

Lectio praecursoria, Tietojärjestelmät osana sosiaalityön tiedonmuodostusta

Samuel Salovaara

Arvoisa kustos, kunnioitettu vastaväittäjä, hyvä yleisö

Tietojärjestelmät ovat olleet Suomessa sosiaali- ja terveydenhuollon käytössä jo 1980-luvulta lähtien, mutta erityisesti viime vuosina niihin liittyy on käyty ajoittain kiivastakin julkista keskustelua. Tietojärjestelmien käytettävyysongelmat, tekniset haasteet, puutteellinen tietoturva ja kallis hinta ovat kaikki aiheita, jotka ovat ylittäneet uutiskynnyksen lukuisia kertoja. Viime vuosina huomiota on saanut etenkin sosiaali- ja terveydenhuollon eri toiminnot yhdistävä laaja Apotti-hanke. Näillä julkisilla keskusteluilla on käytännöllisiä vaikutuksia. Ne voivat muovata ihmisten mielipiteitä ja vaikuttaa jopa poliittiseen päätöksentekoon tietojärjestelmiin liittyen. Tämä nähtiin esimerkiksi, kun mittava Aster-tietojärjestelmähanke, johon oli jo investoitu miljoonia euroja yhteiskunnan varoja sekä satojen ammattilaisten työtunteja kaatui vuonna 2021.

Päätöksiä tietojärjestelmien hankinnasta ja kehittämisestä ei tulisikaan joutua tekemään mielipiteiden tai lehtikirjoitusten perusteella. Tarvitaan sen sijaan tutkittua tietoa. Erityisesti nyt, kun sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa johdetaan Suomessa tiukan talouskurin mukaisesti, on tärkeää käyttää yhteisiä varoja harkitusti, tutkittuun tietoon nojaten. Tutkimuksellani tuotan tietoa erityisesti sosiaalihuollon näkökulmasta, joka on jäänyt kansallisessa sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatiossa, tiedonhallinnan kehittämisessä ja aihepiirin tutkimuksessa terveydenhuollon varjoon.

Kiinnostukseni sosiaalityössä käytettäviä tietojärjestelmiä kohtaan heräsi toimiessani

sosiaalityöntekijänä ja havaitessani, miten monet työntekijät kokivat vaikeuksia tietojärjestelmän käytössä. Useamman kerran autoin kollegoitani joissakin käytännön tietojärjestelmään liittyvissä haasteissa ja pohdin, miksi järjestelmä oli niin vaikeaselkoinen ja miksi sen tuki käytännön työlle ei toteutunut paremmin. Jouduin itsekin rutiinitehtäviä suorittaessani usein turvautumaan kirjallisiin ohjeisiin, sillä työkulut olivat niin vaikeita muistaa.

Tutustuin sosiaalityön tietojärjestelmiä käsittelevään tutkimukseen jo maisteriopintojen aikana ja pro gradu -tutkielman laadin toteuttamalla kirjallisuuskatsauksen aiheesta. Tutkimusaihe vei mukanaan ja johti jatko-opintojen pariin. Kirjallisuuteen perehtymällä havaitsin, että sosiaalityön tietojärjestelmiä oli tutkittu, sekä Suomessa että kansainvälisesti, erityisesti lastensuojelun näkökulmasta. Useat tutkimukset nostivat esiin tietojärjestelmiin liittyviä ongelmia, pohtien niiden syitä. Käytiin keskustelua esimerkiksi siitä, voiko sosiaalityön tietoa mahduttaa tietokannan logiikan mukaisesti lokeroihin. Eräs tärkeä havainto olikin, että tietojärjestelmiä on usein kehitetty irrallaan sosiaalityön käytännöstä ja ilman sosiaalityön osaamista. Tietojärjestelmiin on voitu tuottaa jonkin tietyn teknisrationaalisen tai uusmanagerialistisen ajattelun mukainen rakenne, joka sitten ei ole sopinut yhteen sosiaalityön käytännön tai arvojen kanssa. Tilanetta on kuvattu oivaltavasti siten, että visaisia ja kompleksisia sosiaalisia ongelmia on pyritty ratkaisemaan teknologian avulla, samalla kuitenkin sivuttaen sosiaalityön ymmärrys näiden ongelmien

Published under a CC BY 4.0 license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

luonteesta. Sosiaalisten ongelmien luonnetta ymmärtävälle sosiaalityölle ei tule yllätyksenä se, että eivät nämä pyrkimykset ole saavuttaneet niille asetettuja odotuksia ja tavoitteita.

Muistankin edelleen elävästi erään keskustelun teknisen alan asiantuntijoiden kanssa, jossa he olivat vakuuttuneita siitä, että kaikki olennainen tieto sosiaalisista ongelmista on mahdollista koodata teknologiseen ratkaisuun siten, että tämä teknologia voi tarjota jokaisen ihmisen kokemaan ongelmaan yksilöllisen ja toimivan ratkaisun ilman, että tarvitaan lainkaan ihmistä sosiaalityötä tekemään. Tämä on kenties äärimmäinen esimerkki teknisrationaalista ajattelusta, jossa sosiaalityön asiantuntijuus ja tieto sosiaalisista ongelmista sivuutetaan, mutta havainnollistaa niitä haastavia lähtökohtia, joita sosiaalityön ja teknologian alan asiantuntijoiden yhteistyölle voi olla. Erityisesti luonnontieteellisistä lähtökohdista ilmiöitä tarkastelevan saattaa olla vaikeaa hahmottaa sosiaalisten ongelmien erottamatonta kytkeytymistä ihmisten, ryhmien, yhteisöjen ja yhteiskunnallisten rakenteiden välisiin suhteisiin. Usein tavoiteltu sosiaalinen muutos edellyttääkin taitavaa ja pitkäjänteistä työskentelyä näiden suhteiden parissa ja tähän sosiaalityössä on paneuduttu.

Vaikka sosiaalityön tietojärjestelmistä oli jo aiempaa tutkimusta, niitä ei kuitenkaan oltu tutkittu vielä nimenomaan tiedonmuodostuksen näkökulmasta. Tässä mielessä lähdin tutkimusmatkallani osin kartoittamattomalle maaperälle. Löytöretkeäni tässä maastossa kuvastaa Salla Päckilän taidokkaasti suunnittelemaat väitöskirjani kannet, joiden väriyty ilmentää digitaalisuuden näkökulmaa ja reunoilla tummemmat alueet edelleen tutkimattomia maastoja. Karttaan on kuitenkin piirtynyt näiden kuuden vuoden aikana monia maamerkkejä ja maastoon tallaantunut tuttuja polkuja. Uutta maaperää kartoittaessa koin tärkeäksi työväliseksi

triangulaation. Erilaiset teoreettiset mallit, menetelmät, aineistot ja tutkijayhteistyö turvasivat matkaani vaikeassakin maastossa ja sain esiin laajemman kokonaiskuvan tästä tutkimastani alueesta.

Väitöstutkimuksessani koin tärkeäksi tuoda teknologisen ja sosiaalisen yhteen, joten päätin tarkastella tietojärjestelmiä sosioteknisen teorian valossa. Sosioteknisessä teoriassa sosiaalista ja teknistä ei nähdä erillisinä, vaan niiden ajatellaan muodostavan sosioteknisen systeemin, jossa sosiaalinen ja tekninen osa ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Teorian mukaan sosiaalisen ja teknisen osan hyvä yhteensopivuus on avaintekijä koko systeemin menestykselle.

Sosiaalityössä tehdään päätöksiä, joilla voi olla merkittäviä sekä kauaskantoisia vaikutuksia ihmisten ja perheiden elämään. Siksi sekä käytännön työntekijöillä että sosiaalityön johtajilla tulisi olla käytössään tarpeellinen tieto päätöksenteon tueksi. Tutkimuksessani tarkastelen sosiaalityössä tapahtuvaa tiedonmuodostusta erityisesti juuri näistä kahdesta näkökulmasta.

Ensimmäistä näkökulmaa kutsun tapauskohtaiseksi tiedonmuodostukseksi, jolla tarkoitan sosiaalityön käytännössä tapahtuvaa asiakkaan tilanteen hahmottamista ja jäsentämistä. Tapauskohtaista tiedonmuodostusta kuvaan prosessiksi, joka tapahtuu sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja muiden ammattilais- ja läheisverkostojen kanssa vuorovaikutuksessa. Prosessissa hyödynnetään erilaisia tiedon lähteitä sekä sosiaalityön tietokäytäntöjä, kuten reflektiota ja dokumentaatiota.

Toinen näkökulma on tiedolla johtamiseen liittyvä tiedonmuodostus, jolla tarkoitan sosiaalityön johtamisessa tapahtuvaa tiedonmuodostusta organisaation tai toimintayksikön tilanteesta. Tiedolla johtamisen tiedonmuodostusta jäsenen tutkimuksessani tiedolla johtamisen prosessimallin

avulla. Tiedolla johtamiseen liittyvä tiedonmuodostus jäsentyy näin ollen useiden toisiinsa liittyvien osaprosessien kautta, joita ovat tietotarpeiden tunnistaminen, tiedon keruu, informaation jäsentely ja käsittely, tietotuotteiden kehittäminen ja jakelu sekä tiedon käyttö ja soveltaminen tiedolla johtamisessa.

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää, miten tietojärjestelmät tulevat osaksi näitä tiedonmuodostuksen prosesseja. Kysyin: Millaisia rooleja ja tehtäviä tietojärjestelmälle rakentuu sosioteknisessä systeemissä osana sosiaalityön tiedonmuodostusta?

Lähestyin tutkimusaihetta kartoittamalla sekä tietojärjestelmän kehittäjien että käyttäjien kokemuksia ja toteuttamalla neljä osatutkimusta, joissa tarkastelin tietojärjestelmiä osana tiedonmuodostuksen erilaisia prosesseja. Tietojärjestelmän kehittäjien näkökulmaa kartoitin fokusryhmähaastatteluilla, sillä aiheesta ei sosiaalityön näkökulmasta ollut juuri aiempaa tutkimusta. Laadullinen lähestymistapa tarjosikin rikkaan aineiston, jonka avulla tietojärjestelmän kehittämisessä hyödynnetyt tiedot, taidot ja menetelmät tulivat kuvatuiksi. Sosiaalityön tietojärjestelmien käyttäjien kokemuksia oli aiemmassa tutkimuksessa tarkasteltu lähinnä laadullisten menetelmien avulla, mutta laajemmat kartoitukset puuttuivat. Tästä syystä hyödynsin kansallisia kyselytutkimuksia sosiaalialan ammattilaisten ja johtajien kokemusten tavoittamiseksi.

Minua hämmästytti se, miten kaikissa tietojärjestelmien käyttäjien kokemuksia tarkastelevissa osatutkimuksissa nousi esiin sosiaalityön tietojärjestelmien vanhanaikaisuuteen ja vaikeakäyttöisyyteen liittyviä ongelmia, sekä tietojen hyödyntämisen vaikeuksia muun muassa teknisistä haasteista johtuen. Voisi nimittäin ajatella, että nykyaikainen teknologia kykenisi taipumaan myös sosiaalialan tarpeisiin. Näiltä osin osatutkimusten tulokset

kuitenkin vahvistavat sosiaalityön tietojärjestelmien kehittämistarpeita. Viime vuosina näiden järjestelmien kehittämiseen onkin laajasti ryhdytty.

Tarkastellessani osatutkimusten tuloksia sosioteknisen teorian viitekehyksessä pääsin analysoimaan sosiaalialan organisaation sosiaalisia ja teknisiä osia samanaikaisesti sekä arvioimaan niiden välistä vuorovaikutusta ja yhteensopivuutta. Tutkimustuotoksena syntyi kokonaisvaltainen kuvaus laajennetusta sosioteknisestä systeemistä, jossa tietojärjestelmän roolit ja tehtävät täsmentyivät sosiaalityön tiedonmuodostuksen osana.

Sosiaalityön tietojärjestelmien odotetaan toimivan datan keruun, tallennuksen, käsittelyn, jakamisen ja monipuolisen hyödyntämisen mahdollistavana teknisenä artefaktina tapauskohtaisen sosiaalityön ja tiedolla johtamisen tukena. Tietojärjestelmä on siten apuväline, mutta toimii myös tiedonmuodostusta ohjaavana ja määrittävänä teknologiana. Parhaimmillaan tietojärjestelmä palveleekin muistin tukena sekä tietoja koostavana ja havainnollistavana teknologiana. Tietojärjestelmän epäonnistuminen sille annetuissa tehtävissä ja ohjauuden liiallinen korostaminen voivat kuitenkin heikentää organisaation sopeutuvuutta sekä haitata tapauskohtaisen sosiaalityön ja tiedolla johtamisen toteutumista.

Tutkimuksessa tuotettu kuvaus laajennetusta sosioteknisestä systeemistä havainnollistaa tietojärjestelmien kehittämiseen ja määrittelyyn osallistuvia lukuisia sidosryhmiä sekä myös tietojärjestelmien teknistä kytkeytymistä kansalliseen tasoon Kanta-palveluiden kautta. Näin ollen tietojärjestelmien kehittäminen ei ole enää yksittäisten organisaatioiden käsissä vaan sitä määrittävät kansallisen lainsäädännön, määräysten ja kokonaisarkkitehtuurin luomat puitteet. Muutos vähentää sekä sosiaalialan organisaatioiden että käytännön sosiaalityön autonomiaa suhteessa

tietojärjestelmiin. Tästä johtuen on huolehdittava koko laajennetun sosioteknisen systeemin kattavasta riittävästä vuorovaikutuksesta eri toimijoiden välillä.

Tietojärjestelmien avulla tuotettua tietoa on tarkoitus käyttää tulevaisuudessa yhä enemmän poliittisen ohjauksen ja päätöksenteon tukena. Näin ollen tietojärjestelmien tuottama tieto kytkeytyy entistä tiiviimmin sosiaalipoliittiseen tiedonmuodostukseen. Sosiaalityön toimijoiden on jatkossa huolehdittava siitä, ettei tietoa sosiaalityön asiakkaista ja sosiaalisista ilmiöistä kavenneta ja pelkistetä tavalla, jossa siitä katoaisi inhimillisyyden ja

ihmisyysden moniulotteisuus. On tuotettava vastapuhetta teknomagiaa korostaville näkemyksille, joissa sosiaalisten ilmiöiden moniulotteisuus ja sosiaalityön tietoperustaan pohjaava ammattitaito pyritään ohittamaan valjastamalla teknologia sosiaalityötä kontrolloivaksi välineeksi tehokkuuden nimissä. Tutkimuksellani voidaan myös vahvistaa sosiaalityöntekijöiden ja johtajien osaamista, sekä eräänlaista sosioteknistä toimijuutta, jotta he voivat toimia tietojärjestelmien kehittämisessä sosiaalityön eettisiä arvoja ja päämääriä edistävällä tavalla, tuoden keskusteluihin kokonaisvaltaisen ihmiskäsityksen, jokaisen ihmisarvon tärkeyden, sekä oikeuden tietosuojaan ja -turvaan.

Samuel Salovaara. 2024. Tietojärjestelmät osana sosiaalityön tiedonmuodostusta. Acta electronica Universitatis Lapponiensis 383. Rovaniemi: Lapin yliopisto; 2024.

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-436-2>