 90) mukaan sähköisen asioinnin tunnusmerkiksi näyttäisi muodostuvan sähköisen viestin lähettäminen. Oletuksena tällöin on se, että viestin saaja vastaa viestiin. Sähköinen asiointi voi olla kertaluontoinen tapahtuma, mutta siihen voi liittyä myös useampia osapuolten toisilleen lähettämiä viestejä.

Verkkoneuvonnassa sähköinen viesti käy sähköisen asioinnin määrittäjänä. Kyse on joko kertaluontoisesta asioinnista yhdellä kysymyksellä ja vastauksella, tai sitten useamman kysymyksen ja vastauksen kautta muodostuvasta asioinnista asiakkaan ja viranomaisen välillä. Sähköinen asiointi parantaa asiakkaan itseohjautuvuutta ja parantaa näin ollen asiakkaan toimintamahdollisuuksia. Tässä tutkimuksessa sähköinen asiointi määrittyy sähköisen viestin käsitteen kautta, sekä myös julkisen hallinnon palveluiden käyttämisenä tieto- ja viestintätekniiikan avulla.

3.2 Sosiaalitoimen verkkoneuvonta

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus on hallinnoinut Lapin läänissä toteutettavaa Sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmät – kehittämishanketta 1.10.2006 – 31.10.2007. Hankkeen aikana on Kemijärven, Rovaniemen ja Tornion kaupunkeihin avattu uudenlaista palvelumallia toteuttava verkkoneuvontapalvelu, jolla laajennetaan asukkaiden mahdollisuuksiaan asioida sosiaaliviranomaisten kanssa sekä parannetaan heidän tiedonsaantiaan sosiaalipalveluihin liittyvissä kysymyksissä. Kemijärven sosiaalitoimen kanssa aloitettiin 2005 verkkoneuvontakokeilua Itä-Suomessa koskevat neuvottelut, ja palvelu avattiin asiakkaille marraskuussa 2005. Kemijärven sosiaalitoimessa havaittiin, että asiakkaat lähestyvät sosiaaliviranomaisia yhä enenevässä määrin sähköpostilla. Sähköpostia ei kuitenkaan voida hyödyntää neuvonnassa tietoturvariskin vuoksi. Salassapidon ja tietoturvaongelmien vuoksi asiakas ei saanut kysymyksiinsä kattavia vastauksia. (Nikunlassi 2006, 56-57.)

Verkkoneuvontapalvelun suunnittelun perustaksi otettiin Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa Lapin toimintayksikössä vuosina 2003 - 2004 toteutettu Verkostokonsultaatiohanke, jossa oli kehitetty Internetissä toimiva konsultaatiopalvelu sosiaalialan ammattilaisille. Näin hyödynnettiin sosiaalialan osaamiskeskuksessa jo aiemmin tehtyä työtä ja siitä kertynyttä kokemusta. Sosiaalitoimen työntekijöillä on vahva näkemys asiakkaidensa tarpeista ja palvelumallin kehittämisessä työntekijät saivat vaikuttaa jo alkumetreiltä palvelun sisältöön. (Nikunlassi 2006, 56-57.)

Sosiaalialan verkkoneuvontapalvelun kehittämiseen on vaikuttanut sosiaalityöntekijöiden vaikea tavoitettavuus, myös oikean tiedon ja vastausten löytäminen on koettu asiakkaiden taholta ongelmalliseksi. (Lehdistötiedote Rovaniemen verkkoneuvontapalvelun avaamisesta). Verkkoneuvonta vastaa Kallinen-Kräkinin ja Meltin (2007, 16) selvityksessä sosiaalipalveluiden nykytilanteesta ilmenneeseen sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuusongelmaan: kysymyksiä voi lähettää mihin vuorokauden aikaan tahansa ja vastauksen saapumisesta ilmoitetaan muutaman päivän kuluessa.

Tässä tutkimuksessa analysoin Rovaniemen verkkoneuvontaan lähetettyjä kysymyksiä. Aineiston saadessani kesällä 2008 Rovaniemen kaupungin verkkosivuilla verkkoneuvonta oli jaettu sosiaalipalveluihin, joita ovat: lasten ja perheiden palvelut, toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö, vanhus- ja kotihoitopalvelut, päivähoito, elatustuki, vammaispalvelut sekä sosiaaliamiehen palvelut. (Ks. Rovaniemen verkkoneuvonta)

Verkkoneuvontaan kuuluu asiakkaan sähköinen tunnistaminen pankkitunnuksilla ja se tapahtuu salatussa yhteydessä. Tietoturvan ansiosta kuntalaiset voivat kysyä luottamuksellisesti neuvoja henkilökohtaisissa arkielämän tilanteissa ja ongelmissa. Viranhaltijat voivat niin ikään antaa kysyjälle henkilökohtaisen, yksilöidyn vastauksen, mikä ei ole mahdollista tavallisen sähköpostin välityksellä siihen liittyvistä tietoturvaongelmista johtuen. (Nikunlassi 2006, 58.) Asiakas saa halutessaan matkapuhelimeensa ilmoituksen hänelle saapuneesta vastauksesta, joten verkkoneuvonta on käyttäjäystävällinen asioimismuoto.

Arja Kilpeläinen (2004, 51-54.) toteaa, että uuden informaatioteknologian sisäänajossa olennaista on kiinnittää huomiota jo olemassa olevaan infrastruktuuriin hyödyntäen sitä enemmän, jotta vältytään monenkirjavilta käyttöliittymiltä. Myös työntekijöiden opastukseen on varattava riittävästi aikaa. Tiedottaminen on myös uuden käytännön aloittamisessa tärkeää, tietoa uudesta järjestelmästä sekä palvelusta on oltava työntekijöiden käytettävissä.

Kilpeläisen (2004, 51-53) näkemyksen mukaan innovaatiotoiminnassa ei pitäisi lähteä liikkeelle liian laajalla pohjalla, monitahoisten hankkeiden toteutus on haastavaa. Informaatioteknologian sisäänajossa sosiaali- ja terveystoimeen teknisten toteutusten sisäänajon lisäksi onnistumiseen vaikuttaa vallitsevan organisaatiokulttuurin muuttaminen. Teknologisten uudistushankkeiden aloitusvaiheissa tulisi käydä paljon keskustelua, joihin osallistuu ja sitoutuu työntekijöitä kaikilta organisaation tasoilta.

Seuraavaksi tarkastelen Ulrich Beckin riskiyhteiskuntateoriaa yhtenä tukimustani ohjaavana näkökulmana. Beck näkee modernin ajan muuttuneen 1980-luvulta lähtien suuntaan, jota hän nimittää riskiyhteiskunnaksi. Tutkimukseni yhtenä tarkoituksena on peilata verkkoneuvonnan kysymysten kautta sitä, miten suomalaisessa yhteiskunnassa näkyvät Beckin riskiyhteiskuntateorian periaatteet.

4 ULRICH BECKIN RISKIYHTEISKUNNAN TEORIA

4.1 Modernista aikakaudesta toiseen moderniin – riskit ja mahdollisuudet

Alkuperäinen Beckin teos Riskiyhteiskunnasta on ilmestynyt 1986 pian Tshernobylin ydinvoimalaonnettomuuden jälkeen. Alkuperäisteoksen julkaisemisen jälkeen Beck on julkaissut lukuisia teoriaa täydentäviä teoksia riskiyhteiskuntateoriasta. Tässä tutkimuksessa Beckin pääasiallinen teos, johon viitataan, on vuoden 1999 julkaisu ”World Risk Society”. Tarkoitukseni on tuoda esille verkkoneuvontaan lähetettyjen kysymysten kautta sitä, miten Beckin riskiyhteiskunnan näkökulmat näkyvät yksilötasolla ihmisten elämässä sekä tarkastella ilmiötä laajemmin myös yhteiskunnallisella tasolla.

Beck on määritellyt vallitsevaa yhteiskunnallista muutosta 1980-luvun lopulla ja edelleen 1990-luvulla siirtymiseksi ensimmäisestä modernista toiseen moderniin. Modernin aikajakson ennustettavuus työelämän, taloudellisen kehityksen ja teollisuuden suhteen ovat muuttuneet toisen modernin myötä tulleiden ilmiöiden

mukana: globalisaatio, yksilöllistyminen sekä globaali maailmantalous vapauttavat ihmiset modernin ajan järjestyksestä, yhteiskuntaluokista, ydinperheestä miehen ja naisen rooleineen. Toisessa modernissa ihmiset toimivat valtioiden rajoista riippumatta, kuluttavat ja työskentelevät kansainvälisesti. (Beck 1999, 1-2., Julkunen 2005, 233.)

Beck (1999, 3-4) tarkoittaa riskiyhteiskunnalla ihmisten omien valintojen ja ratkaisujen seurauksia modernilta ajalta, jotka toisen modernin ajan koittaessa on ratkaistava. Toinen moderni, riskiyhteiskunta, edellyttää uuden järjestyksen ja ajattelutavan omaksumista. Tämä uusi järjestys ei ole kansallinen, vaan globaali. Beck liittyy riskit päätöksentekoon, riskit edellyttävät myös päätöksiä. Aiemmin modernissa järjestyksessä päätökset tehtiin ennustettavien laskelmien ja normien mukaan. Modernin ajan vakuudet eivät päde riskiyhteiskunnassa, jossa kohdataan ympäristöongelmia sekä markkinatalouden voimakkaita ja ennakoimattomia muutoksia.

Beck (1999) on rinnastanut yhteiskunnassa tapahtuvan murroksen siihen, kun teollinen yhteiskunta korvasi feodaalisen. Feodaalisen yhteiskunnan hajotessa elämän ja työn muodot hajosivat 1800-luvun alussa, samoin tapahtuu nyt teollisen modernin synnyttämille elämän ja työn muodoille. Yhteiskuntaluokat, ydinperheet miehen ja naisen standardielämäkerrat ja normalisoitu palkkatyö ovat muospaineessa, ihmiset ikään kuin vapautetaan tästä luonnollisesta järjestyksestä ja teollisen yhteiskunnan varmuuksista. Riskiyhteiskunnan ja teollisen yhteiskunnan tematiikat limittyvät edelleen toisiinsa. Riskiyhteiskuntateoria perustuu kolmeen käsitteeseen: riski, refleksiivinen moderni ja yksilöllistyminen. (Ks. Julkunen 2005, 233.)

Riskiyhteiskunnassa on meneillään useita samanaikaisia riskejä, sekä yksilö- että yhteiskunnan tasolla. Työelämän epävarmuus sekä myös yksilöllisyyden kasvu tuovat epävarmuutta perhesuhteisiin. Toisaalta teknologian kehitys luo jatkuvasti uusia ulottuvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia. Riskiyhteiskunta kohtaa ympäristössään kriisejä, jotka ovat globaaleja, paikallisia ja yksilöllisiä

samanaikaisesti. Rikkaiden ja köyhien välinen kuilu on kasvanut maailmanlaajuisesti ja yhä useampi ihminen päätyy köyhyyden rajamaille. Vapaa markkinatalouspolitiikka on ajanut köyhätkin maat velkaantumaan rikkaammille länsimaille. Järjestelmä on tukenut rikkaiden maiden menestymistä edelleen paremmin ja sitä kautta pitänyt köyhemmät maat kiinni rikkaiden tukemisessa. (Beck 1999, 5-6.)

Joost Van Loon (2002) on kritisoinut Beckin teoriaa siitä, että se keskittyy tarkastelemaan modernin ajan teknologian kehittymistä riskien tuottamisen näkökulmasta. Samalla kun modernia maailmaa on rakennettu ja teknologiaan on panostettu, on myös synnytetty riskejä. Tshernobylin ydinvoimalaonnettomuus on ollut kimmokkeena Beckin teorialle, joten näkemys on sinänsä tosi. Van Loon kuitenkin kirjoittaa teknologian puolestapuhujan roolista, jolloin teknologian kehittyminen ja sen kehittäminen edelleen on ennen kaikkea mahdollisuus, riskeistä huolimatta. Van Loonin näkemys on, että teknologiaa riskien maailmassa kehitetään myös turvaamaan riskeiltä ja ennakoimaan mahdollisia ongelmakohtia.

Zygmunt Bauman (2002, 38) puolestaan näkee, että yhteiskunta, joka on astunut 2000-luvulle, ei ole yhtään vähemmän moderni kuin 1900-luvulla. Baumanin mukaan yhteiskunta on vain moderni eri tavalla. Se, mikä tekee vallitsevasta yhteiskunnasta edelleen modernin, on sama kuin se, mikä ylipäänsä erottaa modernin kaikista muista inhimillisen yhteiselon muodoista: jatkuvasti käynnissä oleva modernisaatio. Bauman tarkoittaa tällä sitä jatkuvaa luovaa prosessia, jonka tarkoituksena on luoda yhteiskuntaan aina vain uusia ja toimivimpia malleja ja muotoja.

Baumanin (2002, 39-40) modernisaationäkemys on läheisessä yhteydessä Beckin näkemykseen modernista ajasta, sekä myös suhtautumisessa yksilöllisyyteen ja yksilöllistymiseen. Bauman määrittää varhaisemman modernin ja vallitsevan modernin, jota Beck nimittää toiseksi moderniksi, eroksi kaksi pääkohtaa: Ensimmäisen modernin päättymiseen liittyy uskon katoaminen sen suhteen, että

taivaltamallamme tiellä on loppu, eräänlainen määränpää, jossa kaikki on valmista. Ei siis ole olemassa tilaa, jossa ihmisillä katsottaisiin olevan käytettävissä kaikki mahdollinen tieto ja taito, ja enempää ei tarvittaisi, eikä myöskään kysynnän ja tarjonnan suhde tule koskaan olemaan tasapainossa. Toinen keskeinen ero Baumanin mukaan varhaisella ja nykyisellä modernilla on modernisoivien tehtävien ja sääntelyn purkaminen sekä yksityistäminen. Vastuu ja mahdollisuudet ovat siirtyneet järjestelmistä ja instituutioista yksilöille. Vaikkakin myös yhteiskunnan panos lisämodernisaatioon on edelleen olemassa, ovat yksilön mahdollisuudet, sekä samalla myös vastuu, korostuneet.

Mielenkiintoinen huomio Baumanilta on myös se, että poliittinen ja eettinen keskustelu on siirretty oikeudenmukaisen yhteiskunnan kehityksestä ihmisoikeuksien kehukseen. Toisin sanoen yhteiskunnallisen keskustelun lähtökohtana on yksilöiden oikeus erilaisuuteen ja itselle sopivan elämäntyylin ja onnellisuuden mallin valinnan mahdollisuuteen. Bauman näkee yksilöllisyyden koostuvan siitä, että ihmisten identiteetti ei enää tule annettuna, vaan se mielletään tehtäväksi, johon sisältyy myös yksilön vastuu tuon tehtävän suorittamisesta. (Bauman 2002 40, 42.)

Beck (1999, 6) nostaa teoriassaan esiin vastuun riskiyhteiskunnassa. Kenelle kuuluu vastuu laajenevassa toimintaympäristössä vai elämmekö vastuuttomassa ympäristössä? Toisaalta riskit saavat aikaan kontrollia, ja mitä suurempi riski, sen suurempi tarve kontrollille. Riskiyhteiskunnassa huomio on siinä, kuinka rajallista kontrolloitavuus niille riskeille on, joita olemme itsellemme luoneet.

Yksilötasolla Beck (1999, 9.) nostaa esiin myös ”minä ensin” ajattelutavan. Toisen modernin ajan ihmiset kärsivät lojaaliuden puutteesta, yhteisöllisten arvojen katoamisesta sekä narsistisesta kulttuurista. Yhteiskunta on hävittämässä itse aiemmin luomiaan yhteisöllisiä, solidaarisia, oikeudellisia ja demokraattisia arvoja. Toisen modernin aikakautena yhteisöt ja ryhmät ovat menettämässä identiteettiään. Perheiden rakenteet, sukupuolten roolijaot, rakkaus ja intimitteetti ovat muuttuneet vapaampaan suuntaan. Tämä on seurausta modernin ajan

demokraattisesta politiikasta, joissa yksilöiden vapautta on korostettu. Jäsenten sovittaminen yksilön rooliin on vallitsevan modernin yhteiskunnan tavaramerkki (Bauman 2002, 41).

Ihmiset ovat yksilötasolla valmiimpia sopeutumaan muutokseen, kuin taas sosiaaliset yhteisöt ja järjestelmät. Aiemmin modernissa yhteiskunnassa yksilöt olivat aina tiiviimmässä yhteydessä ympäröiviin sosiaalisiin tekijöihin ja järjestelmiin, jotka rajoittivat mahdollisuuksia toimia täysin omien yksilöllisten valintojen varassa. Riskiyhteiskunnassa yksilöt toteuttavat modernin ajan tavoitteita, toimivat yksilöllisten valintojen mukaan mahdollisuuksien, eli riskienkin, lisääntyessä. (Beck 1999, 10-11.)

Beck (1999, 78) kirjoittaa riskien ja päätöksenteon suhteesta riskiyhteiskunnassa. On siedettävä epävarmuutta päätöksenteossa, kukaan ei voi tietää, mitä globaalit maailmamarkkinat tuovat tullessaan. Päätösten seurauksia on mahdoton ennakoida kuin osittain. On pakon edessä tehtävä päätöksiä, ilman pitävää tietopohjaa asiasta. Modernin aikakauden ansiosta päätöksentekoon on vapautta, mutta päätöksiin sisältyy aina riski.

Yksilötasolla ihmiset ovat siis Beckin mukaan valmiimpia kohtaamaan riskejä ja tulevaisuuden muutoksia, kuin taas yhteiskunnan järjestelmät. Vakuuksia ei työnantajilla tulevaisuuden varalta ole. Ihmisten on siis luotettava enemmän itseensä riskien hallinnassa, koulutettava itseään edelleen työn ohessa, ennakoitava työmarkkinoiden muutoksia ja on mukauduttava niiden mukana. Kansainvälisyys ja globaalit mahdollisuudet toimivat yksilötasolla, mutta miten on tilanne työmarkkinoilla epävarmojen suhdanteiden varassa? Myös perheet ovat koetuksella epävarman ja globaalien yhteiskunnan aikana. Suomessa on tilanne, jossa kummankin huoltajan on oltava koulutettu, työssä käyvä ja valmis joustamaan työmarkkinoiden niin vaatiessa.

Riskiyhteiskunta pakottaa, mutta samalla opettaa ihmisille vastuuta itsestään ja omien etujen ajamista. Riskiyhteiskunnassa ihmiset oppivat myös ennakoimaan

esimerkiksi työ- tai perhetilanteitaan mahdollisten muutosten vuoksi. Verkkoneuvonta toimii riskiyhteiskunnassa yhtenä kanavana ihmisten päätöksenteolle ja sitä varten hankitulle neuvolle ja opastukselle. Kysyjät hakevat vaihtoehtoja ja näkökulmaa siihen, mitä erilaisissa, yksilöllisissä elämänvaiheissa ja elämäntilanteiden muutoksissa tulisi tehdä.

4.2 Riskiyhteiskunnan kolme ulottuvuutta

Peruskäsite riskiyhteiskunnalle on tietysti riski. Beckin mukaan riskikäsitys jaetaan luonnon antamiin vaaroihin (puute ja hätä) sekä ihmisten itsensä tuottamiin riskeihin. Ihmiset itse tuottavat riskejä samalla kun he tuottavat vaurautta. Teollisuusyhteiskunnalle on ominaista vaurauden tuotannon ja jakamisen logiikka, riskit ymmärretään talouskasvun piileviksi sivuvaikutuksiksi. Riskiyhteiskunnassa taas kohdataan ensimmäisen modernin vaiheen tuottamat riskit. Riskit, kuten ympäristöuhat, nousevat sivuvaikutuksista politiikan näyttämölle. Teollisuusyhteiskunnassa puute koskee tiettyjä tahoja, riskiyhteiskunnassa uhat koskevat kaikkia, eikä kukaan ole niiltä suojassa. Riskit kertovat mitä ei tulisi tehdä, mutta ne eivät kerro, mitä tulisi tehdä. Vain yleisellä tasolla voidaan ajatella, että tulisi toimia toisin, kuin teollisuusyhteiskunnalle ominainen järjestys määrittäisi. Riskit ovat moniulotteisia, ei rajattuja vaaroja ja mahdollisuuksia, joista ei voi päätellä, pitäisikö ne poistaa vai kohdata pakosti, koska muuten menetetään uudet mahdollisuudet. (Julkunen 2005, 233-234.)

Refleksiivisen käsite kuuluu olennaisena osana riskiyhteiskunnan teoriaan. Refleksiivinen on itsensä kohtaamista, tässä yhteydessä sillä tarkoitetaan modernisaation seurausten kohtaamista ja teollisuusyhteiskunnan järjestyksen kyseenalaistamista. Refleksiivisyydellä on automatisoitunut teollisuusyhteiskunnan ristiriidoista kumpuava luonne. Riskiyhteiskunnassa tieteen ja tutkimuksen auktoriteetti kiistetään ja tiede ja teknologia käsitetään myös ongelmien syyksi. Tieteen ja tutkimuksen käyttäjille on ylitarjontaa, mutta usein tieto on irrallista ja epävarmaa. Tiede on yhä välttämättömämpää ja samalla myös riittämätöntä. (Beck 1999, 74; Julkunen 2005, 235.)

Yksilöllistymisen käsite on olennainen riskiyhteiskuntateoriassa. Ensimmäinen moderni on synnyttänyt omaksi rakenteekseen monopoleja ja normalisointia, kuten sukupuolijakoisen ydinperheen, professiot ja ammatit, yhteiskuntaluokat ja normalisoidut palkkatyön markkinat. Samalla se kuitenkin on synnyttänyt näitä hajottavat vastatendenssit. Yksilöllistyminen on yksilöiden irtaantumista yhteisöistään sekä teollisuusyhteiskunnan säätymäisistä jaoista. Yksilöllistyminen on mahdollisuutta ja pakkoa rakentaa omaa elämäkertansa ja valita oman sitoumuksensa vailla yhteisön, luokan tai sukupuolen asettamia pakkoja. (Julkunen 2005, 235-236.)

Julkunen (2005, 238) arvioi Beckin liioittelevan riskien yhtäläistymistä; jakokysymykset eivät ole poistuneet 2000-luvun Suomesta. Riskiasemat eriytyvät, hyvätuloiset voivat suojautua monenlaisilta riskeiltä, vaikka eivät voikaan vaikuttaa ilmastonmuutoksiin tai taloudellisiin kriiseihin. Julkunen näkee Beckin riskitietoisuuden takaisinsyöttömekanismina, refleksiivisten ja korjaavien prosessien lähteenä. Kuitenkin hallinnan teoreetikot ovat korostaneet riskidiskursseja yksilöihin kohdistuvien kontrollien vallan välineenä, kun tietyt yksilöt tai ryhmät todetaan riskeiksi. Yhdysvalloissa esimerkkinä käy terrorismin määrittely riskiksi ja uhaksi, se on johtanut yksilön oikeuksien kannalta myös kyseenalaisiin seurauksiin.

Ympäristö ja luonto ovat keskeisessä roolissa Beckin teoriassa riskiyhteiskunnasta. Modernin ajan peruskäsityksiin on liittynyt ihmisten hyvinvoinnin kasvattaminen teknologiaa ja teollisuutta kasvattamalla. Hyvinvointivaltioiden sosiaalipolitiikkaan on viime vuosikymmenien aikana olennaiseksi osaksi tulleet myös ympäristöarvot ja luonnon suojeleminen. (Järvelä 1999, 114.) Myös Erkki Tuomioja (1999, 56) näkee uutena hyvinvointipolitiikan ja turvallisuuden ulottuvuutena suhteen ympäristöön ja luontoon.

Suurin vaikuttaja hyvinvointivaltioiden uudelleenjärjestäytymiseen on globalisaatio. Sen eteneminen eri osa-alueilla, rahoitusmarkkinoilla,

työmarkkinoilla tai poliittisessa päätöksenteossa käy eri tavoin ja eri aikaan. Joka tapauksessa rajat häipyvät työnjaossa valtioiden väleillä, teknologian kehityksessä sekä kulutusmalleissa. Pienten maiden, kuten Suomen, selviytyminen kansainvälisessä työnjaossa riippuu maan sisäisestä rakenteesta ja instituutioiden toimivuudesta. (Kosonen 1999, 272.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimuksen tavoitteet, eettiset lähtökohdat ja luotettavuus

Tutkimukseni kohdentuu sosiaalipalveluihin yleisellä tasolla, sillä verkkoneuvonta kattaa useita eri sosiaalipalveluita. Aineistoni koostuu päivähoidon, elatuksen sekä lasten ja perheiden palveluihin lähetetyistä kysymyksistä, jolloin sosiaalityön raja on osittain häilyvä. Pohdin tutkimuksessani myös sosiaalityön asiakkuuden ja verkkoneuvonnan yhteyttä, ja valtaosa käyttämästäni lähdekirjallisuudesta painottuu sosiaalityön eri asiantuntijoiden näkemyksiin.

Suomalaista yhteiskuntaa luonnehditaan tieto- tai informaatioyhteiskunnaksi. Ominaista suomalaiselle yhteiskunnalle on voimakas muutos, joka näyttäytyy uudenlaisten prosessien ja vaikutussuhteiden syntymisenä. Käytännön työlle muutos asettaa haasteen, sillä toisaalta pitäisi ymmärtää muuttuvaa toimintaympäristöä ja toisaalta ennakoida sen tulevia kehityskulkuja. Sosiaalityö muokkautuu yhteiskunnallisten muutosten saumakohtiin, joten muutosten hahmottaminen on elinehto. (Pohjola 1993 b, 255.)

Sosiaalityö on laaja tehtäväalue, jolloin myös sen tiedontarve on moninainen. Sosiaalityö toteutuu aina jossain paikallisessa toimintayhteydessä, jolloin tietoa tarvitaan vallitsevasta yhteiskunnallisesta tilanteesta ja siinä liikkuvista prosesseista. Tiedontarve korostuu, koska yhteiskunnan kehitys muuttaa myös toiminnan ehtoja. Käytännössä tiedontarve merkitsee paikallisten olosuhteiden

analyysiä, jonka pohjalta voidaan työn painopisteitä kehittää. Paikallisten sosiaalisten olosuhteiden ja ongelmakohtien jäsentäminen sekä palvelutarpeiden kartoittaminen edesauttaa luomaan kuvaa siitä, mistä asiakkaat tulevat ja miksi päätyvät palveluiden käyttäjiksi. Yhtäaikaisesti voidaan täsmentää kuvaa asiakkaiden elämäntilanteista ja asiakasprosessien lähtökohdista. (Pohjola 1993 b, 258-259.) Verkkoneuvonnan kysymykset antavat oivan mahdollisuuden tarkastella tämän päivän asiakkuuden ilmentymistä sekä myös pohdinnalle sosiaalityön kehityksen suunnasta.

Sosiaalityö on toimintaa sosiaalisissa konteksteissa, jolloin tieto rakentuu olosuhdetietoon ja toimintayhteyksiin kytkeytyen suhteessa aikaan ja paikkaan, kulttuuriin, yhteisöihin ja vuorovaikutukseen. Sosiaalityön asiantuntijuus nivoutuu kykyyn yhdistää useita tietoperustoja kokonaisuuksiksi. (Pohjola 2007, 12-14.) Verkkoneuvonnassa on kyse asiantuntijuudesta monella eri saralla, ja verkkoneuvonnan työntekijöillä on oltava laajat valmiudet vastata asiakkaiden tilanteisiin. Uusi tutkimustieto verkkoneuvonnasta nimenomaan asiakkaan kannalta antaa tietoa myös niille, jotka verkkoneuvonnan parissa työskentelevät.

Nopeasti muuttuva toimintaympäristö asettaa haasteita sosiaalipalvelujärjestelmälle sekä sosiaalityölle. Sosiaalityön toimintakenttä on hyvin laaja, jolloin asiantuntemusta tarvitaan ihmisen kehityksestä, arkielämästä, perheiden hyvinvoinnista ja syrjäytymisestä. Työn edellytyksenä on tuntee erilaisia sosiaalisia ongelmia, joita yhteiskunnassa esiintyy. (Pohjola 2007, 6-7, 17.) Verkkoneuvonnan kysymykset ilmentävät tämän päivän sosiaalisia ongelmia, joiden kanssa kansalaiset ovat tekemisissä.

Tutkimukseni tavoitteena on tuottaa uutta tietoa verkkoneuvonnan asiakkuudesta sekä yksilön että yhteiskunnan tasolla. Verkkoneuvonnan asiakkuus muodostaa analyysissäni yksilön tason ja Beckin riskiyhteiskuntateoria yhteiskunnallisen ulottuvuuden. Teoreettisessa viitekehityksessäni olen kartoittanut niitä olosuhteita ja tekijöitä, jotka vaikuttavat tämän päivän suomalaisessa yhteiskunnassa sekä Lapin läänissä, jossa uutta verkkoneuvontapalvelua on lähdetty toteuttamaan.

Tavoitteenani on tuottaa tietoa verkkoneuvonnan asiakkuudesta, jotta tuottamaani informaatiota voidaan verkkoneuvontapalvelun kehittämistyössä hyödyntää edelleen. Kiinnostukseni kohdistuu siihen, mitä asiakkaat haluavat työntekijöiltä kysyä ja mitä tämä tieto yhteiskunnan tilanteesta ilmentää. Yhteiskunnallisen ulottuvuuden analysointi tutkimuksessani antaa mahdollisuuden pohtia asiakkuuden muotoutumista ja tulevia kehityssuuntia sosiaalipalveluissa.

Tutkimuksen luotettavuutta eli validiutta tulee aina arvioida. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta edesauttaa tutkijan tarkka kuvaus tutkimuksen tekemisestä. Laadullisen aineiston analysoinnissa on keskeistä erilaisten luokittelujen tekeminen sekä luotettavuuden kannalta myös tutkijan oma itsearviointi. Lukijalle pitäisi selvittää luokittelun syntymisen alkujuuret sekä luokittelun perusteet. Luotettavuutta tutkimuksessani mittaa se, miten hyvin olen lukijan kannalta onnistunut punnitsemaan tutkimuskysymyksiini vastauksia ja saattanut niitä teoreettisen tarkastelun tasolle. Perustelut ovat siis tarpeellisia uskottavuuden takaamiseksi. Suorat sitaatit, joita aineiston analyysissä käytän, tuovat luotettavaa tietoa verkkoneuvonnan asiakkuudesta lukijalle. (Ks. Hirsjärvi Sirkka ym. 1997, 217-218.)

Humaanin ja kunnioittavan kohtelun edellyttämät näkökulmat on huomioitava ihmisiin kohdistuvassa tutkimustyössä. Aineiston keräämisessä ja analysoinnissa on taattava eettisyys, anonyymiuden takaaminen, luottamuksellisuus sekä aineiston tallentaminen asianmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 1997, 27.) Käytän analyysissäni suoria lainauksia verkkoneuvontaan lähetetyistä kysymyksistä, kuitenkin siten, että kysyjät eivät ole tunnistettavissa. Asiakkaiden nimet sekä paikkojen ja työntekijöiden nimet olen korvannut --- merkinnällä tunnistamisen välttämiseksi.

Tutkimukseni luotettavuuden kannalta valitsemani teoreettinen viitekehys on keskeinen. Tutkimukseni aineistolähtöisyys on yksi tekijä, joka saa tutkimusmetodina käyttämäni kehysanalyysin, sosiaalialan asiantuntijoiden

näkemykset asiakkuudesta sekä Beckin riskiyhteiskuntateorian kietoutumaan toisiinsa. Beckin teoria kertoo vallitsevasta maailmanlaajuisesta kehityksestä, joka on vienyt modernista aikakaudesta Beckin termein ilmaistuna toiseen moderniin. Jotta Suomen yhteiskunnan kehityskaarta ja kehittämisen kohteita palvelujärjestelmissä voidaan ymmärtää, täytyy olla laajempaa ymmärrystä tekijöistä, jotka ovat Suomen olosuhteisiin ja sitä kautta sosiaalialan asiakkuuteen vaikuttaneet. Lukija kulkee tutkimuksessani tutkijan ajatusten mukana rakentaen kehysanalyysille ominaisesti kehys kehykseltä verkkoneuvonnan asiakkuuteen liittyviä ilmiöitä.

5.2 Tutkimustehtävät ja tutkimusmenetelmä

Tutkimustehtäviksi muodostuivat:

Millaista tietoa verkkoneuvonnan kysymykset antavat verkkoneuvonnan asiakkuudesta yksilötasolla?

Mitä kysymykset verkkoneuvonnassa ilmentävät yhteiskunnallisella tasolla?

Tutkimukseni on kvalitatiivinen tapaustutkimus. Valtaosa kvalitatiivisesta tutkimuksesta on tapaustutkimusta ja erot erilaisissa tiedonhankinnan metodologioissa ilmenevät tiedon hankkimisen tavoissa ja tutkimuksen kohteissa (Metsämuuronen 2006, 92). Tapaustutkimus on hyvä tutkivan ammattikäytännön väline, sillä se systematisoi jo tehtävää työtä. Tapausanalyysi auttaa laajentamaan näkökulmaa työssä vaikuttaviin tekijöihin ja edesauttaa työstä oppimista. (Pohjola 1993 b, 266.)

Tutkimusmetodina käytän kehysanalyysiä, jonka luojana pidetään Erwing Goffmania. Alkuperäinen Goffmanin teos kehysanalyysistä on ilmestynyt vuonna 1974. Tässä tutkimuksessa viitataan Goffmanin vuoden 1986 julkaisuun Frame Analysis. Kehyksen (frame) käsite liitetään yleensä mediatutkimukseen ja

se käy lähtökohdaksi journalistisen maailman hahmottamisen, tekstien tuottamisen ja vastaanoton analyysiin. Kehys käsitteenä liittyy siihen, kuinkamm. toimittajat organisoivat informaation tulvaa sovittamalla siihen tiettyjä kehyksiä. Kehystäminen tarkoittaa myös sitä, että yksittäinen asia voidaan ympäröidä vaihtoehtoisesti erilaisilla kehyksillä, jolloin sen luonne määrittyy erilaiseksi. Tietynlaisella viitekehyksellä asia saadaan näyttämään halutunlaiselta. (Karvonen 2000, 1.)

Englannin ”frame” –sanalle on suomen kielessä monia vastineita: kehys, kehikko, runko, ranko, karmi, pieli, puitteet, raamit. Teonsana ”frame” tarkoittaa kehystämistä sekä ympäröimistä. Kehyksen käsitteen idea on se, että jokin yksittäinen saa merkityksensä vasta relationaalisesti tietyn kokonaisuuden osana. Kehikko, tai kehys, organisoii, järjestää aineiston tietynlaiseksi. Myös runko muodostaa kehikon, jonka varaan kaikki muu rakentuu. Kuitenkaan kantavat rakenteet eivät näy ulospäin, vaan ne jäävät piileviksi, aivan kuten tulkintakehikotkin jäävät piileviksi. (Goffman 1986, 21, Karvonen 2000, 1.)

Havaitseminen tai tilanteen käsittäminen on kaksisuuntainen prosessi, jossa ensin saadaan informaatiota vihjeinä, jotka voivat tulla tunnistetuiksi tietorakenteissa. Tietty tietorakenne aktivoituu ja kaikkea siihen kuuluvaa sovitetaan nyt kohteeseen jonkinlaisena teoriana tai hypoteesina. Mikäli informaatiovihjeistä saadaan vahvistusta hypoteesille tai teorialle, aletaan uskoa tiettyyn tilannemääritelmään. (Karvonen 2000, 3.)

Suurimmaksi osaksi informaatiolle löytyy vakiotulkinta, mutta joskus informaatiovihjeistö on vajavaista, ristiriitaista ja se voi sopia useampiin eri tietorakenteisiin. Erityisesti yhteiskunnalliset asiat vaativat useitakin perusteltuja tilannemäärittelyjä. Nopeasti muuttuva yhteiskunta asettaa tilannemäärittelyt haasteen eteen, ja ymmärtämisen rakenteet eivät tahdo pysyä muutoksessa mukana. Näin ollen vanhasta kokemuksesta tiivistetyiden tietorakenteiden täytyy venyä uutta tilannetta vastaaviksi. (Karvonen 2000, 4.)

Aineistosta olen rajannut tutkimukseni kohteeksi lasten ja perheiden palvelut, elatuksen sekä päivähoidon. Ulkopuolelle aineistosta jäivät toimeentulotuki sekä muut – osio, jossa oli muutamia kysymyksiä vanhus- ja vammaishuollon asiakkailta. Muut -osio oli pieni ja hajanainen, joten en katsonut sitä tarkoituksenmukaiseksi aineistooni nähden. Toimeentulotuki taas on muusta aineistosta irrallinen ja laaja kokonaisuus, joten rajasin sen myös ulkopuolelle. Yhteinen aineistoa määrittävä kehys on sen koostuminen pelkästään lapsiperheistä.

Käytän aineiston analyysimenetelmänä kehysanalyysiä. Kehyksen käsite on keskeinen aineiston analyysissa ja kehysten löytyminen on tutkimuksen ensimmäinen vaihe. Tutkija ei tutkimusprosessin alkuvaiheessa vielä voi tietää, millaisia kehyksiä hän tulee etsimään ja löytämään. Tutkimuksen kysymyksenasettelu tällöin on väljä ja avoin. Tutkimuksen alussa tutkijalle riittää tieto siitä, millaisesta ilmiökentästä hän on kiinnostunut. (Puroila 2002 145, 152-153.)

Kehys sisältää ennakkokäsityksen siitä, miten todellisuus on rakentunut sekä myös siitä, mikä siinä on merkittävää. Ennakkokäsitys pyrkii korostamaan joitakin puolia ja jättämään toiset merkityksettöminä huomiotta. (Goffman 1986, 23-26.) Kehystämisessä on kyse eräänlaisesta valikoivasta kontekstualisoinnista. Kehystämisen lähtökohtana on tilannekonteksti ja sen ymmärtäminen. (Karvonen 2000, 5.) Aineistosta pyrin analyysivaiheessa nostamaan esiin ilmiöitä, joilla voidaan tulkita olevan yhteinen merkitys. Näin pääsen lähemmäs ymmärrystä siitä, mitkä tekijät saavat kehykset rakentumaan.

Kehysanalyysi perustuu tilannekontekstiin eli situaatioon (Goffman 1986, 1-2, Puroila 2002, 154). Verkkoineuvonta on jaettu eri sosiaalipalveluihin, jolloin tilannekonteksti jo raamittaa kysymyksen ohjautumista tiettyyn teeman ympärille. Päivähoitopalvelussa kysytään päivähoidosta ja elatustuessa kysytään elatusasioista. Lasten ja perheiden palvelut -osio erottuu tosin muista siten, että siellä kysytään laajasti ja monipuolisesti asioita eri sosiaalisten ongelmien tai

elämäntilanteiden muutosten yhteydessä. Raamitus siis lasten ja perheiden palveluiden kysymyksille on jo valmiiksi laaja ja väljästi rajattu, toisin kuin päivähoitossa ja elatustuessa.

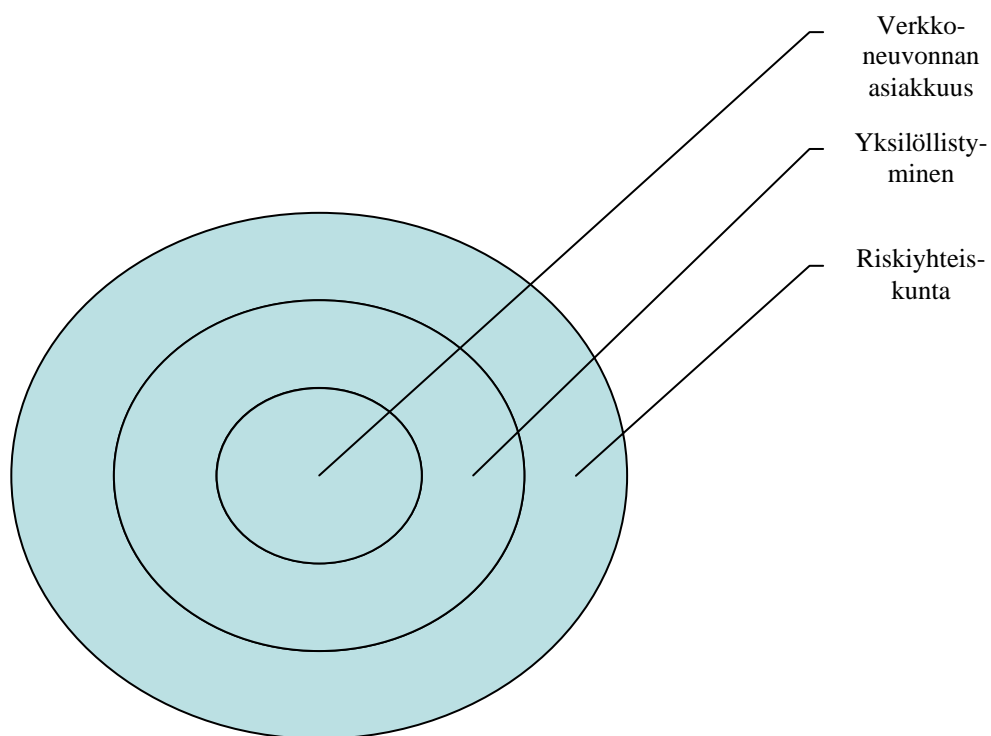
Kehysanalyysi tutkimuksessani painottuu lähtökohtaletukseen, jossa kehykset nähdään järjestystä luovana kulttuurisena rakenteena (Ks. Puroila 2002, 148). Aineistoni olen saanut valmiina Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksesta, joten tutkijana en ole vaikuttanut esimerkiksi haastattelukysymysten asettelulla aineistoni sisältöön millään lailla. Kehysanalyysi soveltuu hyvin tällaisen valmiin aineiston analyysiin, sillä sen yhtenä tarkoituksena on järjestää ja organisoida sisältöä erilaisin merkityksin rakentuneisiin kehyksiin.

Pidän aineistoa uskottavana ja merkityksellisenä yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen kannalta, sillä verkkoneuvontaan lähetetyt kysymykset ovat tämän päivän kansalaisten elämäntilanteisiin liittyviä todellisia tilanteita. Kehysanalyttisessä tutkimuksessa aineiston merkitys on olennainen, sillä kehykset sekä niiden dynamiikkaa ja suhteita koskeva logiikka löytyvät aineistosta, eivät niinkään tutkittavaa aihetta koskevasta aiemmasta tutkimuksesta tai kirjallisuudesta. (Puroila 2002, 149). Tutkimukseni on aineistolähtöinen ja teoreettisen viitekehyksen tarkoituksena on saada aineistosta kehykset rakentumaan vallitsevan yhteiskunnallisen kehityssuuntauksen mukaisesti.

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys muodostuu sosiaalipalveluiden asiakkuudesta sekä Beckin riskiyhteiskuntateoriasta. Beckin yksilöllistymisen käsite on keskeinen tutkimukseni teema, johon verkkoneuvonnan asiakkuutta pyrin peilaamaan. Tavoitteenani on löytää kysymysten kautta yhtäläisyyksiä Beckin riskiyhteiskuntateoriaan. Beckin riskiyhteiskuntateoria toimii kehyksinä tilannekontekstina tässä tutkimuksessa ohjaten aineiston analyysiani. Tulkintakehykset, joita pyrin aineistosta löytämään, ovat kytköksissä

Beckin näkemyksiin toisen modernin yksilöllistymiskehityksestä sekä riskiyhteiskuntaan siirtymisestä.

Riskiyhteiskuntateoria muodostaa aineiston analyysissäni ne laajemmat kehykset, joiden sisään verkkoneuvonnan asiakkuutta analyysissäni rakennan. Beckin yksilöllistymiskehitys toimii yhdistävänä siltana näiden kahden tekijän välillä. Seuraavassa kuviossa on havainnollistettuna aineiston analyysini pääasiallinen kehys.



Kuvio 1. Aineiston analyysin pääkehys.

Syvennän tätä tulkintakehystä tarkastelemalla aineistoa pienempinä kokonaisuuksina saadakseni mahdollisimman kattavan kuvan siitä, miten verkkoneuvonnan asiakkuudessa on nähtävissä nykyisen modernin ajan yksilöllistymiskehitys sekä yhteys riskiyhteiskuntaan laajemmin. Tavoitteenani

on löytää yhteneväisyyksiä aineistosta, jotka muodostavat omia kehyksiään asiakkuuden eri ulottuvuuksista verkkoneuvonnassa. Analysoin kuitenkin aineistoani silmällä pitäen myös sitä, mihin sosiaalipalveluun kysymys on lähetetty.

Lähden liikkeelle verkkoneuvonnan asiakkuudesta, jolloin aluksi tarkastelen aineistoa yhtenä kokonaisuutena. Sen jälkeen tarkastelen aineistoa rajaamalla sitä päivähoitoon, elatustukeen ja lasten ja perheiden palveluun. Siten pääsen paremmin kiinni siihen, mitä asiakkaiden kysymykset ilmentävät verkkoneuvonnan asiakkuudesta kaikissa kolmessa sosiaalipalvelussa.

6 VERKKONEUVONNAN ASIAKKUUS RISKIEN YHTEISKUNNASSA

6.1 Asiakkuuden ulottuvuudet verkkoneuvonnassa

Aineistoni olen saanut Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskukselta. Aineisto on valmiiksi Poskessa eritelty viiteen eri osa-alueeseen. Niitä ovat päivähoito, elatustuki, lasten ja perheiden palvelut, toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö sekä muut –osio, joka koostui muutamista kysymyksistä vammaispalveluiden apuväline- ja kuljetuspalveluista, sekä vanhuspuolen arviointikäyntikyselyistä iäkkäiden vanhempien luokse.

Aineistosta valikoin analysoitavaksi kolme osa-aluetta, eli lasten ja perheiden palvelut, päivähoito ja elatustuki. Muut –osio sisälsi vain seitsemän kysymystä, jotka ovat hajallaan muusta aineistosta, joten se jäi pois. Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö on osa-alueista laajin, ja sen mukaan ottaminen paisuttaisi aineistoani vaikeasti työstettäväksi. Lisäksi selkeästi aineistosta näkyi omana kokonaisuutenansa lapsiperheiden kysyntä verkkoneuvonnalle. Toimeentulotuen ja aikuissosiaalityön kysymykset jäivät siis tutkittavaksi myöhemmäksi ajankohdaksi ja jollekin toiselle tutkijalle.

Mielenkiintoni heräsi aineiston rajaamiseksi lukiessani sitä ensimmäistä kertaa. Rajaaminen lapsiperheiden kysymyksiin tuntui luontevalta ja aineistoa lukiessani ajatus vahvistui. Kysymyksiä Rovaniemen verkkoneuvontaan elatustukeen, päivähoitoon ja lasten ja perheiden palveluihin on lähetetty yhteensä 113 kappaletta, aikavälillä toukokuu 2007 – huhtikuu 2008. Aineistossa eniten kysymyksiä on lähetetty lasten ja perheiden palveluihin, sitten elatustukeen ja päivähoitoon. Aineiston analyysia ajatellen kysymysten määrä on eri osa-alueissa tasapuolinen. Aineistoa analysoimalla saan kattavan kuvauksen verkkoneuvonnan asiakkuudesta, sillä kysymysten määrä eri osa-alueissa on riittävä.

Taulukko 1. Verkkoneuvontaan lähetettyjen kysymysten jakautuminen eri osa-alueisiin.

| Verkkoneuvontaan lähetetyt kysymykset osa-alueittain | Kpl |
|--|-----|
| Lasten ja perheiden palvelut | 42 |
| Elatustuki | 37 |
| Päivähoito | 34 |
| Yhteensä | 113 |

Naisten ja miesten osuus verkkoneuvonnan asiakkaissa jakautuu siten, että naiset kysyvät miehiä enemmän. Aineistossa kysymyksessä näkyi merkintä siitä, onko kysyjä nainen vai mies, sekä myös ikä. Kysyjien ikä kaikissa kolmessa osa-alueessa oli 18-55 ikävuoden välillä. Naisten määrä aineistossa lasten ja perheiden palveluissa, elatustuessa sekä päivähoitossa on määrällisesti samankaltainen, n. 30 kysymystä. Eniten kysymyksiä miehiltä on tullut lasten ja perheiden palveluihin ja vähiten elatustukeen.

Taulukko 2. Aineiston kysyjien jakautuminen miehiin ja naisiin.

| Osa-alueet | Naiset kpl | Miehet kpl | Yhteensä kpl |
|------------------------------|------------|------------|--------------|
| Lasten ja perheiden palvelut | 29 | 13 | 42 |
| Päivähoito | 32 | 2 | 34 |
| Elatustuki | 33 | 4 | 37 |
| Yhteensä | | | 113 |

Valtaosa päivähoiton kysyjistä on naisia. Tämä kertoo suomalaisesta perherakenteesta ja rooliosta lasten ja perheen asioiden hoitamisessa. Ennakoiminen lasten päivähoiton aloittamisen tarpeen suhteen aineiston perusteella näyttäisi olevan naisten kontolla. Verkkoneuvonnan käytössä on kyse myös erilaisten vaihtoehtojen kartoittamisesta oman perhetilanteen järjestämiseksi parhaalla mahdollisella tavalla. Miehet kysyvät eniten lasten ja perheiden palveluissa, kun taas elatustuen ja päivähoiton kysymykset ovat tässä aineistossa suurimmaksi osaksi naisten esittämiä.

Modernilla ajalla miehet huolehtivat toimeentulosta, naiset kodista ja lapsista. Tänä päivänä naiset ja miehet sovittavat työelämää, perhe-elämää sekä parisuhdetta toisiinsa rinta rinnan. (Lewis & Sarre 2006, 141). Kyse on koko perheen asiakkuudesta verkkoneuvonnassa, vaikka naiset tuovatkin kysymyksillään ongelmat esiin. Se, että naiset lähtevät liikkeelle asioiden ratkaisemiseksi miehiä useammin, ainakin verkkoneuvonnassa, voi olla myös modernilla ajalla tapahtuneen naisten ”vapautumisen” tulosta.

Vapaus, joka modernilla ajalla on ansaittu, on tuonut naisille ja miehille vapauden valita itselleen sopiva elämäntyyli. Vapaus on kuitenkin tuonut mukanaan myös vastuuta. Parisuhteen solmiminen ja sitoutuminen on riski, jonka seurauksista ei voi etukäteen tietää. (Lewis & Sarre 2006, 143.) Riskien

minimoimiseksi tarvitaan varmistelua ja tietoa vaihtoehtoisista ratkaisumalleista sekä perhe- että työelämässä.

Sosiaalihuollon asiakaslain 3 pykälässä (2000/812) asiakas on määritelty sosiaalihuoltoa hakevaksi tai käyttäväksi henkilöksi. Sosiaalihuollon asiakkuuden käsite on monitahoinen. Se kattaa kaikki ne, jotka paitsi hakevat tai saavat sosiaalihuollon etuuksia, myös saavat palveluja tai etuuksia koskevaa neuvontaa. Kaikki verkkoneuvonnan käyttäjät ovat asiakkaita asiakaslain määritelmän mukaan. Sosiaalihuollon asiakaslaisissa asiakkaaksi määritellään myös koko perhe. Aineistostani käy ilmi se, että on kyse koko perheen asiakkuudesta, vaikka vain yksi perheenjäsenistä kysymyksen verkkoneuvontaan lähettääkin.

Kysymyksistä ilmenee myös, että asiakkuus sosiaalipalveluun on asiakkaalla mietinnässä tai kohta alkamassa, ja verkkoneuvonta on ensimmäinen yhteydenotto kyseiseen palveluun. Asiakkailla ei ole olemassa tietoa siitä, miten tai mistä palvelua haetaan tai miten pitäisi toimia, mutta tarve palvelulle on olemassa. Neuvoa haetaan siis enemmänkin siihen, miten asiakkuuteen pääsee.

”Mistä saa päivähoitohakemuksen ja minne se jätetään?”

Verkkoneuvontaa asiakkuudessa jo olevat asiakkaat käyttävät myös ilmoitusluontoisten asioiden hoitamiseen. Samat asiat voitaisiin ilmoittaa yhtäläillä puhelimella kyseiseen palveluun, mutta verkkoneuvonta mahdollistaa myös asioiden ilmoittamisen. Ilmoittaminen käy helpommin verkkoneuvonnan kautta myös virka-ajan ulkopuolella. Tilinumeron muuttaminen esimerkiksi elatustuen verkkoneuvonnassa on kysytty asia. Sosiaalityöntekijöiden vaikea tavoitettavuus on ollut yksi verkkoneuvonnan kehittämisen lähtölaukaisija, ja sitä asiakkaat käyttävätkin monenlaisten asioiden hoitamiseen, mitkä ennen on hoidettu puhelimitse.

”Tahtoisin tietää miten voin vaihtaa tilinumeroni elatustukea varten (nimi ja sotu). Voinko ilmoittaa sen ihan näin internetitse vai menenkö johonkin täyttämään paperin mustaa valkoisella. Jos se

onnistuu näin niin tilinumeroni on: ----- Mutta jos ei onnistu niin voisitteko kertoa mitä kautta saisin asian pikimmiten hoidettua.”

”Olemme koko viikon ja taas tänään yrittäneet saada kiinni henkilöä jonka kanssa voisimme keskustella tyttäremme ---- päivähoitopaikasta syksyllä. Meille aiemmin tarjottu ratkaisu ei ole mahdollinen. Minne voimme soittaa tai mennä käymään: viime viikolla vastaus oli että kaikki virkailijat ovat koulutuksessa ja päiväkodinjohtajan puhelimeen soitetut puhelut menivät vastaanajaan. Myöskään ---- ei vastaa sähköpostikyselyihin.”

”Olen monena päivänä yrittänyt soittaa lastenvalvojalle aikaa siinä onnistumatta. Voisiko asia järjestyä tätä kautta?”

Verkkoneuvonnan voidaan katsoa toimivan asiakkaiden itsepalvelun tehostajana. Suuntaus sosiaalipalveluiden tietoteknologisten ratkaisujen kehittämiseksi on ollut viime vuosina keskeinen. Varsinkin rutiiniluontoisia asioita toivotaan entistä enemmän hoidettavan verkossa ilman henkilökohtaista tapaamista. Suomalaisen yhteiskunnan toiminnot perustuvat yhä enemmän tietotekniikkaan, jolloin tietotekninen osaaminen kuuluu kansalaisten perustaitoihin. Tämä edellyttää yhteiskunnalta panostusta kansalaisten tietoteknologiseen koulutukseen sekä tarvittavan välineistön järjestämiseen. (Raunio 2000, 106-107.) Kysymyksissä sähköisen asioinnin mukaantulo sosiaalipalveluiden asiakkuuksissa on ilmeinen:

”Olemme perheenä muuttamassa Rovaniemelle heinäkuussa ja nuorin lapsemme --- aloittaa eskarin siellä elokuussa. Muutamme --- --, soitettiin tänään ko. päiväkotiin ja kehottivat tekemään sähköisen hakemuksen. Emme tosin löytäneet sähköisesti lähetettävien lomakkeiden joukosta ko. lomaketta, joten voitteko te lähettää sen meille sähköisesti ja täytettyämme lähetämme sen antamaanne osoitteeseen?”

Asiakkaiden on myös valveutuneita omien asioidensa hoidossa. Verkkoneuvonta toimii palveluohjauksena asiakkaille, jolloin asiakkaat voivat epäselvissä tilanteissa kysyä, miten heidän erilaisissa tilanteissa kannattaisi tai pitäisi toimia. Verkkoneuvonta ei tarjoa valmiita ratkaisua, vaan neuvoa ja opastusta siihen, miten asiakkaat voivat itse asiassaan edetä.

6.2 Elämäntilanteen muutos asiakkuuden käynnistäjänä

Lasten ja perheiden palvelun, päivähoidon ja elatustuen asiakkaita yhdistävä tekijä on se, että kaikissa on kyse lapsiperheistä. Yhdistäväksi tekijäksi kysymysten perusteella selkeästi muodostuvat myös asiakkaiden perhe- ja elämäntilanteissa tapahtuneet tai pian tapahtuvat muutokset, jotka saavat asiakkaat tarttumaan verkkoneuvontaan. Asiakkaiden kysymykset liittyvät tässä aineistossa tavalla tai toisella lapsiin ja perheiden olosuhteissa tapahtuviin muutoksiin. Verkkoneuvontaan lähetetään usein kysymyksiä, joissa ensin selvitetään taustoja ja muuttunutta tai pian muuttumassa olevaa perhe- ja elämäntilannetta ja lopuksi esitetään kysymys ”mitä teen?” tai ”miten nyt pitäisi toimia?”.

Verkkoneuvontaa käytetään myös elämäntilanteiden muutosten ennakointiin. Usein myös kysytään talouteen liittyviä kysymyksiä, jolloin kyse on siitä, että tulossa on esimerkiksi muutos perheen tilanteessa, ja asioita valmistellaan ja mietitään valmiiksi. Kyse voi olla lapsia kotona hoitaneen vanhemman lähdöstä töihin ja lasten siirtyminen päivähoitoon. Verkkoneuvonta antaa asiakaslähtöisen mahdollisuuden kotoa käsin kysyä tärkeitä perheiden tilanteisiin vaikuttavia asioita. Usein kysymyksissä on kyse myös taloudellisten tilanteiden selvittämisestä.

”Paljonko tulisi olemaan hoitomaksu kahdelta lapselta, jos he olisivat 5h/10pvä/kk hoidossa ja vanhempien bruttotulot olisivat 2400€?”

”Kysyisin paljonko olisi elatusmaksuni suuruus 1700e kuukausi tuloillani?”

Yhteinen suuri kehys koko aineistossa näyttäisi analyysin ensimmäisen vaiheen mukaan olevan asiakkaiden perhe- ja elämäntilanteiden muutokset, jotka johtavat verkkoneuvonnan asiakkuuteen. Seuraavaksi tarkastelen verkkoneuvonnan asiakkuutta pienempinä kokonaisuuksina, ensiksi päivähoitoa, sitten elatusta sekä viimeisenä lasten- ja perheiden palvelua. Asiakkuutta yhdistävä tekijä kaikissa kolmessa osa-alueessa on asiakkaiden eli kansalaisten elämäntilanteista

heijastuva nykyisen modernin ajan henki. Ulrich Beck nimittää tätä aikakautta toiseksi moderniksi, jonka keskeisin teema on yksilöllistymiskehitys. Elämäntilanteiden muutokset ja perhesuhteiden vaikeudet näkyvät kaikissa kolmessa osiossa. Yksilöllistymisen kehitys ulottuu niin lasten elämään päivähoitossa, perhesuhteisiin ja vanhempien tapaan kasvattaa ja hoitaa lapsiaan, sekä myös työelämän ja perhe-elämän yhteensovittamiseen.

Päivähoidon asiakkuus

Päivähoidon kysymyksissä on useimmiten kyse siitä, että lapsia kotona hoitaneen vanhemman töihin lähtö tulee ajankohtaiseksi. Lapselle täytyy saada hoitopaikka, ja verkkoneuvonnan kautta voidaan ottaa ensimmäistä kertaa yhteyttä päivähoiton palveluun. Verkkoneuvonnasta kysytään neuvoa ja opastusta siihen, mistä saa päivähoitohakemuksen ja minne se toimitetaan. Hoitopaikoista kysellään myös, sillä päivähoitopaikat on jaettu alueittain, eivätkä asiakkaat tiedä, mikä on oman alueen tilanne hoitopaikkojen suhteen. Myös päivähoitomaksuista kysytään verkkoneuvonnassa.

”Hei! Tyttäreemme --- on perhepäivähoidossa --- alueella. Olen jäänyt äitiyslomalle tänään 29.10.2007 alkaen eli tuloni laskevat kun alan saamaan Kelan vanhempainpäivärahaa. Huomasin myös, että aikaisemmin sekä minun että puolisoni tulot ovat olleet ehkä enemmän kun mitä toukokuussa päätetyssä päätöksessä on mainittu. Miten minun täytyisi nyt toimia tästä eteenpäin että päivähoitomaksut tulisi oikein jne?”

”Hei! Haluaisin tietää paljonko meidän perheen lasten päiväkotihoidon kuukausi maksun suuruus mahtaisi olla, jos haen heille hoitopaikkaa? meidän perheeseen kuuluu minä, avomieheni ja kaksi poikaa (viisi ja neljä -vuotiaat). Hoidon tarve olisi kokopäiväinen. Mieheni tekee keikkoja ja sijaisuuksia ja minäkin todennäköisesti aloitan keikkatyöt. Miehelläni bruttotulot ovat kuussa n. 1700€ ja minulla tulot olisivat n. 1500€ joten paljonkohan lasten kuukausimaksut olisivat?”

Suurin osa kysyjistä on kysymysten perusteella tulossa päivähoiton asiakkuuteen. Kyseessä voi olla myös muutto Rovaniemelle ja asiakkaat kysyvät valmiiksi päivähoitopaikkoja verkkoneuvonnasta Rovaniemen kaupungin

verkkosivujen kautta. Asiakkuuteen tullaan lähinnä töihin lähdön myötä. Kyse aina kuitenkin siitä, että asiakkuus päivähoitoon on kysymysten perusteella piakkoin alkamassa tai se on jo olemassa.

Asiakkuuden alkamista usein myös ennakoidaan hyvissä ajoin. Jos vanhemmalla on syksyllä töihin lähtö tulossa, hoitopaikkaa kysytään jo alkukesästä tai loppukeväästä. Asiakkaat ennakoivat elämäntilanteen muutostaan hyvissä ajoin.

”Kysymykseni koskee päivähoitopaikkaa eli olen hakenut pojalleni (nimi ja sotu) päiväkotipaikkaa ----- päiväkodista huhtikuusta 08 lähtien. Haluaisin vain varmistuksen, että onko hakemukseni tullut perille ja milloin saan tiedon onko poikani päiväkotipaikan saanut? Hakemukseni jätin elokuussa 06.”

Verkkoneuvonnasta voidaan kysyä osviittaa siihen, mikä kunkin ratkaisun taloudellinen tilanne tulisi olemaan. Eri vaihtoehtojen puntaroimiseksi tarvitaan nimenomaan tietoa, ja siihen verkkoneuvonta antaa asiakaslähtöisen mahdollisuuden: voit kysyä mieltäsi askarruttavasta asiasta kotoa omalta koneelta, turvallisesti omilla tunnuksilla. Vaihtoehtojen kartoittamisessa päivähoidossa mietitään usein sitä, miten työhön siirtyminen lastenhoidon kannalta järjestetään sekä mitkä ovat taloudelliset seuraamukset kustakin ratkaisusta. Verkkoneuvonta voi antaa myös laajemman mahdollisuuden asiakkaille pohtia elämäntilannettaan tai perhetilannettaan, sillä kysymyksiä voidaan lähettää eri osa-alueille, muuallekin kuin päivähoitoon, vaikka alun perin tarve verkkoneuvonnalle olisi tullut lasten päivähoidon järjestämisestä.

Kysymyksissä näkyy myös nykyinen vallitseva tilanne työelämän suhteen, opiskellaan työn ohessa ja samalla hoidetaan myös lapset. Epävarmuus työelämässä vaikuttaa myös perheiden tilanteisiin ja lasten päivähoitoon.

”Olen opiskellut työn ohessa yliopistolla ja nyt työnantaja tarjosi mahdollisuutta opintovapaaseen. Meillä on --- talo, mutta joudun opiskelujen vuoksi hakemaan asunnon ensi talveksi Rovaniemeltä. Minulla on kaksi lasta synt. --- ja --- Heille tarvitsisin tietysti hoitopaikan. Kysymys kuuluu, että pitääkö minun muuttaa itseni ja

lapset Rovaniemelle kirjoille, jotta saan lapsille hoitopaikan ja voinko hakea hoitopaikkaa missä vaiheessa. Ongelmalliseksi tietysti asian tekee vielä se, että enhän tiedä mistä saamme asunnon. Missä päin Rovaniemeä olisi parhaiten lapsille päivähoitossa tila, voisimme sen mukaan hakea asuntoa.”

”Tyttäreemme on perhepäivähoidossa Roin kaupungin tarjoamalla hoitajalla. Työtilanteemme muuttuessa joutuisin olemaan töissä yhtenä päivänä viikossa klo 16-18 aikaan. Sopimuksemme on perhepäivähoitopaikkaan klo 8-16. Minkälaisia vaihtoehtoja minulla on järjestää tyttäreemme hoito tuona yhtenä iltapäivänä viikossa aina tuonne elokuuhun saakka jolloin tilanne ehkä normalisoituu?”

Työelämän ja perheen yhteensovittaminen suomalaisessa yhteiskunnassa on haastavaa. Työsuhteet ovat usein sijaisuuksia ja varmuutta työpaikasta ei ole. Kuitenkin lapset tarvitsevat hoitopaikan myös silloin, kun vanhemmat tekevät lyhyitäkin sijaisuuksia. Miten siis järjestää hoitopaikka, kun töitä on tiedossa harvakseltaan ja niitä ei voi etukäteen juurikaan ennakoida?

Kysymyksistä käy ilmi yksilöllisyyden tarve päivähoiton järjestämisessä. Kyse on yhtä lailla siitä, että vallitseva yhteiskunnallinen tilanne pakottaa asiakkaat etsimään perhetilannettaan parhaiten palvelevaa hoitomuotoa, kuin siitä, että asiakkaat ovat tottuneet vaatimaan ja hakemaan yksilöllistä palvelua. Sosiaalipalvelujärjestelmältä vaaditaan paljon joustavuutta ja kykyä rakentaa pienistä osasista isompia asiakkaita tyydyttäviä palvelukokonaisuuksia.

”Tyttäreni --- on päivähoitossa --- päiväkodissa. Hänellä on max 10 hoitopäivää/kk. Tilanteemme on tyypillinen postmoderni työelämätilanne, johon sopii heikosti hallintokuntanne tyypillinen päivähoitomaksujen määräytymisen perussääntö, joka kaikei kuuluu, että: mikäli yhden kk:n ajalta tarvitsemme yli 10 hoitopäivää, meidän on maksettava korotettu maksu siitä eteenpäin jatkuvasti. Työaikani on joustava ja tällä hetkellä 80%:nen. Työni on vakituinen ja sisältää paljon työmatkoja. Mieheni on töissä kolmivuorotyössä, jossa listat tulevat kolmen viikon rupeamissa. Lisäksi hän opiskelee, joka vaatii n. 5 päivää kuukaudessa. Mieheni työsuhte on pätittäinen ja tällä hetkellä voimassa vuoden loppuun. Kun anoimme hoitopaikkaa vuosi sitten, kerroitte ettemme pysty toteennäyttämään vuorohoidon tarpeen jatkuvuutta. Meille sopiva lastenhoitojärjestelyä helpottava asia olisi, jos voisimme väliaikaisesti nostaa max. päivien määrän 15 ja arvioida tämän

vuoden vaihteessa uudelleen, kun mieheni työtilanne on selviytynyt. onko mahdollista nostaa päivien lukumäärää loka-marraskuun osalta 15 ja palata tammikuussa jälleen 10 niin, että myös maksut määräytyisivät näiden päivien mukaan?”

Marjatta Kekkonen (2009, 167) kirjoittaa varhaiskasvatuksen kehitysnäkemyksistä tänä päivänä: Tutkimuksessa vanhemmat kummeksuvat sähköisen viestinnän vähäistä hyödyntämistä päivähoidossa. Osa vanhemmista on havainnut, että päiväkodeissa kasvatushenkilöstöllä ei useinkaan ole omia tietokoneita. Sähköiset tiedotteet ja ilmoitustaulut, suorat sähköpostiviestit ja digitaaliset kasvunkansiot olisivat vanhempien mielestä varhaiskasvatuksessa luontevia, mutta tällä hetkellä vain vähän käytettyjä yhteydenpitovälineitä. Sähköisen yhteydenpidon ohella vanhemmat kaipasivat yhteisiä tapahtumia ja tilaisuuksia, kuten vanhempainiltoja tai perheretkiä.

Verkkoneuvonta sähköisen asiointin muotona vastanee nykyvanhempien näkemykseen siitä, miten päivähoitoa voitaisiin kehittää. Mielenkiintoista on, että sähköinen asiointi nähdään rinnakkaisena toimintana kaiken muun yhteydenpidon ja kanssakäymisen ohella. Perinteinen toimintamalli vanhempainiltoineen päiväkodin ja vanhempien välillä ei siis ole katoamassa, vaan saamassa rinnalleen nykyaikaisia ja toiselle modernille aikakaudelle sopivia toimintamalleja. Vanhemmat tuntuvat olevan siihen valmiimpia kuin päiväkodit, mikä kertoo siitä, mistä Beckin kirjoittaa, eli yksilöt kestävät muutosta ja kehitystä paremmin kuin järjestelmät ja rakenteet.

Vanhemmat toivoivat myös nykyistä joustavampia, perhekohtaisempia mahdollisuuksia rakentaa lapsen varhaiskasvatuksen kokonaisuutta osa-aikahoidon, avointen varhaiskasvatuspalvelujen, kerhotoiminnan ja kotihoidon yhdistelminä (Kekkonen 2009, 168). Vanhemmat lähestyvät päivähoitoa yksilöllisten tarpeiden mukaan. Modernille 1900-luvun yhteiskunnalle tyypillistä pysyvää ja jäykkää palvelumallia ei vanhempien taholta kaivata päivähoidossa. Vanhemmat haluavat yksilöllisesti valita ja päättää siitä, millainen hoitokokonaisuus omalle lapselle järjestetään.

Vastaaminen tähän yksilölliseen päivähoitopalveluun ei välttämättä rakennu päiväkotijärjestelmän kautta, vaan yhteiskunnallisena kehitystrendinä, jolloin eri vaihtoehtoja lasten hoidon järjestämiseksi voit selvittää esimerkiksi verkkoneuvonnan kautta kotosalla. Yksilöt järjestävät siis itse omat perhetilanteensa, päivähoitoinen, kotihoidontukineen ja osa-aikaisuuksineen, juuri sellaisiksi, kuin kulloinkin haluavat. Vaihtoehtoja pitäisi siis lasten hoitamiseen yhteiskunnassa olla useita erilaisia, joista jokainen voi koota omanlaisensa paketin. Kyse on myös todelliseen käyttäjäkeskeiseen asiakkuuteen siirtymisestä, jonka ennusmerkit olivat Pohjolan mukaan näkyvissä jo vuonna 1993 (Ks. Pohjola 1993 a, 60-61).

”Haluaisin järjestää kahden lapseni (-05 ja -08) hoidon kotona ensi syksystä alkaen, kun äitiyslomani loppuu. Millaisia tukia tähän saisi ja miten asiaa kannattaa alkaa järjestelemään? Entä, jos kotiimme tulisi naapurista kaksi lasta lisää hoidettavaksi? Olisiko meillä mahdollista saada hoitajaa kotiin? Mitään tulosidonnaista tukea emme saa, tulomme ylittävät tulorajat.”

”Olisimme kiinnostuneita ottamaan hoitajat kotiimme ja tarvittaessa poikien lisäksi pari muutakin lasta. Tai sitten semmoinen vuoroviikoin kodeissa tapahtuva hoito. Onko muuta mahdollisuutta kuin toimia itse työnantajana? tai mitä muita mahdollisuuksia meillä on?”

Kun tarkastelin päivähoidon kysymyksiä ensimmäisen kerran, se tuntui kaikkein selkeimmältä ja vakaimmalta kokonaisuudelta verrattuna elatustuen ja lasten ja perheiden palveluiden kysymyksiä sisältöön. Päivähoito on päivähoitoa ja järjestelmänä sellaisenaan se on säilynyt jo pitkään. Kuitenkin, kun kysymyksiä pohtii tarkemmin ja katsoo taustalla olevia ilmiöitä, kertovat kysymykset suoraan tästä ajasta ja tekijöistä, joiden kanssa ihmiset päivittäin ovat tekemisissä. Päivähoitoon ja sen tarpeeseen vaikuttavat yksilölliset perhetilanteet, työelämän tilanteiden muutokset sekä yhteiskunnallinen kehitys yleensä.

Beckin riskiyhteiskunnan teorian kannalta mietittynä päivähoidossa näkyvät yksilölliset perhetilanteet ja tarpeet sekä myös riskeihin suhtautuminen. Nyky-yhteiskunnassa riskien ennakoiminen on vaikeaa, jopa mahdotonta. Kuitenkin

varmuutta kaivataan ja ratkaisujen vaikutuksia omaan elämään. Verkko-ohjelmointiin lähetettyjen kysymysten yksi tarkoitus on riskien ennakointi, sillä tiedon hakeminen eri vaihtoehtojen kartoittamiseksi on aineistoni perusteella sen yksi pääasiallinen käyttötarkoitus. Huomionarvoista tänä epävarmana aikakautena on kuitenkin se, että lasten vanhemmat suhtautuvat lapsensa hoitoon samalla vakavuudella kuin aina ennenkin ja hoitavat päivähoitoon liittyvät asiat hyvissä ajoin. Seuraavaksi tarkastelen elatustuen kysymyksiä.

Elatuksen asiakkuus

Elatustukeen lähetetyistä kysymyksistä voi päätellä, että asiakkuus sosiaalitoimeen yleensä on jo olemassa. Tyypillisin kysymys elatustuessa on, onko toinen vanhemmista maksanut elatusapua. Tämä tarkoittaa sitä, että vanhempien ero on jo selvä, ja sopimukset lasten huollosta ja tapaamisista sekä elatusmaksuista on jossain vaiheessa tehty. Usein sama asiakas esittää tarkentavia lisäkysymyksiä ja käy keskustelua työntekijän kanssa asioistaan.

*”Pyysitte ilmoittamaan, mikäli maksuja tilille tulee, koskien jättämäni elatusturvahakemusta. Tilille on tullut maksu 26.10.2007 ---: lta, summa 352€ ja viestinä 3*elatusapu v.2007. Riittääkö teille tällainen viesti, vai tarviiko erikseen käydä, soittaa tai tulostaa kuitti tms..?”*

”Tilille on tullut kaksi maksua lisää: 29.10.2007 summa 129,10€ ja viestinä elatusrätit sekä 29.10.2007, summa 120,53€ ja viestinä elatusapu lokakuu 2007. Nyt hän on siis käsittäkseni maksanut kaikki rätit sekä edelleen maksuvuorossa olleen lokakuun elatusten. Miten asia etenee nyt tästä eteenpäin?”

Elatustuen kysymyksistä käy yksiselitteisesti ilmi, että taustalla vaikuttavat riidat perhesuhteissa ja vanhempien huonot välit lastensa elatusmaksujen ja tapaamisten suhteen. Muutokset eronneiden vanhempien väleissä huonompaan suuntaan ovat kyseessä useammassa yhteydenotossa elatustukeen verkkoneuvonnassa.

”Nuoremman lapseni (---) isä (---) jättää tietoisesti elatusmaksuja maksamatta. Kun yritin niistä keskustella niin ei synny kuin riitaa. Maksuja jää välistä ja hän ei niistä suostu edes sopimaan eikä välitä muutoinkaan niistä keskustella. Tilanne vaivaa pahasti, sillä olen itse työtön joten maksuilla on lapselle ja hänen hyvinvoinnilleen tärkeä merkitys. Mitä voin tehdä?”

Mielenkiintoinen tekijä on myös se, että asioita kysytään ulkopuoliselta taholta, ei suoraan toiselta vanhemmalta. Elatustuen rooli verkkoneuvonnassa on siis toimia jonkinlaisena puolueettomana neuvonantajana kriisiytyneessä ja riitaisassa tilanteessa. Usein kysymykset on asetettu siten, että kerrotaan taustoja erosta ja huonontuneesta tilanteesta, ja kysytään sitä, miten asioiden suhteen tulisi toimia. Elatustuessa kysytään usein myös elatusmaksujen määräytymisperusteita.

”Olisin tiedustellut, onkohan lapsen isä maksanut mitään elatustukea joka on hänelle määrätty? Jos on niin milloin se maksetaan minulle?”

”Perheemme on ajautunut kriisiin ja nyt on ainoa vaihtoehto se, että muutan lasten kans kotoa pois. En yhtään tiedä mistä aloitan. Tietenkin asunto pitäisi saada. Mistä sitä haen? Lisäksi mietin miten pärjäämme lasten kanssa. Miten elatustuki määritellään ja kuka sen tekee ja milloin?”

Kysymyksistä käy ilmi se, kuinka monimutkainen järjestelmä on erotilanteissa lasten elatuksen suhteen. Asiakkaan täytyy itse olla valveutunut ja osata käyttää oikeita termejä, mikäli hän haluaa, että saa kysymykseensä selvän vastauksen. Elatusasioiden hoito edellyttää asiakkaalta tuntemusta paitsi lainsäädännön myös palvelurakenteen suhteen.

”Hei, kysyisin että onko tämän vuoden alusta tullut elatusapuun indeksikorotus? Nykyinen elatusapu on 130€ /kk eli onko mahdollisesti noussut paljon?”

Verkkoneuvonta toimii hyvänä kanavana ensimmäiselle yhteydenotolle, mikäli lasten huoltoon on tulossa muutoksia eron vuoksi. Kysymyksistä käy ilmi suomalaisen perherakenteen muutos postmodernin ajan hengen mukaiseksi.

Modernin ajan ydinperhe ei enää muodosta perheen normia, vaan on siirrytty moninaisia perhemalleja sisältävään postmoderniin perherakenteeseen. Perheen muodostaminen ei enää perustu samana pysyviin normeihin ja odotuksiin, vaan neuvottelu- ja päätöksentekomenettelyyn, jolla asioita sovitaan osapuolten etujen mukaisesti. Avioerot ja uudelleenavioitumiset synnyttävät uusia perheitä. Postmodernin näkökulman mukaan tärkeintä on lapsen tasapainoisen kehityksen turvaamista, eikä sitä, millaisen perhemuodon puitteissa se tapahtuu. (Raunio 2000, 98-99; Takala 1992, 595.)

Moderni ajattelu tänä päivänä perheiden suhteen on joustava, perustaa kyseenalaistetaan jatkuvasti pyrittäessä oikeampaan totuuteen. Yksilöllistymiskehityksen seurauksena perhe on purkautunut pienemmiksi osiksi. Monimuotoiset perhemuodot ja myös osa aiemmista sosiaalisista ongelmista määrittyy vain erilaisuudeksi. Lapset ovat väistämättä mukana postmodernille ominaisessa neuvottelussa ja puntaroinnissa. (Nätkin 2003, 37.) Beck (1999) näkee ydinperheiden hajoamisen olevan yksi yksilöllistymiskehityksen seurauksista.

Asiakkuus elatustuessa on samalla tavalla rajattua kuin päivähoidossa. Päivähoito ja elatus verkkoneuvonnassa muodostavat ennalta määritellyn tilannekontekstin, jolloin sinne lähetetyt kysymykset ovat sisällöltään juuri sellaisia, kuin elatustuen tai päivähoidon kysymysten voi ennalta olettaa olevankin. Elatus viitekehystenä kertoo kysyjälle jo ennakkotiedon, eli ero vanhempien välillä on todellinen tulossa oleva muutos, tai sitten se on jo tapahtunut ja tilanteessa on tapahtunut jonkin asteista muutosta, yleensä taloudellisessa mielessä huonompaan. Muutos on useimmiten kuitenkin elatusosiossakin käynnistävä tekijä verkkoneuvonnan käyttämiselle. Toisaalta taas elatusasioissa kiinnostaa myös se, milloin esimerkiksi maksuja on tulossa tilille tai miten elatusmaksut määräytyvät. Taustalla vaikuttavia tekijöitä ei niinkään kysymyksissä käsitellä, vain silloin, jos ero puolisoitten välillä on mietinnässä tai juuri tulossa.

Elatusosion kysymykset kertovat myös siitä, että asiakkaat käyttävät sähköistä asiointia tottuneesti omien asioidensa hoidossa. Verkkoneuvonta antaa mahdollisuuden mihin vuorokauden aikaan tahansa kysyä mieltä askarruttavia kysymyksiä, joko kotoa, työpaikalta tai julkisilta palvelupaikoilta, missä on mahdollisuus tietokoneiden julkiseen käyttöön.

”Minulla on aika lastenvalvoja --- 30.8.2007 klo 10:00. Voisinko saada siihen liittyvät asiapaperit esitetyiksi?”

”Olisin kysäissyt, että miltä tämä meidän tilanne vaikuttaa, onko --- maksanut rästäään, vaan voinko sitten alkaa odottamaan ulosmittauksen tuotantoa?”

Kysymykset kertovat asiakkuuden olemassaolosta sosiaalitoimeen, sillä toimintatavat ovat asiakkaiden tiedossa. Elatustuen asiakkuuksissa nousevat esiin riidat vanhempien välillä lasten elatuksen ja huollon sekä tapaamisten suhteen. Taloudelliset ongelmat ovat useimmiten syynä asiakkuuteen tässä foorumissa. Verkkoneuvonta elatustuessa on korvannut sähköpostin käyttöä, sillä verkkoneuvonnassa ei ole samanlaista tietosuojariskiä kuin sähköpostilla asioimisessa.

Asiakkaiden kysymykset elatusosiossa ovat rajatumpia kuin päivähoidossa tai lasten ja perheiden palveluissa. Päivähoidossa käsiteltiin työelämän, talousasioiden sekä perhe-elämän yhteensovittamisen kysymyksiä. Elatuksessa kysymykset keskittyvät aika selkeästi taloudellisiin tilanteisiin ja tekijöihin, taustalla olevat riidat perhesuhteissa näkyvät kysymyksissä, mutta yhteyttä työelämään elatuksen kysymyksistä ei nouse esiin. Päivähoidon kysymyksissä taas perhesuhteiden vaikeudet eivät tule esiin suoranaisesti, mikäli ongelmia esiintyy puolisoitten kesken, niitä kysytään lasten ja perheiden palveluista tai elatuksesta.

Lasten ja perheiden palveluiden asiakkuus

Lasten ja perheiden palvelut –osio eroaa päivähoidosta ja elatustuesta siten, että sinne on lähetetty kirjava joukko kysymyksiä. Nimike palvelulle on väljästi rajattu alun perin, joten kysymysten kirjo selittyy suurimmaksi osaksi sillä. Päivähoito ja elatustuki ovat nimikkeenä jo niin selkeästi raamitettu, että asiakkaat osaavat asettaa kysymyksensä sinne suoraan.

Tässä osiossa myös miehet kysyvät enemmän kuin kahdessa muussa osiossa. Useimmissa kysymyksissä on kyseessä isä, joka erotilanteessa perää oikeuksiaan lapsensa huollon ja tapaamisten suhteen. Elatusosiossa miehet eivät enää kysymyksiä juurikaan esitä. Lasten ja perheiden palvelut kysymysten perusteella on foorumi, jossa perhetilanteiden muutokset ovat akuutissa vaiheessa olevia kriisitilanteita perhesuhteissa. Miehet ovat ehkä senkin vuoksi vielä vahvemmin mukana verkkoneuvonnassa esittämässä kysymyksiä tilanteen selvittämiseksi. Elatukseen päästäessä huolto- ja tapaamisristiriidat kysymysten määrän perusteella voidaan olettaa ratkenneen naisten eduksi.

Yhteys sosiaalityöhön näkyy lasten ja perheiden palveluissa kaikkein selkeimmin. Kysymyksistä käy ilmi se, että osa kysyjistä on jo sosiaalityön asiakkuudessa. Sosiaalityölle ei verkkoneuvonnassa ole omaa foorumia, joten kysymykset sosiaalityöhön liittyen ohjautuvat lasten ja perheiden palvelun alle.

”Meillä piti olla helmikuun alussa palaveri lastensuojelussa liittyen tukiperhepalveluun, joka on ollut meillä viime syksystä saakka. Sosiaalityöntekijä --- ilmoitti tammikuun lopulla, että hän ei ole enää työssä lastensuojelussa, joten palaveri peruutetaan. Samalla sovittiin, että lastensuojelusta ollaan yhteydessä meihin päin ja sovitaan uusi palaveriaika vko:lla 7. Puhelusta on nyt kuukausi aikaa, emmekä ole kuitenkaan saaneet teiltä yhteydenottoa. Nyt kysyisimmekin, koska on tarkoitus pitää palaveri tukiperheasiassa?”

”Haluaisin tietää, kävivätkö --- ja --- tänään pyytämässänne palaverissa ja mihin jatkotoimenpiteisiin aiotte asian suhteen ryhtyä?”

Asiakkaat käyttävät lasten ja perheiden palvelua verkkoneuvonnassa yhtenä yhteydenpidon välineenä sosiaalityöntekijään. Useita kertoja sama kysyjä tarkentaa ja tekee lisäkysymyksiä sosiaalityöntekijälle. Asiakkaat käyvät kysymysten perusteella keskustelua sosiaalityöntekijän kanssa. Sähköinen asiointi on tässäkin osiossa selkeästi toimintamalli, jota asiakkaat tottuneesti osaavat käyttää muiden yhteydenpitovälineiden rinnalla.

Lastensuojelullinen huoli näkyy myös tässä osiossa, joka sekin tukee päätelmää siitä, että sosiaalityön asiakkaat verkkoneuvonnassa käyttävät lasten ja perheiden palvelua. Asiakkaat kysyvät lastensuojeluilmoituksesta, miten se tehdään ja minne. Kysymyksissä selitetään huolta aiheuttanut tilanne ja neuvoa siihen, miten asiassa pitäisi edetä. Kaksi kysyjää on jättänyt verkkoneuvontaan osoitteen ja yhteystiedot, jotta sosiaalityöntekijä voi selvittää asiaa. Eli asiakkaat käytännössä tekevät lastensuojeluilmoituksen verkkoneuvontaan. Kyse voi olla myös omasta perheestä, eronnut ja toisella paikkakunnalla asuva etävanhempi ilmoittaa lastensuojelullisen huolensa toisen vanhemman kyvystä huolehtia lapsesta. Aineistoni olen saanut kesällä 2008, sen jälkeen verkkoneuvonnan sivuja on päivitetty jo sen verran, että lastensuojelu on siellä omana osuutenaan. (Ks. Rovaniemen verkkoneuvonta.)

”Haluaisin tietää millainen on --- tehtävän lastensuojeluselvityksen aikataulu ja ketä siinä kuullaan ja milloin? Mielestäni olen oikeutettu toisena huoltajana ja lastensuojeluilmoituksen tekijänä saamaan nämä tiedot.”

Lasten ja perheiden palvelussa kysytään myös neuvoja kriisitilanteisiin perheissä ja avioeroon liittyvistä käytännön asioista. Kysymys voi kuulua:

”Mitä kaikkea pitää tehdä avioerossa käytännössä?”

Usein kysytään jo vireille laitetusta avioerosta, mitä sen jälkeen tapahtuu, halutaan siis tietää, mitä vaiheita avioerossa pitää käytännössä tehdä. Lasten huollosta ja tapaamisista avioerotilanteessa kysytään myös usein, sekä omaisuuden osituksista.

Elämäntilanteissa tapahtuneet kriisit ja muutokset ovat taustalla siihen, miksi asiakkaat tarttuvat verkkoneuvontaan. Kysymykset tässä osiossa ovat pitkiä ja laajoja ja ne sisältävät useita kysymyksiä. Tämä kertoo siitä, että asiakkaiden perhetilanteissa tai elämäntilanteissa on tapahtunut jokin akuutti muutos, tai kriisi, jonka keskellä ei oikein tiedetä, mitä tehdä tai kenen puoleen kääntyä. Yksi tilanne/ongelma näyttää aiheuttavan myös useita ratkaistavia ongelmia perheiden tilanteissa.

”Kuten aiemmassa viestissäni mainitsin, minulla on lapseni isän kanssa yhteishuoltajuus ja yritän hakea lastani luokseni asumaan! Nyt yritän puhelimitse tavoitella lastani ja minulle vain sanotaan ettei --- ole tavattavissa ja sanotaan ettei minusta ole äidiksi! Yrittäkää nyt ihan tosissaan vastata, että mitä helvettiä minä teen ennen kuin se mies pilaa lapseni elämän täysin!”

Baumanin (2002, 196) näkemys on, että yksilöllistymiskehitys on johtanut siihen, että puoliset eivät kriisitilanteissa näe mielekkäänä taistella avioliittonsa onnistumisen puolesta ja jäädä ylämäessäkin puolisonsa rinnalle, vaan on houkuttelevampaa jättää ahdistava tai vaikeaksi muodostunut avioliitto ja katsella mahdollisuuksia elämänsä järjestämiseen avioliiton ulkopuolelta. Eräänlaisesta harkitsemattomuudesta ja lyhytjänteisyydestä kertoo kysymyksissä se, että ylipäättensä kysytään verkkoneuvonnasta, miten avioeron saa, tai miten käytännössä avioerohommat hoidetaan. Miksi sitoutua avioliittoon, jos niin herkästi ollaan luovuttamassa, tai miksi mennä naimisiin, jos ei ole etukäteen miettinyt, mitä avioliitossa olo tai siitä eroaminen oikein tarkoittaa? Voidaanko ajatella, että tämän päivän ihmiset ovat tottuneet ottamaan riskejä myös henkilökohtaisessa elämässään, ja ajattelevat, että ”voihan sitä aina erota, jos tämä avioliitto ei onnistukaan”.

Verkkoneuvonnan palveluista puuttuu mielenterveyspuoli kokonaan, joten lasten ja perheiden palvelussa kysytään apua tilanteisiin, jossa vanhempi kokee tarvitsevansa apua jaksamiseensa ja psyykkiseen vointiinsa. Kyse on siitä, että haetaan neuvoa siihen, mistä voisi saada apua. Jonkin verran

mielenterveyspuolen kysymyksissä kerrotaan taustoja omalle tilanteelleen, jotta neuvojat osaavat ohjata asiakkaat ottamaan yhteyttä oikeaan paikkaan. Verkkoneuvonta voi toimia matalan kynnyksen palveluna myös psyykkisesti raskaissa elämäntilanteissa:

”Hei! Mistä voisin saada apua tai tarvitsen jonkun ihmisen jonka kanssa voisin puhua omista asioista? Minulle on tapahtunut elämässä niin paljon kaikkea surullisia asioita, varsinkin tänä vuonna ja tuntuu että minulta on voimat pois. Olen istunut puhelin kädessä että soitan mielenterveys toimistoon ajan mutta se on niin iso kynnys etten ole sinne soittanut. Sain tutulta tietää näistä sivuista ja rohkenin nyt tänne kirjoittaa. Asun poikani kanssa kahdestaan hän on 15-vuotias.”

”Hei! En tiedä, kuulunko kohderyhmäänne (perheneuvola), mutta ajattelin kuitenkin lähteä tätä kautta selvittämään olisiko mahdollista päästä keskustelemaan ammatti-ihmisen kanssa elämäntilanteestani? Takanani on 7 vuoden parisuhde, joka tuntuu olevan tällä hetkellä lukossa. Lapsia ei ole, olemme kokeneet keskenmenon ja suru on vieläkin suuri. Kumppanini ei ole ilmaissut haluaan lähteä yhdessä keskustelemaan asioista mutta oma pää ja keinot tuntuvat olevan aika tavalla lopussa tilanteen selvittämiseksi. Erot ei kumpikaan haluaisi mutta parisuhteessamme on ongelmia joista kumppani ei halua keskustella. Sitä en tiedä, voiko ammatti-ihminen auttaa ongelmisamme, mutta haluaisin käyttää kaikki mahdolliset keinot, jos niitä vielä on.”

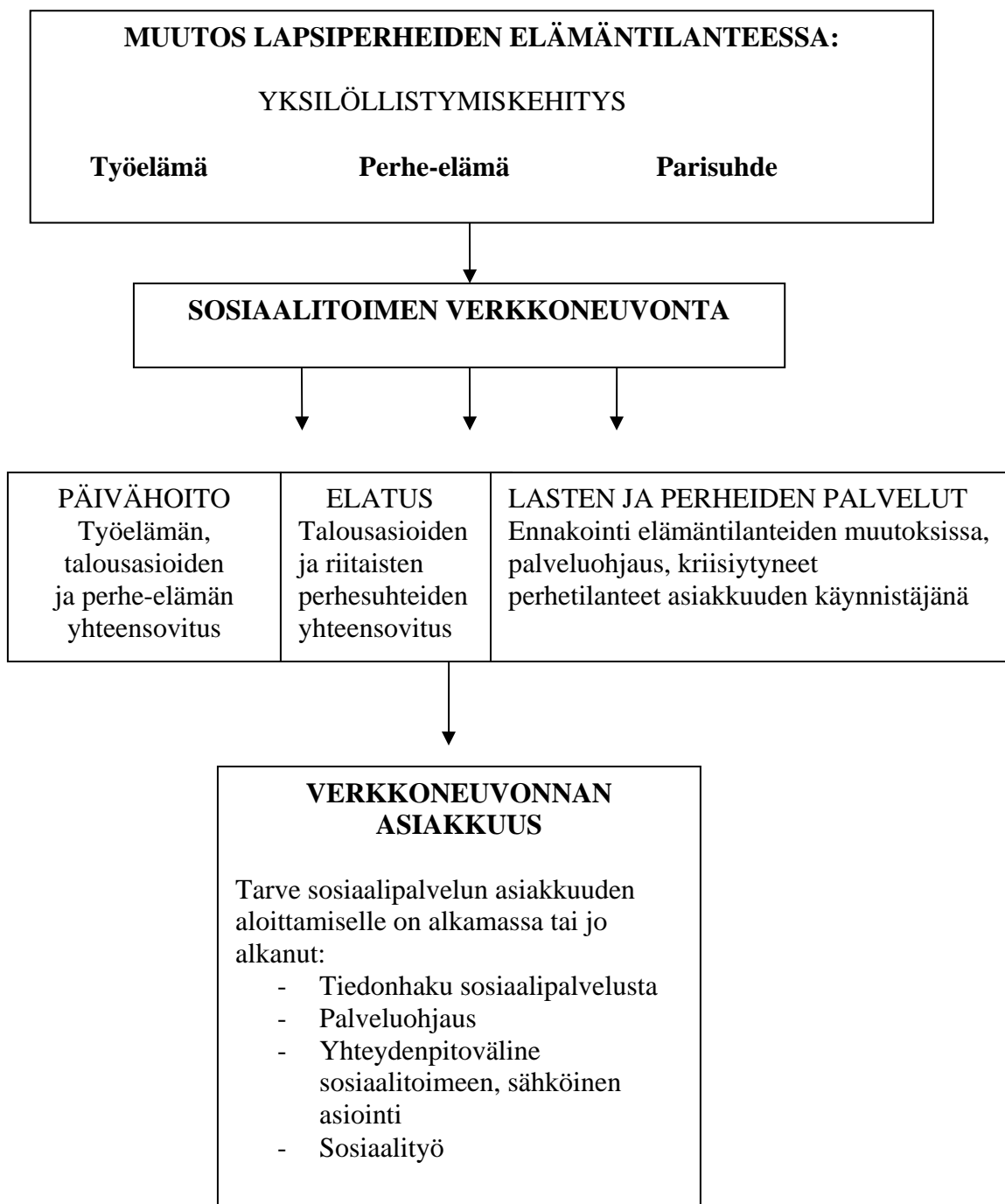
Lasten ja perheiden palveluissa kysytään myös kysymyksiä, jotka kuuluvat päivähoidon tai elatustukeen tai toimeentulotukeen. Lasten ja perheiden palvelut ovat palveluna väljästi rajattu ja laaja ja se näkyy kysymysten monipuolisuudessa. Tarve tälle palvelulle ja foorumille on kuitenkin ilmeinen. Lasten ja perheiden palvelut toimivat sosiaalitoimen palveluohjauksen muodossa, jolloin kysymyksillä haetaan sitä, minne ratkaistavien ongelmien kera pitäisi käännyä.

Lasten ja perheiden palvelut on edelleen olemassa verkkoneuvonnan sivuilla (Ks. Rovaniemen verkkoneuvonta). Lasten ja perheiden palvelut – osio toimii eräänlaisena verkkoneuvonnan sisään heitto-osastona, jossa esitetään kysymyksiä

laajasti erilaisista tilanteista, jotka tavalla tai toisella liittyvät lapsiin. Kysymyksistä käy ilmi myös ennakoiti tulevien elämäntilanteiden muutosten suhteen, tiedonhaku eri ratkaisuvaihtojen kartoittamiseksi näkyy selkeästi tässäkin osuudessa.

Muutos elämäntilanteessa on suuri yhteinen tulkintakehys tämän aineiston analyysissa. Elämäntilanteiden muutoskehysten sisällä voidaan nähdä pienempiä osa-alueita, joita muutokset koskevat: Työelämän, perhe-elämän sekä parisuhteen muutokset olen valikoinut aineistosta keskeisimmiksi ja pienemmiksi teemoiksi.

Seuraavassa kuviossa kuvaan verkkoneuvonnan asiakkuuden kehysten rakentumista aineistossa. Muutos lapsiperheiden elämäntilanteissa käynnistää verkkoneuvonnan asiakkuuden alkamisen, tai asiakkuus voi olla jo em. syistä johtuen olemassa. Beckin yksilöllistymiskehitys näkyy verkkoneuvonnan osa-alueissa (päivähoito, elatus, lasten ja perheiden palvelut) perhe-elämän, työelämän sekä parisuhteen yhteensovittamisen haasteina.



Kuvio 2. Verkkoneuvonnan asiakkuuden kehityksen rakentuminen aineistossa.

Verkkoneuvonnan asiakkuus on myös hajanaisempi kokonaisuus, jossa tulkintakehyksiä on haettava muualtakin kuin Beckin teoriasta tai aineistosta selkeästi näkyvistä asiakkaiden elämäntilanteiden muutoksista. Tutkimukseni yksi tarkoitus on pohtia sosiaalityön ja verkkoneuvonnan asiakkuuden yhteyttä. Sosiaalityö toimii kontekstina tulkitessani aineistosta verkkoneuvonnan asiakkuuden ja sosiaalityön välistä suhdetta.

Sosiaalityön kansainvälisen määritelmän mukaan sosiaalityön tavoitteena on lisätä hyvinvointia edistämällä yhteiskunnallista muutosta. Sosiaalityön tavoitteena on myös edistää ihmissuhdeongelmien ratkaisua, elämänhallintaa ja itsenäistymistä. Sosnet - yliopistoverkoston sosiaalityön määritelmän mukaan sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalityöntekijän yliopistokoulutuksen saaneen ammattihenkilön toimintaa, joka perustuu tieteellisesti tutkittuun tietoon, ammatillis-tieteelliseen tietoon sekä sosiaalityön eettisiin periaatteisiin. Sosiaalityöllä vahvistetaan hyvinvointia edistäviä olosuhteita, yhteisöjen toimivuutta sekä yksilöiden toimintakykyä. (Ks. Sosnet 2003.)

Päivähoidon kysymyksistä voidaan päätellä, että yhteys sosiaalityöhön on vähäinen. Päivähoito ja elatus kuuluvat sosiaalihuollon piiriin sosiaalihuoltolain (1982) määritelmän mukaan. Asiakkuus on päivähoidon kysyjillä usein alkamassa työelämään menon myötä, eli perhetilanteen muutoksen vuoksi. Asiakkuus alkaa siis päivähoitopalvelussa, joka kuuluu sosiaalipalveluihin. Kysymysten keskeiset aiheet ovat perheen ja työelämän yhteensovittaminen sekä taloudellisten tekijöiden selvittäminen. Perheiden tilanteet päivähoidon kysymysten perusteella ovat yksilöllisiä ja verkkoneuvonnan kautta selvitetään lasten hoidon järjestämiseksi omalle elämäntilanteelle parasta mahdollista vaihtoehtoa.

Elatuksessa yhteys sosiaalityöhön sen sijaan nousee esille, keskittyen taloudellisiin tekijöihin sekä kriisiytyneisiin perhetilanteisiin. Kuitenkin pohdin sitä, miten sosiaalityö elatuksessa määritellään, vai onko kyse samankaltaisesta sosiaalipalvelusta/sosiaalihuollosta kuin päivähoidossa. Onko sosiaalityön raja

hämärtymässä sosiaalipalveluiden saralla? Asiakkuus sosiaalitoimeen on elatuksessa ilmeinen, mutta sosiaalityön osuus jää vaikeasti tulkittavaksi.

Kysymysten perusteella voidaan päätellä, että elatuksen asiakkaat ovat jo eronneita ja ero on todennäköisesti ollut riitaisa lasten elatuksen suhteen. Muutos on keskeinen kehys elatuksessa, yleensä huonompaan suuntaan asiakkaiden kannalta. Yleensä maksuja elatusvelvolliselta ei ole saapunut ja elatusosiota käytetään apuna tilanteiden selvittämiseksi. Kysymyksistä käy ilmi, että asiakkaat ovat olleet työntekijöiden kanssa tekemisissä jo aiemmin erotilanteissa lasten huoltoa ja tapaamisasioita selvitettäessä, ja asiakkuus sosiaalitoimeen on näin ollen muotoutunut. Asiakkuus on elatuksessa rajattu nimenomaan lasten ja ex-puolisoiden välisiin suhteisiin.

Lasten ja perheiden palveluiden yhteys sosiaalityöhön on kaikkein selkein ja monipuolisin. Lasten ja perheiden palveluiden kysymykset ulottuvat lastensuojelun, perheneuvolan, mielenterveystoimiston ja toimeentulotuen piiriin, mutta kuitenkin siten, että kyse on nimenomaan lapsiperheistä. Moninaiset elämäntilanteiden muutokset ja ongelmat tulevat esiin tämän osion kysymyksistä. Sosiaalityön kehys myös nousee esiin aineistosta omana kokonaisuutenaan liittyen lapsiperheiden sosiaalisiin ongelmiin.

6.3 Hyvinvointiyhteiskunta ja yksilöllistyminen

Verkkoneuvonta on osa sosiaalipalvelujärjestelmää, joka on tarkoitettu kaikelle väestölle. Se sopii ajatukseen universaaleista sosiaalipalveluista, joita hyvinvointivaltion rakentamisessa katsottiin tarjottavan kaikille. Toisaalta verkkoneuvonta sopii myös uuteen hyvinvointipolitiikkaan: Sosiaalipalvelut ovat edelleen tarjolle kaikille kansalaisille, mutta verkkoneuvonta palveluna kielii vallitsevasta muutoksesta riskiyhteiskunnan suuntaan. Sosiaalipalveluita on kyllä tarjolla, mutta neuvojen ja ohjauksen muodossa. Näin ollen asiakkaita opastetaan löytämään ja toimimaan kuitenkin itse ratkaisujensa suhteen.

Elämän epävarmuus on tätä toisen modernin, riskiyhteiskunnan, aikaa leimaava ilmiö. Riskit ja katastrofit tulevat ennakoimatta, eikä seurauksia pystytä arvioimaan. Epävarmuus voidaan nähdä vahvana yksilöllistävänä voimana, yhdistämisen sijaan se hajottaa ja yhteisen hyvän käsitys muuttuu hämärämmäksi ja menettää merkitystään. Nykyisin pelot ja surut kärsitään myös yksin. (Bauman 2002, 178) Riskien kanssa eläminen ja epävarmuus ovat tulleet osaksi ihmisten elämää, jolloin väistämättä opitaan myös tulemaan toimeen epävarmoissa riskiolosuhteissa sekä myös selviytymään yksin. Avioerojen lukumäärä Suomessa kertoo siitä, että vaikka avioliittoon mennäänkin varmasti tositarkoituksella, hankaluuksien ilmaantuessa siitä osataan myös irtaantua, koska on opittu elämään epävarmuuksien ja riskien kanssa ja yksinoloa ei pelätä.

Tilastokeskuksen väestönmuutostietojen mukaan vuonna 2008 Suomessa solmittiin 31 014 avioliittoa, mikä on 1 517 enemmän kuin edellisenä vuonna. Vuonna 2007 solmittiin 29 497 avioliittoa. 2000-luvulla solmittujen avioliittojen määrä on vaihdellut vuosittain melko voimakkaasti. Vuonna 2008 ensimmäisen kerran avioituneiden naisten keski-ikä oli 30,2 vuotta ja miesten 32,5 vuotta. Edellisenä vuonna vastaava naisten luku oli 29,9 vuotta ja miesten 32,3. Vuonna 2008 avioeroon päättyi 13 471 avioliittoa, mikä on 247 enemmän kuin vuotta aiemmin. Avioerojen määrä on pysynyt ohessa olevan taulukon mukaan suurin piirtein samana, mutta avioliittoja on solmittu enemmän. (Ks. Tilastokeskus avioliitot ja avioerot.)

Taulukko 3. Siviilisäädyn muutoksia ja avioliiton solmineiden keski-ikä 2001–2008. (Ks. Tilastokeskus avioliitot ja avioerot.)

| Vuosi | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Solmitut avioliitot | 24830 | 26969 | 25815 | 29342 | 29283 | 28236 | 29497 | 31014 |
| Avioerot | 13568 | 13336 | 13475 | 13234 | 13383 | 13255 | 13224 | 13471 |
| Avioituneiden naisten keski-ikä | 28,7 | 29,1 | 29,2 | 29,7 | 29,6 | 29,7 | 29,9 | 30,2 |
| Avioituneiden miesten keski-ikä | 31,0 | 31,3 | 31,5 | 32,1 | 31,8 | 32,1 | 32,3 | 32,5 |

Taulukko kertoo avioliittojen solmimisen lisääntyneen vuosi vuodelta, mutta avioerojen määrä on pysynyt suunnilleen samana jo vuosia. Avioliiton solmiminen sen sijaan tapahtuu myöhemmällä iällä, kuin esimerkiksi vuonna 2001. Iän myöhentyminen voi kertoa siitä, että kouluttautuminen ja oman uran luominen Suomessa vie naisilta ja miehiltä tänä päivänä pidempään. Naiset ja miehet haluavat mahdollisesti myös olla valmiita avioliittoon ja perheen perustamiseen kouluttautumisen ja työelämän suhteen, eli ura on saatu alulle ja koulut käytyä. Avioerojen määrä on vuosittain vakio Suomessa tilastokeskuksen mukaan, melkein puolet liitoista päättyy avioeroon. Kuitenkin avioliittoja solmitaan enemmän. Kehitys on vienyt siihen suuntaan, että avioliitot voivat kestää paremmin kuin esimerkiksi vielä 2000-luvun alussa.

Yksilöt ovat oppineet luottamaan itseensä vaikeissa tilanteissa instituutioiden tai toisten ihmisten sijaan. Varmuutta ja vakuutusta ei enää ole, joten on paras itse tehdä ratkaisut hyvissä ajoin, jotta katastrofeja ei pääse syntymään. Kyse on vallitsevalle aikakaudelle ominaisesta itseään toteuttavasta profetiasta, josta Bauman (2002) on kirjoittanut. Muutoksiin sopeutuminen on tuonut mukanaan myös vastatendenssin, muutoksia myös aletaan väistämättä odottaa ja niitä kaivataan. Stabiili elämäntilanne voi tuntuakin ahdistavalta, kun on totuttu elämään jatkuvassa muutoskehityksessä, jolloin muutoksia myös itse aiheutetaan.

Oma elämä pitääkin saada muuttumaan tasaisin väliajoin, joko hakeutumalla opiskelemaan uudelleen, vaihtamalla työpaikkaa tai kumppania.

Verkkoneuvonnan kysymykset, jotka liittyvät kriisiytyneisiin perhetilanteisiin, eivät kerro sitä, miten prosessit lopulta ratkesivat. Kysymykset kertovat vain sen, että perhetilanteissa ja parisuhteissa on ongelmia, joihin asiakkaat kokevat tarvitsevansa neuvoa. Verkkoneuvonnan kysymykset kertovat siitä, että yksilöllistyneet aikuiset Suomen maassa reflektoivat omaa tilannettaan ja voivat tarttua verkkoneuvontaan senkin vuoksi, eivät välttämättä siitä syystä, että aikovat esimerkiksi lopulta avioeroa hakea.

Refleksiivisuuden käsite kuuluu olennaisena osana riskiyhteiskuntateoriaan. Refleksiivisyys on itsensä kohtaamista, tässä yhteydessä sillä tarkoitetaan modernisaation seurausten kohtaamista ja teollisuusyhteiskunnan järjestyksen kyseenalaistamista. (Beck 1999, 74.) Moderni refleksaatio tarkoittaa mielestäni myös sitä, että omaa itseä ja toiveitaan ja tarpeita analysoidaan tottuneesti, huomio on yksilöissä itsessään sen sijaan, että mietittäisiin yhteiskunnan kehittämistä yksilöille sopivaksi. Kehitys ei tapahdu yhteiskunnan tasaisena kehityksenä, vaan yksilöiden kautta. Markkinat, kysyntä ja tarjonta, suuntaavat yhteiskunnan kehittymistä sen mukaan mitä kansalaiset tahtovat.

Ensimmäinen moderni on synnyttänyt omaksi rakenteekseen monopoleja ja normalisointia, kuten sukupuolijakoisen ydinperheen, professiot ja ammatit, yhteiskuntaluokat ja normalisoidut palkkatyön markkinat. Samalla se kuitenkin on synnyttänyt näitä hajottavat vastatendenssit. Yksilöllistyminen on yksilöiden irtaantumista yhteisöistään sekä teollisuusyhteiskunnan säätymaisistä jaoista. Yksilöllistyminen on mahdollisuutta ja pakkoa rakentaa omaa elämänsänsä ja valita oman sitoumuksensa vailla yhteisön, luokan tai sukupuolen asettamia pakkoja. (Julkunen 2005, 235-236.) Lewis & Sarre (2006, 143) määrittelevät yksilöllistymisen käsitteen olevan kytköksissä yksilöiden tekemiin valintoihin. Traditiot ja tavat vaikuttavat vähemmän ihmisten tekemiin valintoihin ja valinnat lähtevät ihmisten yksilöllisistä tarpeista.

Epävarmuus elämässä vaikuttaa kaikkiin osa-alueisiin elämässä. Yksi kehitystrendi näyttää olevan myös suorittamalla eläminen, josta kertoo lastenhankinnan iän myöhentyminen sekä jatkuva kouluttautuminen työn ja perhe-elämän ohella. Tutkimusten mukaan tärkeimmät syyt alle 30-vuotiaiden lastenhankinnan lykkäämiseen ovat opinnot. Opiskelemissa olevien osuus on kasvanut koko ajan ja opintojen kesto on pidentynyt. Yhä suurempi joukko myös hankkii toisen ammatillisen tutkinnon. Opintojen lisäksi nuorten lastenhankinnan ajoitukseen vaikuttavat työelämään ja parisuhteeseen (sopivan kumppanin puuttumiseen) liittyvät syyt. (Gissler ym. 2009, 75.) Avioliiton solmimisiään myöhentyminen voi selittyä myös em. syillä.

Riskiyhteiskunnassa mahdollisuuksia on paljon, mutta pakkoa on varmasti yhtä suuri määrä. Onko riskiyhteiskunnassa eläminen pakottanut ihmiset ylisuorittamaan joka rintamalla, kotona, töissä ja usein vielä koulun penkillä? Kouluttautumisen lisääntyminen kertoo yksilöiden satsaamisesta omaan itseensä, sillä järjestelmiin tai työpaikkojen pysyvyyteen ei ole luottaminen. Mikäli työpaikka menetetään, on helpompi hakeutua toiseen työhön, jos koulutus sekä työkokemus ovat ajan tasalla. Mahdollisuudet myös lisääntyvät kouluttautumisen myötä. Kun yhteiskunnassa eletään tilanteessa, jossa vaateet ovat yksilöille kovat selviytymiseen, niin samalla kasvaa myös yksilöllisyyden tarve elämän- ja perhetilanteiden järjestämiseen. Verkkoneuvonnan kysymykset päivähoidossa kertovat tästä ilmiöstä. Vanhemmat voivat myös kouluttautua työn ohessa ja se asettaa haasteen päivähoidon järjestämiselle.

Globalissa maailmassa on yhä haastavampaa sosiaalisen turvallisuuden takaaminen valtion tai julkisten instituutioiden toimin. Ihmisten aloitekyky ja riskien havaitseminen ja hallinta ovat välttämättömiä yhteiskunnassa suunnistamiseen. (Järvelä 1999, 117-118.) Omatoiminen selviytyminen ja vaihtoehtojen kartoittaminen parhaimman mahdollisen ratkaisun löytämiseksi on suuntaus, johon postmodernissa, tai toisessa modernissa kuten Beck nimittää, ihmiset ovat pakotetut. Ennakoiminen oman elämäntapahtumien suhteen siinä määrin kuin se on mahdollista, on välttämätöntä kaaoksen välttämiseksi. Mutta

kääntyykö ennakoiminen ja muutosten haistelu jossain vaiheessa omaa itseään ja perhettään vastaan? Kyse on siitä, että kun ihmiset keskittyvät kurkottamaan tulevaisuuteen ja näkemään tulevaa muutoskehitystä, ei osata elää ja nauttia tämän hetkisestä elämästä. Ruoho voi olla vihreämpää aidan toisella puolella.

Tuomioja (1999, 47-48) näkee suomalaisen hyvinvointipolitiikan ja palvelujärjestelmän muutoksen suunnan kansalaisten kysyntää vaihtoehtoihin ja yksityisiin palveluihin. 1990-luvun alun laman jälkeen kuntien tarjoamien palveluiden taso ja saatavuus on heikentynyt. Tuomiojan mukaan kuitenkin näin on tapahtunut pakon edessä, ei niinkään siksi, että ihmiset eivät asettaisi julkisia palveluja etusijalle. Yksityisten eläke- tai muiden vakuutuksien kysyntä johtuu pikemminkin halusta täydentää sosiaaliturvaa, ei halusta irtisanoutua yhteisestä vakuutusjärjestelmästä. Myös Järvelä (1999, 121) näkee ihmisillä edelleen olevan intressin hyvinvointivaltion ja sen tarjoaman turvallisuuden säilyttämiseen, yhteiskunnan muutoksessa hyvinvointivaltio on saamassa vain uudenlaisen sisällön.

Sosiaalipolitiikan on laajentanut hyvinvointipolitiikaksi se, että sen kohteena on koko väestö, eikä vain tarveharkinnan perusteella erotettu köyhempi väestönosa. Mikäli hyvinvointivaltio halutaan säilyttää, tulee sitä kehittää turvaamalla rahoituksellinen kestävyys, valtiokeskeisyyden vähentämisellä, yksityisellä palveluntarjoamisella sekä myös suvaitsemalla erilaisia yksilöllisiä elämäntapavalintoja. Hyvinvointivaltion tärkein piirre on ihmisten turvallisuuden vahvistaminen ja toteuttaminen eri tavoin. Yhteiskunnan tarjoamat työkalut ja koulutukset niiden käyttämiseen muokkaavat sitä, millaiseksi ihmiset oman elämänsä rakentavat. (Tuomioja 1999, 49, 55-56.)

Suomen liittyminen EU:hun on tuonut mukanaan uusia haasteita työn ja perheen yhteensovittamiseen. Jäsenmaiden erilaisuuden vuoksi haasteisiin vastaaminen ei ole helppoa. Niissä jäsenmaissa, joissa sosiaalipolitiikka ei ole turvannut lasten päivähoitoa, ovat yritykset joutuneet huomioimaan perheellisyteen liittyviä asioita. Yritykset kilpailevat työvoimasta siten, kuka voi tarjota työntekijälle

parhaat mahdollisuudet työn ja perheen yhteensovittamiseen, jolloin on luotu päiväkoteja työpaikkojen yhteyteen tai järjestetty osapäivätyösuhteita. (Kivimäki 2003, 186-187.) Järjestelmä tavallaan vastaa yksilöllistymiskehitykseen. Suomalainen työelämä ei vielä vastaa työntekijöiden tarpeisiin esimerkiksi päivähoiton järjestämisessä, vaan vastuu sen järjestämisestä on työntekijällä itsellään. Päivähoidon olemassaolo verkkoneuvontapalvelussa on tärkeää ja todennäköisesti sen käyttöä tulevaisuudessa tullaan asiakkaiden taholta lisäämään juuri eri vaihtoehtojen kartoittamiseksi päivähoiton järjestämiseksi.

Suomen kannalta, tai suomalaisten naisten kannalta, EU:hun liittyminen on tuonut työn ja perheen tarkasteluun uuden näkökulman. EU:n perussopimukseen liitetyn työllisyyttä koskevan osion mukaan jäsenvaltioiden yhteinen asia on työllisyyden kehittäminen. EU:ssa erityisesti esillä on ollut naisten ja työllisyyden parantaminen työn ja perheen yhteensovittamisen kautta, esimerkiksi osa-aikatyön lisäämisellä. Suomessa vallitseva tilanne on päinvastainen, sillä naiset ovat olleet kokopäiväisesti työelämässä jo pitkään kotirouvainstituution sijaan. Osa-aikatyön lisääminen Suomessa voisi tarkoittaa päinvastoin naisten työllisyyden alenemista. (Kivimäki 2003, 197.)

Hyvinvointipolitiikka tähtää koko kansan tasolla yksilöiden vastuuseen järjestää oma hyvinvointinsa. Samaan aikaan sosiaalisesti riskiryhmässä olevien ihmisten kanssa tehtävä työ on tarkentunut ja laajentunut. Sosiaalipolitiikka modernilla ajalla on tähdännyt riskiryhmissä olevien ihmisten, lasten, mielenterveysongelmaisten, vanhusten jne, riskien hallintaan, jolloin sosiaalipalvelut on räätälöity yksilöllisesti asiakkaiden tarpeiden mukaan. Tarve tällaiselle sosiaalipalvelujärjestelmälle on edelleen olemassa. (Taylor-Gooby 2006, 272-273.)

Verkkoneuvonnan asiakkuus näyttäytyy yksilöllisinä asiakkaiden itsensä kuvaamina tilanne- ja ongelmamäärittelyinä, joiden ratkaisemiseksi he hakevat asiantuntevaa neuvoa ja ohjausta. Sosiaalisten ongelmien kautta tullaan verkkoneuvonnan asiakkuuteen, mutta asiakkaan oman ongelmamäärittelyn

kautta. Jokisen, Juhilan ja Pösön (1995, 9) mukaan asiakas ja sosiaalityöntekijä yhdessä määrittävät sosiaalista ongelmaa, jonka perusteella asiakas määrittyy asiakkuuteen. Verkkoneuvonta kuitenkin sulkee ongelmamäärittelyssä työntekijän pois ja määrittelee omalta osaltaan sosiaalisen ongelman, johon kysyy neuvoa. Asiakas ei siis kysy valmista ratkaisua, vaan eri vaihtoehtoja, jotka myös itse toteuttaa.

Verkkoneuvonnan kysymykset muodostavat oman sosiaalisten ongelmien kehyksen, jonka sisällön myös asiakkaat itse määrittävät. Kysymysten perusteella tulkitsen verkkoneuvonnan asiakkaiden sosiaalisten ongelmien liittyvän kriisiytyneisiin perhetilanteisiin. Tilanteet muodostuvat avioeron mahdollisesta hakemisesta ja tulehtuneista perhesuhteista, lähinnä vanhempien parisuhteessa. Sosiaalisia ongelmia verkkoneuvonnassa ovat myös taloudelliset ongelmat, joita lapsiperheet kohtaavat. Kyse tässä aineistossa on useimmiten toisen vanhemman elatusmaksujen laiminlyönnistä. Sosiaalisen ongelman muodostaa myös työn, koulutuksen ja perhe-elämän yhteensovittamisen haasteet, sillä pitkään jatkuneina ja ratkeamattomina ne rasittavat perhe-elämää ja parisuhdetta.

Sosiaalipalvelut ja sosiaalityö Suomessa on myös yksilöllistynyt asiakkaiden tarpeiden mukaan. Palvelujärjestelmän on katsottu vastaavan paremmin asiakkaiden yksilöllisiin tilanteisiin sekteroituneen asiantuntijuuden kautta, esimerkiksi lastensuojelu tai vammaishuolto kehyksenä jo kertoo siitä, että asiakasta palvellaan omassa foorumissa. Asiantuntijuus on myös sosiaalialalla kuin muillakin ammattikunnilla kehittynyt myös asiakkaiden yksilöllistymisen ja heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa vastaamisen myötä. Kuitenkin vahva yksilöllistymiskehitys asettaa palvelujärjestelmälle haasteen. Asiakas tänä päivänä on itseohjautuva ja yksilöllinen subjekti joka on asettanut palvelujärjestelmän objektin asemaan. Työntekijän rooli asiakassuhteessa on muuttumassa verkkoneuvonnan kysymysten perusteella, sillä asiakkaan subjektiuus on suomalaisessa yhteiskunnassa todellinen ilmiö. Asiakas tarvitsee palvelujärjestelmää yhä enemmän asiantuntevan tiedon ja opastuksen saamiseen.

Verkkoneuvonta voisi edustaa uudenlaista aikaa asiantuntijuudessa, sillä se kattaa työntekijän näkökulmasta kaikki sosiaalipalvelut. Kuitenkaan meillä harvemmin enää on asiantuntijoita, jotka vastaavat kaikkiin kysymyksiin laaja-alaisesti itse, vaan asiakas palveluohjauksen kautta saatetaan oikean asiantuntijan luokse. Tällä periaatteella toimii myös verkkoneuvonta. Kuitenkin Pohjola (2007) on todennut, että sosiaalityön asiantuntijuus perustuu sen kykyyn yhdistää eri tietoperustoja kokonaisuuksiksi. Laaja-alaisen yhteiskunnallisen yksilöllistymiskehityksen vuoksi eri yhteiskunnallisten alojen tietoperustat ovat pirstaloituneet omiksi itsenäisiksi toimijoiksi, joiden kokonaiskontrolli ja yhtäaikainen hallinta on haastavaa sekä työntekijälle että asiakkaalle.

Esimerkiksi lainsäädäntö omalta osaltaan ohjaa asiakastyötä, mutta se ei aina anna yksiselitteistä ratkaisua asiakkaan tilanteessa. Vastuu ratkaisusta jää kuitenkin yksilölle eli asiakkaalle. Näkisin tässä sosiaalityön roolin tärkeyden yhteiskunnassa nimenomaan asiantuntijuuden vahvistamisen kannalta. Suomalaisessa yhteiskunnassa on tilaus tällaiselle laaja-alaiselle eri tietoperustoja kokoavalle asiantuntevalle yhteiskunnalliselle toimijalle. Verkkoneuvonta tulevaisuudessa voisi antaa mahdollisuuden kaikille kansalaisille saada asiantuntevaa ja eri näkökulmat yhteen kokoavaa opastusta. Lisäksi sosiaalityön rooli yhteiskunnallisesti merkittävän tiedon tuottajana voisi kasvaa.

Perheenjäsenten yksilöllistyminen

Naisten ja miesten sekä myös lasten yksilöllistyminen on suuntaus, josta verkkoneuvonnan kysymykset kertovat. Miehet ja naiset lähtevät etsimään erilaisia vaihtoehtoja elämänsä järjestämiseen tavalla, joka vastaa tarpeeseen määritellä ja toteuttaa itse elämänsä polkua. Naiset ja miehet tarjoavat samalla myös lapsilleen yksilöllisen vaihtoehdon elää lapsuuttaan osana monimuotoisia perheitä ja niihin liittyviä muutostilanteita. Verkkoneuvonnan kysymyksistä päätellen perheenjäsenten yksilöllistyminen on yksi kehyksistä, joita aineistostani on löydettävissä. Perheenjäsenten yksilöllistyminen näkyy avioerojen harkitsemisessa, avioeroissa sekä naisten ja miesten kouluttautumisessa työn ohessa. Vanhempien taipumus järjestää lapsilleen yksilölliset olosuhteet

päivähoidon ja muun perhe-elämän suhteen kertoo myös yksilöllistymiskehityksen olemassaolosta verkkoneuvonnan asiakkailla.

Ritva Nätkin (2003, 16-19) on tarkastellut yksilöllistymistä perheen sisällä. Hän määrittelee modernin ja postmodernin ajattelutavoiksi ja asenteiksi aikakausien sijaan, jolloin moderni on ”luonnollisten perhesuhteiden” ideologista ajattelua ja postmoderni näiden luonnollisuuksien jatkuvaa kyseenalaistamista. Modernille ajattelulle tyypillisiä tunnusmerkkejä perheiden suhteen on ehjä heteroseksuaaliseen parisuhteeseen perustuva ydinperhemalli, selkeä ero miesten ja naisten rooleissa perhesuhteissa sekä vahva aikuisvetoisuus suhteessa lapsiin.

Modernisaation liittyy yksilöllistymiskehitys, jolloin alkuperäinen perhe purkautuu pienemmiksi osiksi perheenjäsenten yksilöllistyessä (Nätkin 2003, 18). Kyse on modernin aikakauden, tai Nätkinin (2003) ja Baumanin (2002) kuvaaman modernisaatiokehityksen, vastatendenssin luomat tulokset. Modernilla ajalla vahvasti hallitsevana olleet perhemuodot ja naisten ja miesten sekä lasten roolit ovat modernisaation myötä olleet jatkuvan kyseenalaistamisen kohteena. Seurauksena on kaikkien perheenjäsenten yksilöllistyminen, naisten, lasten ja miesten. Tänä päivänä kaikki perheenjäsenet ovat kuin samalla viivalla omien tarpeidensa ja asioidensa suhteen, toki kuitenkin niin, että aikuiset edelleen ovat vetovastuussa.

Kuitenkin myös tämä yksilöllistymiskehitys on luonut muassaan vastatendenssejä, ainakin suhteessa lasten kasvatukseen ja yksilöllistymiseen: Kaarina Mönkkönen (2007) on pohtinut sosiaali- ja terveys- ja kasvatusaloilla lapsilähtöisyyttä ja sitä, miten se on 1990-luvulla osittain käsitetty väärin. Lapsilähtöisyys on ikään kuin kääntynyt itseään vastaan kontrollin ja hallinnan kadotessa lapsia ja nuoria ohjaavilta aikuisilta. Ilmiö on mielenkiintoinen, ja kertoo kuinka postmodernista ja modernista on tullut rinta rinnan kulkevia ajattelutapoja, joiden oikeellisuutta ei tiedä kukaan. Ihmiset tahtovat elää ja tehdä perhe- ja työelämän suhteen yksilöllisiä valintoja ja ratkaisuja, mutta kuitenkin

edelleen kaipaavat modernille ajalle tyypillisiä turvallisuutta luovia vakuutus- ja sosiaalipalvelujärjestelmiä.

Nätkin (2003, 21-22) näkee naisten ja lasten yksilöllistymisen miesten tavoin olevan kuitenkin eräänlainen näköharha, sillä monet modernin ajan perherakenteet vallitsevat edelleen. Hän näkeekin perheen purkautumisen ja perheenjäsenten yksilöllistymisen sijasta tietoiseksi tulemisesta ja refleksiivisyydestä, jolloin perheeseen liitetyt prosessit eivät ole luonnollisia, vaan alituisesti muotoiltavia. Perhe ei siis ole luonnollista olemista, vaan se ikään kuin tehdään, muotoillaan aina uudestaan. Avioeroja voidaan pitää pikemminkin uudelleenjärjestelynä kuin perheen loppumisena, ja tuloksena voi olla ydinperhettä laajempia perheitä (Nätkin 2003, 32).

Antti Hautamäki (2006, 7) kirjoittaa ihmisten yksilöllistymiskehityksestä ja sen vastavoimista. Nyky-yhteiskunnassa ihmisten elämäntilanteet ja arvomaailmat ovat eriytyneet, modernille ajalle tyypillistä perhettä, opiskelijaa, työntekijää, työtöntä tai eläkeläistä ei enää juurikaan löydy. Ihmisten tarpeet ovat erilaistuneet, varsinkin aineellisten perustarpeiden tullessa suhteellisen hyvin tyydytetyiksi. Yksilöllistymiskehityksen ja uuden, osaamisvetoisen talouden seurauksena Suomessa niin kuin kaikissa muissakin teollistuneissa maissa on tapahtunut väestön polarisaatiota. Voidaan nähdä kolme hyvin erilaista pääryhmää, eli hyvin koulutetut, elinkeinoelämän palveluksessa olevat huippuosaajat, toisessa ääriryhmässä ovat työelämän ulkopuolelle jääneet syrjäytymisvaarassa olevat kansalaiset. Ja kolmasosa työikäisestä väestöstä elää siinä välissä, haaveillen paremmista työpaikoista tai peläten putoamista.

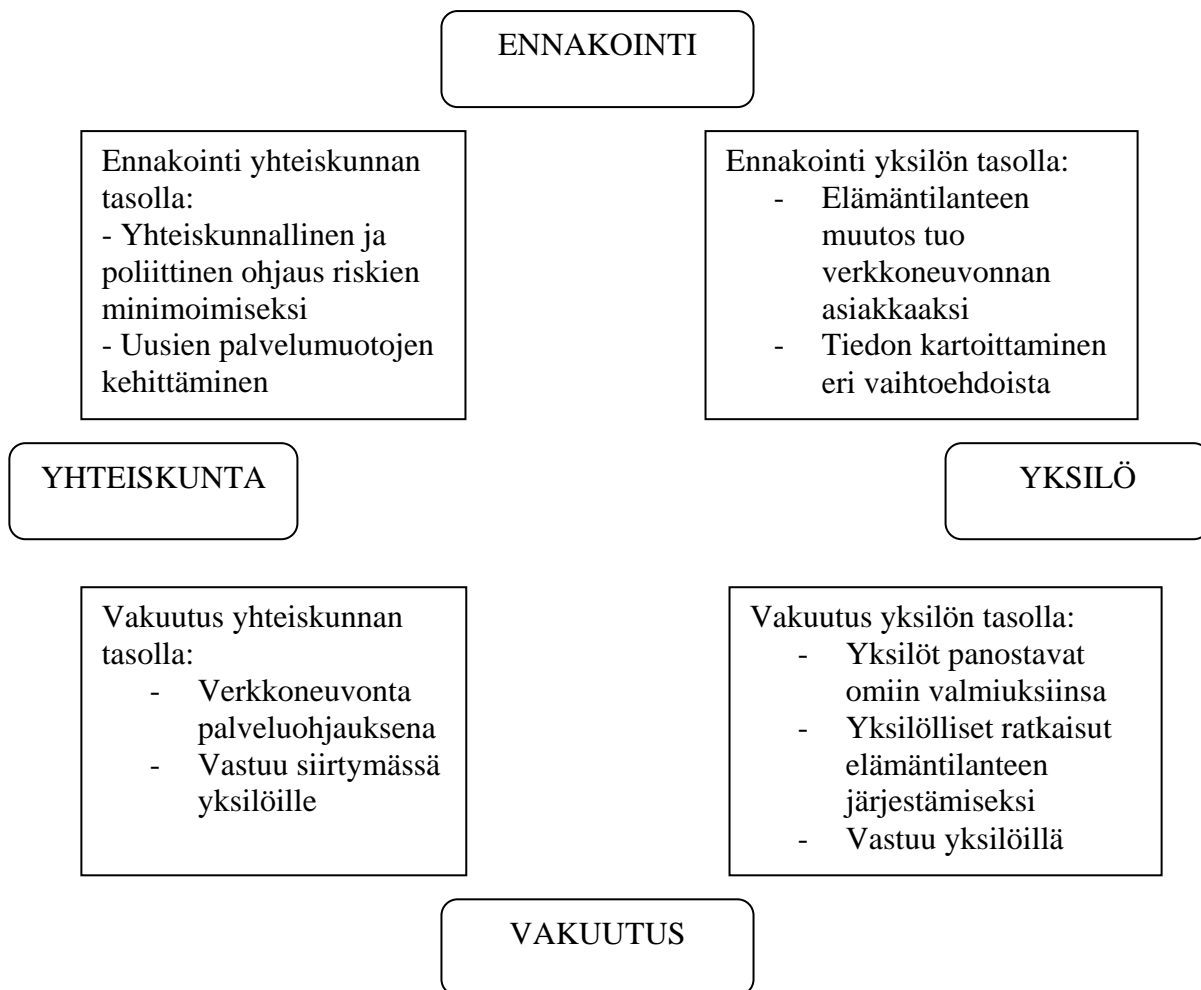
Ihmisten yksilöllistyessä julkisen universaalipalvelun kyky vastata ihmisten tarpeisiin on heikentynyt. Julkiset palvelut suuntautuvat usein suurille asiakasmäärille ja eri puolille maata, joten palvelut on standardoitu ja säännelty. Palveluiden räätälöiminen asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan ei ole helppoa, ja tästä massapalvelusta kärsivät todennäköisesti ne, jotka eniten apua

tarvitsevat. Tästä ovat osoituksena monien lapsiperheiden ongelmat. (Hautamäki 2006, 7.)

Verkkoneuvonnan asiakkaiden määrittelemät perhetilanteisiin liittyvät yksilölliset sosiaaliset ongelmat jäävät myös asiakkaiden itsensä ratkaistavaksi. Yksilöllistymiskehitys aiheuttaa myös ristiriitaisuuksia yksilöiden ja ympäristön välille, jota myös Beck kuvaa Riskiyhteiskuntateoriassaan. Ihminen tarvitsee ympärilleen turvallisuutta ja sitä luovaa kontrollijärjestelmää. Tuoko yksilöllistymiskehitys mukanaan uusia sosiaalisia ongelmia yhteiskunnalle, kun järjestelmän kyky vastata kansalaisten tarpeisiin on ohentunut?

Työelämässä Suomessa siirryttiin pois 1980-luvun lopulla organisatorisesta pyramidi- mallista, jossa jokainen työntekijä suoritti tehtävänsä yhteistyössä toisten kanssa. Nyt kilpailu työntekijöiden kesken on myös yrityksen sisäistä. Kukaan ei tiedä mitä tehtäviä huomisen markkinat tuovat tullessaan, jolloin työntekijän taidot voivat käydä tarpeettomiksi. Hyvinvointivaltiossa työläiset saivat vastineeksi luovuttamastaan ajasta tyydytettyä turvallisuuden, hyödyllisyyden, yhteisöllisyyden ja itsensä toteuttamisen tarpeensa. Toisin sanoen hyvinvointivaltio tuotti näin hyvinvoinnin perusteet työssä käyvälle ja kasvavalle keskiluokalle. (Mokka & Neuvonen 2006, 34.)

Yksilöt tekevät toimillaan kauaskantoisia poliittisia valintoja ja näin ollen muokkaavat yhteiskunnan rakenteita valinnoillaan. Esimerkiksi isän perhevapaiden käyttäminen tai sen käyttämättä jättäminen, rakenteistaa perheen arkea, mutta samalla yksittäisenä tekona luo yhteiskunnan kulttuurista ympäristöä. (Kivimäki 2003, 200.) Kysynnän ja tarjonnan laki yksilöiden taholta yhteiskuntaan ohjaavat palvelujärjestelmien ja sosiaalipalveluiden kehittymistä. Seuraavaksi siirryn tutkimukseni yhteenvetoon. Ennen sitä kokoan yhteen kuvion verkkoneuvonnan asiakkuuden yhteiskunnallisesta ja yksilöllisestä ulottuvuudesta. Kuviota voi tarkastella myös aineistosta esiin nousevana laajana verkkoneuvonnan asiakkuuden yhteiskunnallisen ulottuvuuden tulkintakehyksenä.



Kuvio 3. Verkkoneuvonnan asiakkuuden yksilöllinen ja yhteiskunnallinen ulottuvuus aineistossa.

7 YHTEENVETO

Verkkoneuvonnan asiakkuutta voidaan tarkastella yhteiskunnallisen ja yksilöllisen näkökulman kautta. Aineistosta selkeästi erottuu kehyksiä, jotka ovat kytköksissä toisiinsa. Koko aineistossa asiakkuutta määrittää ennakoiminen omien perhe- ja elämäntilanteiden muutoksissa. Ennakoiminen tarkoittaa asiakkaiden tarvetta kartoittaa tietoa erilaisista sosiaalipalveluista tai ratkaisujen vaikutuksista taloudellisiin ja sosiaalisiin tilanteisiin. Ennakoimisella asiakkaat tavoittelevat myös vakuutusta riskien minimoimiseksi muutosten tullessa ajankohtaisiksi. Vakuutuksena käy tieto siitä, mitä eri vaihtoehdot käytännössä tarkoittavat. Kun yksilöt ovat itse muutosten käynnistäjinä, vastuu on myös yksilöillä itsellään.

Verkkoneuvonta ei ole palvelumuoto, josta asiakas saa valmiin ratkaisun, vaan neuvoa ja ohjeistusta siihen, mitä vaihtoehtoja on olemassa, tai siitä, miten sosiaalipalvelujärjestelmässä toimitaan. Yksilön on itse kuitenkin ratkaisut ja toimenpiteet tehtävä. Yhteiskunnallisella tasolla tämä tarkoittaa poliittista ohjausta kansalaisten itsepalvelun tehostamiseksi. Yhteiskunta ei sinällään riskejä pyri, tai edes kykene, ehkäisemään. Vakuutusjärjestelmä riskien varalle on yhteiskunnassa edelleen olemassa, mutta niiden hyödyntämisen vastuu on yksilöillä itsellään. Yksilölliset eläkevakuutukset ovat yksi esimerkki vastuun siirtymisestä kansalaisille. Kuitenkin viime kädessä yhteiskunta vastaa ja kantaa vakuutuksen kansalaisistaan riskitilanteissa. Sosiaalipalvelujärjestelmä toimii tavalla, jossa ensiksi pyritään kartoittamaan ihmisen omata mahdollisuudet vastata vaikeisiin elämäntilanteisiin.

Suomalaiset ovat tottuneita sosiaalipalvelujärjestelmän kattavuuteen yhä edelleen, niin kuin asian laita vielä modernilla ajalla hyvinvointiyhteiskunnan rakentamisvaiheessa oli. Suomessa sosiaalipalvelujärjestelmää edelleen kaivataan julkisin varoin rahoitettuna. Kehitys Suomessa tuntuu olevan nyt

vaiheessa, jossa kansalaiset haluavat käyttää sekä julkisia että yksityisiä sosiaalipalveluita rinnan.

Yksilöllistymiskehitys näkyy tämän aineiston valossa avioeroina, ydinperheen hajoamisena. Kehitys näkyy myös asiakkaiden kysymyksissä yksilöllisiin vaihtoehtoihin oman perhe- ja elämäntilanteidensa järjestelyyn. Riskien ennakointi ja ratkaisuvaihtoehtojen kartoitus niiden minimoimiseksi on verkkoneuvonnan keskeisimmistä käyttötarkoituksista asiakkaan näkökulmasta.

Sosiaalihuoltolain (1982) mukaan kaikki verkkoneuvonnan käyttäjät ovat asiakkaita. Neuvontavelvoite riittää kattamaan tämä asiakkaan määritelmän. Kun mietitään asiakkuutta, määrittelemisen muuttuu haastavammaksi. Tällöin on mietittävä ensin, minkä sosiaalipalvelun asiakkuudesta on kyse, sekä sitä, mikä on perustelu asiakkuuden olemassaololle. Sosiaalityön ja verkkoneuvonnan yhteys on ollut yksi mielenkiintoinen ja haastava pohdinnan kohde tutkimusta tehdessäni.

Sosiaalityön asiakkuuteen tullaan sosiaalisten ongelmien määrittelyn kautta (Ks. Juhila ym. 1995). Täytyy siis olla jokin sosiaalinen ongelma, jotta voit määrittää sosiaalityön asiakkuuteen. Verkkoneuvonnan asiakkailta suurimmaksi osaksi on kyse juuri tästä sosiaalisen ongelman olemassaolosta, joka on saanut heidät kääntymään verkkoneuvonnan puoleen. Päivähoito rajautuu selkeimmin pois sosiaalityön asiakkuuden määrittelystä tässä tutkimuksessa. Sosiaalityön yhteys selkeämmin nousi esiin perhetilanteisiin liittyvien sosiaalisten ongelmien muodossa elatuksen sekä lasten ja perheiden palvelun kysymyksissä.

Sosiaalinen ongelma on pikemminkin määrittänyt aiemmin asiakasta, mutta verkkoneuvonnan kysymykset kertovat siitä, että kehitys on vienyt kohti käyttäjäkeskeistä asiakkuutta, jolloin verkkoneuvonnan asiakas määrittelee itse kysymyksellään jo valmiiksi sosiaalisen ongelman, jonka itsenäiseen ratkaisemiseen hän hakee neuvoa. Verkkoneuvonnan asiakkaiden itsensä

määrittelemät perhetilanteisiin liittyvät sosiaaliset ongelmat muodostavat myös yhden laajemman tulkintakehyksen.

Perhetilanteisiin liittyvät sosiaaliset ongelmat siis käyvät sosiaalityön asiakkuuden syntymisen käynnistäjinä tutkimuksessani. Myös raja sosiaalipalveluiden asiakkuuden sekä sosiaalityön asiakkuuden välillä on mielestäni edelleen häilyvä. Lastensuojelua tänä päivänä kuormittaa suuresti lasten huolto- ja tapaamisriidat, joka näkyy myös verkkoneuvonnan kysymyksistä. Olen pohtinut tätä seikkaa jo aiemminkin työelämässä. Vanhempien riidat lastensa huollon ja tapaamisten suhteen kuormittavat sosiaalityön resursseja juuri lastensuojelussa, mutta kuuluvatko tämänkaltaiset ongelmat juuri sosiaalityön tai lastensuojelun piiriin? Sinänsä verkkoneuvonnan sivujen jako sosiaalipalveluiden suhteen on ollut onnistunut ratkaisu, elatuskysymykset ohjautuvat elatusasioista vastaaville työntekijöille ja päivähoiton kysymykset niistä vastaaville työntekijöille. Hyvin toteutettu palveluohjaus vähentää selvästi väärin foorumeihin lähetettyjä kysymyksiä ja näin ollen säästää sekä asiakkaiden että työntekijöiden aikaa.

Sosiaalihuoltolain (1982) sosiaalityön määritelmän mukaan sen tarkoituksena on kannatella ihmisiä vaikeiden elämäntilanteiden ylitse taloudellisella ja sosiaalisella tuella. Tämän määritelmän mukaan verkkoneuvonnan asiakkaissa on paljon ihmisiä, jotka täyttävät em. kriteerit. Verkkoneuvonnan asiakas on käsitteenä helppo määrittellä, mutta asiakkuuden määrittelyminen vaatii tarkempaa prosessointia. Verkkoneuvonnan asiakasprosessin syntymistä on tarkemmin tutkinut Sanna Seppälä (2009) pro gradussaan ”Verkkoneuvonnan asiakasprosessi – sosiaalityöntekijöiden kokemuksia verkkoneuvonnassa työskentelystä”.

Kysymyksissä Lapin olosuhteet eivät suoranaisesti tule esille, asiakkaiden tilanteet vaikuttavat olevan samantyyppisiä kuin kaikkialla Suomessa. Työelämän, perhe-elämän ja parisuhteen yhteensovittaminen on myös globaalisti haastavaa. Se, että verkkoneuvontaa on lähdetty kehittämään juuri Lapin

läänissä, kertoo beckilläisittäin siitä, että informaatioteknologian hyödyntäminen sosiaalipalveluissa on ollut sekä mahdollisuus että myös pakko.

Verkkoneuvonnan tulevaisuudesta ja kehittämisenäkökuilista kysymykset kertovat sen, että asiantuntijuuden vahvistamiselle on tilaus asiakkaiden auttamiseksi parhaalla mahdollisella tavalla. Resursseja sosiaalityössä ja sosiaalipalvelujärjestelmässä pitäisi kohdentaa nimenomaan asiantuntijuuden parantamiseksi. Asiakkaan ja asiakkuuden yksilöllistymiskehitys on saavuttanut modernisaatiokehityksessä jo kylläntymispisteensä, ja tällä hetkellä kaivataan asiantuntemusta siinä, miten näitä laaja-alaisia yhteiskunnallisia tietoperustoja voidaan yhdistellä asiakkaan kannalta asiantuntevasti sekä myös lainsäädännön puitteissa. Sosiaalityön roolin pohtiminen verkkoneuvonnassa on ollut yksi keskeinen mieltäni askarruttava kysymys tutkimusta tehdessäni, ja vastaus piilee siinä, miten sosiaalityön roolia yhteiskunnallisena toimijana edelleen voitaisiin vahvistaa nimenomaan sen asiantuntijuuden ja tiedontuotannon kautta.

Postmodernilla aikakaudella, Beckin ilmaisuin toisen modernin ja Baumanin termein vallitsevan modernin aikakaudella asiakkaasta on tullut subjekti, kuten Antti Särkelä totesi vuonna 1993. Enää 2000-luvulla ei ole kyse siitä, että erilaisten teorioiden avulla pyritään kääntämään viranomaisten ja sosiaalipalvelujärjestelmän ylläpitäjien asennetta asiakaslähtöiseen suuntaan palvelujärjestelmäkeskeisyyden sijasta. 1990-luvulla vielä opetettiin sosiaalialan kirjallisuudessa, että asiakas ei sitten ole objekti vaan subjekti. Kehitys on vienyt eteenpäin jo siinä määrin, että asiakkaan subjektiudesta tai objektiudesta ei juuri keskustella, vaan asiakkaasta on tullut itseohjautuva ja varsin yksilöllinen subjekti.

Työstäessäni opinnäytettäni olen pohtinut tätä asiakkaan subjektiutta ja mieleeni on virinnyt ajatus siitä, että nykyisin asiakas paitsi on subjekti, hän on samalla myös tehnyt sosiaalipalvelujärjestelmästä objektin. Sosiaalipalveluiden tulisi taipua yksilöllisiin asiakkaiden valintoihin, ja huomio on siinä, mitä palvelujärjestelmä voi meille yksilöille tarjota. Järjestelmien kehittäminen

käyttäjakeskeisyyden ja asiakkaan todellisen subjektiuden tukemiseksi on sosiaalityölle edelleen tärkeä kehittämisen kohde. Informaatioteknologian hyödyntäminen verkkoneuvonnan muodossa on ollut asiakkuuden kannalta keskeinen innovaatio ja sen käyttöönottoa kunnissa pitäisi laajentaa.

Vuonna 1993 Särkelä on todennut yhä vallitsevan tosiasian asiakkaan subjektiudesta. Kuten Beck on 1986 julkaisemaansa riskiyhteiskuntateoriaa täydentänyt ja rikastuttanut, myös sosiaalityön teoriaa on tämän vuonna 1993 todetun teorian jälkeen täydennetty ja rikastutettu uusilla teorioilla, sekä Suomessa että muulla maailmassa. Silti sama fakta vielä ohjaa asiakkuuden kehittymistä. Sittemmin 1990 – 2000 – lukujen vaihteen sosiaalityön teoriat ovat keskittyneet vuorovaikutuksen vahvistamiseen asiakkaan ja työntekijän välillä sekä myös asiantuntijuuden esille tuomiseen. Sinänsä ne ovat omia teorioitaan, mutta perustuvat samaan perusteemaan Särkelän asiakkaan subjektiuden kanssa.

Muutos on muodostunut keskeiseksi teemaksi tutkimuksessani, ja se tuntuu olevan tämän päivän yksilöiden ratkaisu. Stabiilit tilanteet eivät enää välttämättä edes ihmisiltä luonnistu. Yksilöt ovat jo niin tottuneita odottamaan tulevia muutoksia, jolloin asioiden tekeminen on muuttunut lyhytjänteiseksi. Muutoksia tavallaan mielestäni myös itse aiheutetaan sekä työelämässä että yksityiselämässä, sillä stabiilit tilanteet voivat koitua ahdistaviksi eikä enää osata toimia pitkäjänteisesti. Kun on tasainen tilanne ja rauhallista, onkin aikaa miettiä omaa elämää ja sitä, onko tämä nyt sitä mitä oikeasti elämältäni haluan?

Näin asioista tuleekin äkkiä ongelma, joka pitää ratkaista muutoksella sen sijaan, että keskityttäisiin miettimään, mitä näissä olosuhteissa voimme asioille tehdä. Esimerkiksi ydinperhe ei enää ole niin arvokas, että sen säilyttäminen olisi ihmisten ensisijainen tavoite. Sama ilmiö näkyy työelämässä, sitoutumattomuus työnantajaan on seurausta siitä, että työntekijät eivät voi enää luottaa työpaikkansa pysyvyyteen. Ei edes kannata sitoutua työnantajaan liiaksi, sillä epämieluisa muutos voi koittaa jo huomenna.

Olen erittäin tyytyväinen, että valitsin tutkimukseni kohteeksi verkkoneuvonnan asiakkuuden. Tutkijana olin haasteellisessa tilanteessa, sillä aineiston sisältö ja tulevat tulkintakehykset eivät olleet tiedossani tutkimuksen alkuvaiheessa teoreettista osuutta pohtiessani. Kuten kehysanalyysille on ominaista, olen rakentanut tutkimukseni tuloksia vasta aineiston käsiin saatuaani, enkä tutkijana ollut alkuvaiheessa tietoinen siitä, millaisia kehyksiä aineistosta on löydettävissä. Viitekehys sosiaalitoimen verkkoneuvonnan asiakkuudelle kyllä löytyi sosiaalityön sekä ajankohtaisesta sähköisen asioinnin kirjallisuudesta. Beckin riskiyhteiskunta nousi esiin aineistoa ensimmäisen kerran lukiessani. Mutta tästä kehysanalyttisesti orientoituneessa tutkimuksessa on kyse, aineistosta nostetaan esiin erilaisin merkityksin rakentuneita kehyksiä.

Tutkimustehtäviin vastaaminen luonnistui tutkijalta tässä tapauksessa hyvin, verkkoneuvonnan asiakkuudessa on nähtävissä Beckin riskiyhteiskuntateorian ilmiöitä. Perheenjäsenten yksilöllistymiskehitys on keskeinen kehys, joka verkkoneuvonnan asiakkuutta ja yhteiskunnallista ulottuvuutta yhdistää. Kuitenkin yhteiskunnallisesti ajateltuna kyseessä on ilmiö, joka on niin laaja-alainen, että sitä on yhden tutkijan yhdessä tutkimuksessa vaikea hallita. Jotta asiantuntevasti voidaan argumentoida suomalaisen sosiaalityön ja palvelujärjestelmän siirtymistä uudenlaiseen asiakkuuteen, vaatisi se vielä laajamittaista perehtymistä eri tieteenalojen ajankohtaisiin julkaisuihin. Tutkijana minulle jää kokemus siitä, että valtavan informaatiotuotannon keskellä uuden teorian ja tiedon luominen on haastavaa. Pikemminkin on kyse siitä, että ympärillä olevista ilmiöistä, jotka me kaikki kansalaiset tiedostamme, ottaa joku kiinni ja tuo ne julki.

Juuri asiakkuuden valitseminen tutkimuksen koitui tutkijan onneksi tässä tapauksessa. Olen saanut tutustua mielenkiintoiseen poikkileikkaukseen suomalaisten lapsiperheiden vallitseviin todenmukaisiin olosuhteisiin. Prosessin aikana olen myös oppinut paljon itsestäni sekä ympäröivästä yhteiskunnallisesta todellisuudesta. Beckin termin ilmaistuna olen kohdannut oman yksilöllistyneen elämäntilanteeni ja todennut olevani aikalailla toisen modernin ajan lapsi.

Kannatti siis ottaa tutkijana riski, ja ryhtyä pohtimaan verkkoneuvontaa nimenomaan asiakkuuden näkökulmasta.

Riskiyhteiskunta Suomi: Suomalaiset ovat tottuneita riskin ottajia sekä riskien kanssa eläjiä. EU:hun liittyminen laman jälkeisessä Suomessa lienee suurimpia riskejä, mitä viime vuosikymmenillä on tehty, puhumattakaan rahaliittoon ryhtymisestä. Nämä ratkaisut tulivat osittain pakon edessä, jotta Suomi pysyisi kehityksessä mukana ja pelastuisi laman seurauksista. EU:hun liittymisen seurauksia ei kukaan osannut ennakoida, mutta silti riski oli otettava.

Baumanin (2002) kirjoitus identiteetin katoamisesta modernin ajan hengen mukaisesti on yksi mieleenpainuvimmista argumenteista tätä tutkimusta tehdessäni. Baumanin mukaan identiteetit modernilla ajalla tulivat enemmän annettuina, tavallaan syntymälahjana. Perheen olosuhteet etenkin vielä 1900-luvun alkupuolella vaikuttivat suuresti siihen, millaiset eväät kukin yksilö elämälleen sai. Postmodernilla ajalla kohdataan modernin ajan kehityksen tuloksia tässäkin suhteessa: 1900-luvun taistelu tasa-arvon yhtäläisten oikeuksien puolesta on johtanut siihen, että suvun tai perheen omaisuudet eivät yksistään määritä ihmisten tulevaisuutta, vaan yksilöt ovat tasavertaisemman yhteiskunnallisen tilanteen edessä. Yksilöt tänä päivänä ikään kuin rakentavat omaa identiteettiään kouluttautumisen, työelämän sekä myös yksityiselämän kautta.

Pohdin tutkimusta tehdessäni tätä identiteetin rakentamisteoriaa, ja totesin, että juuri näin taitaa olla. Kun mitään pysyvää ei välttämättä olla yhteiskuntaan luomassa, ihmisten tulee olla luonteeltaan sopeutuvia ja muuntautumiskykyisiä. Pohdinkin sitä, kuinka tämä vaikuttaa identiteetin rakentumiseen, ja onko seurauksena eräänlainen identiteettiköyhyys, kun persoonan täytyy muokkautua aina vallitsevien olosuhteiden mukaiseksi? Ihmiset olisivat siis eräänlaisia tyhjiä tauluja, joita he täydentävät ja rakentavat elämänsä varrella. Asian seurausta voi olla se, että kaikki yksilöt vahvasta yksilöllistymiskehityksestään huolimatta ovat kuitenkin varsin samanlaisia suhteessa toisiinsa. Onko yksilöllistyminen siis

oman tahdon mukaista vai olosuhteiden edessä pakotettua kehitystä? Onko yksilöllistymisen seurauksena kuitenkin tietynlainen ihmisten tasapäästyminen työelämän, kouluttautumisen ja perhesuhteiden parissa?

8 LÄHTEET

- Bauman, Zygmunt 2002:** Notkea moderni. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Beck, Ulrich 1999:** World Risk Society. Published in the USA by Blackwell Publishers Inc.
- Gissler, Mika & Klemetti, Reija & Lammi-Taskula, Johanna & Miettinen, Anneli 2009:** Lasten hankinnan lykkääminen. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna & Karvonen, Sakari & Ahlström Salme (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Yliopiston kirjapaino. Helsinki. 70-75.
<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/0e6f5676-9ccf-4490-8496-45c753acce5f> (Luettu 23.7.2009)
- Goffman, Erving 1986:** Frame Analysis. An Essay on the Organisation of Experience. With an foreword by Bennet M. Berger. Northeastern University Press. Boston.
- Hallintomenettelylaki 6.8.1982/598**
- Hautamäki, Antti 2006:** Teoksessa Mokka, Roope & Neuvonen, Aleks: Yksilön ääni. Hyvinvointivaltio yhteisöjen ajalla. Sitran raportteja ISSN 1457- 5728; 69. Helsinki. 6-10.
<http://www.sitra.fi/julkaisut/raportti69.pdf> (Luettu 22.7.2009)
- Henkilötietolaki 22.4.1999/523**
- Holma, Tupu 1999:** Asiakaslähtöiset palveluprosessit – laadun perusta. Teoksessa Holma, Tupu (toim.): Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Suomen Kuntaliitto. Helsinki, 23-29.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1997:** Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Hyppönen, Hannele & Niska, Anne 2008:** Kohti kansalaisen sähköisten terveystalvelujen rakentamisen hyvää käytäntöä. Stakes. Valopaino Oy. Helsinki.
<http://www.stakes.fi/verkojulkaisut/raportit/RJ-2008.VERKKO.pdf> (Luettu 22.7.2009)
- Jaatinen, Jaana 1995:** Alkoholiongelman avoimuus ja sulkeutuneisuus. Teoksessa Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.): Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki, 99-126.
- Jokinen, Arja 1995:** Neuvottelu asiakkaan identiteeteistä. Teoksessa Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.): Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki, 127-150.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja 1995:** Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.): Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki, 9-31.
- Juhila, Kirsi 2006:** Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset

tehtävät ja tulkinat. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

- Julkunen, Raija 2005:** Vastamyrkkyä pelon kulttuurille – Ulrich Beck ja riskiyhteiskunnan diagnoosi. Teoksessa Saari, Juho (toim.): Hyvinvointivaltio. Suomen mallia analysoimassa. Yliopistopaino. Helsinki, 228-254.
- Järvelä, Marja 1999:** Globalisaatio, hyvinvointi ja kestävä kehitys – Hyvinvointi ekososiaalisesta näkökulmasta. Teoksessa Kosonen, Pekka & Simpura, Jussi (toim.): Sosiaalipolitiikka globalisoituvassa maailmassa. Tammer-Paino Oy. Tampere. 114-140.
- Kallinen-Kräkin, Salme & Meltti, Tero 2007:** Sosiaalipalvelut toimiviksi. Sosiaalialan kehittämishankkeen arviointikierroksen raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:3. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Karvonen, Erkki 2000:** Tulkintakehys (frame) ja kehystäminen.
<http://www.uta.fi/%7Etierka/Tulkintakehys.pdf> (Luettu 16.4.2008)
- Kekkonen, Marjatta 2009:** Vanhempien näkemyksiä varhaiskasvatuksen kehittämiseksi. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna & Karvonen, Sakari & Ahlström Salme (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Yliopiston kirjapaino. Helsinki. 162-171.
<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/0e6f5676-9ccf-4490-8496-45c753acce5f> (Luettu 23.7.2009)
- Kilpeläinen, Arja 2004:** Innovatiiviset hyvinvointipalvelut Ranualla. Loppuarviointiraportti. Pohjois-Suomen ennakointi- ja arviointikeskus. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Kivimäki, Riikka 2003: Perhe tuli työelämään.** Teoksessa Forsberg, Hannele & Nätkin, Marjatta (toim.): Perhe murroksessa. Kriittisen perhetutkimuksen jäljillä. Gaudeamus. Helsinki. 186-201.
- Kosonen, Pekka 1999:** Pienet hyvinvointivaltiot globalisaation prosessissa. Teoksessa Kosonen, Pekka & Simpura, Jussi (toim.): Sosiaalipolitiikka globalisoituvassa maailmassa. Tammer-Paino Oy. Tampere. 267-296.
- Kostamo-Pääkkö, Kaisa 2006:** Hyvinvointia hankkeilla? Teoksessa Kilpeläinen, Arja & Nikunlassi, Yrjö (toim.): Kylät muutoksessa. Hankkeet kylien hyvinvoinnin edistäjinä? Pohjois-Suomen sosiaalialan julkaisusarja 23. Oulu, 7-21.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista** 22.9.2000/812
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä** 159/2007
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa** 24.1.2003/13
- Laki toimeentulotuesta** 30.12. 1312/1997
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta** 21.5.1999/621
- Lehdistötiedote Rovaniemen verkkoneuvonnan avaamisesta.** Julkaisuvapaa ke 2.5.2007 klo 13:00.
http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/teknologia_hanke/lehdistotiedote-rovaniemen-verkkoneuvonnan-avaamisesta/view (Luettu 16.4.2008)

- Lewis, Jane & Sarre, Sophie 2006:** Risk and intimate relationships. Teoksessa Taylor-Gooby, Peter & Zinn, Jens (toim.): Risk in Social Science. Oxford University Press. 140-159.
- Mikkola, Matti & Pietiläinen, Seppo & Valpola, Olli 2002:** Suomalainen toimeentuloturva. Hakapaino. Helsinki.
- Mokka, Roope & Neuvonen, Aleks 2006:** Yksilön ääni. Hyvinvointivaltio yhteisöjen ajalla. Sitran raportteja ISSN 1457-5728; 69. Helsinki. <http://www.sitra.fi/julkaisut/raportti69.pdf> (Luettu 22.7.2009)
- Mönkkönen, Kaarina 2007:** Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Mönkkönen, Kaarina 2002:** Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94. Kuopion yliopiston painatuskeskus. Kuopio.
- Niemelä, Heikki & Salminen, Kari 2006:** Suomalainen sosiaaliturva. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala.
- Nikunlassi, Yrjö 2006:** Tietoteknologia kylien hyvinvointipalvelujen kehittämisessä. Teoksessa Kilpeläinen, Arja & Nikunlassi, Yrjö (toim.): Kylät muutoksessa. Hankkeet kylien hyvinvoinnin edistäjinä? Pohjois-Suomen sosiaalialan julkaisusarja 23. Oulu, 43-60.
- Nätkin, Marjatta 2003:** Moninaiset perhemuodot ja lapsen hyvä. Teoksessa Forsberg, Hannele & Nätkin, Ritva (toim): Perhe murroksessa. Kriittisen perhetutkimuksen jäljillä. Gaudeamus. Helsinki. 16-38.
- Pajukoski, Marja 2004:** Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lainsäädännön rajat ja mahdollisuudet. Raportteja 283. STAKES. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi.
- Pohjola, Anneli 2007:** Merkintöjä sosiaalityön asiantuntijuudesta. Teoksessa Vesterinen, Kerttu (toim.): Kiitos kysymyksestä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 27. Rovaniemi, 6-18.
- Pohjola, Anneli 1993 A:** Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola Anneli: Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki, 55-85.
- Pohjola, Anneli 1993 B:** Tiedontuotanto sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola Anneli: Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki, 255-279.
- Puroila, Anna-Maija 2002:** Erving Goffmanin kehysanalyysi sosiaalisen todellisuuden jäsentäjänä. Rovaniemi.
- Pähdeasiamies 2008** <http://www.paihdeasiamies.fi/LAIT/asiakaslait.htm> (Luettu 2.4.2008)
- Rovaniemen verkkoneuvonta:**
<http://www.sosiaalikallega.fi/asiakkaat/rovaniemi>. (Luettu 22.7.2009)
- Seppälä, Sanna 2009:** Verkkoneuvonnan asiakasprosessi
– Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia verkkoneuvonnassa työskentelystä. Pro gradu – tutkielma. Lapin yliopisto. Rovaniemi.

- Sorvari, Hannu 2001:** Asiakastiedon suoja sosiaalihuollossa. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Sosiaalialan tietoteknologianhanke. Hankesuunnitelma 2008-2011.**
<http://www.sosiaaliportti.fi/File/303afc17-94e3-4b82-b044-295fc6e1ddc3/Tikesos+hankesuunnitelma+2008-2011.pdf>
 (Luettu 11.7.2009)
- Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710**
- Sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmät – kehittämishanke Lapin läänissä.**
http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/teknologia_hanke (Luettu 2.4.2008)
- Sosiaalityön määritelmä 2003.**
<http://www.valt.helsinki.fi/yhpo/sosweb/sivut/maaritelma.htm#>
 (Luettu 4.10.2009)
- Särkelä, Antti 1993:** Sosiaalityön asiakas subjektina ja ei-subjektina. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Täydennyskoulutusjulkaisuja 7. Hakapaino Oy.
- Takala, Pentti 1992:** Kohti postmodernia perhettä – perhepolitiikan muuttuvat käsitykset. Teoksessa Riihinen, Olavi (toim.): Sosiaalipolitiikka 2017. Näkökulmia suomalaisen yhteiskunnan kehitykseen ja tulevaisuuteen. WSOY. Juva.
- Taylor-Gooby, Peter 2006:** Social and Public Policy: Reflexive Individualization and Regulatory Governance. Teoksessa Taylor-Gooby, Peter & Zinn, Jens (toim.): Risk in Social Science. Oxford University Press. 271-287.
- Tilastokeskus avioliitot ja avioerot.**
http://www.stat.fi/til/ssaaty/2008/ssaaty_2008_2009-05-06_tie_001_fi.html (Luettu 4.10.2009)
- Tuomioja, Erkki 1999:** Hyvinvointivaltio ja globalisaation hallinta. Teoksessa Kosonen, Pekka & Simpura, Jussi (toim.): Sosiaalipolitiikka globalisoituvassa maailmassa. Tammer-Paino Oy. Tampere. 46-60.
- Valkeakari, Susanne (toim.), Forsström, Jari & Kilpikivi, Pauli, & Kuosmanen, Pekka & Pirttivaara, Marja 2008:** SAINI – Kansalaisten sähköiset terveydenhuollon palvelut. Loppuraportti. ISBN 978-951-563-618-8.
http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/SAINI_Loppuraportti.pdf (Luettu 22.7.2009)
- Van Loon, Joost 2002:** Risk and technological culture. Towards a sociology of virulence. Routledge. London.