

TIEDON RAKENTUMINEN KYLIEN TEKNOLOGIAVÄLITTEISTEN HYVINVOINTIPALVELUJEN TUTKIMUKSESSA

Arja Kilpeläinen: HTM, yliopisto-opettaja, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, sosiaalityön oppiaine,
Lapin yliopisto
arja.kilpelainen@ulapland.fi

Janus vol. 20 (3) 2012, 268–285

Janus

Tiivistelmä

Artikkelissa tarkastellaan teknologiavälitteisten palvelujen tutkimuksen metodologisia ja metodisia kysymyksiä. Kiinnostukseni kohdistuu aineistojen keräämisvaiheeseen, jolloin katseeni kohdistuu tiedon rakentumiseen, ei tutkimustuloksiin sinällään. Teknologiavälitteisiä palveluja tutkittaessa tarvitaan tutkimusmetodeja, joilla saadaan tutkittavasta ilmiöstä eri näkökulmista tuotettua tietoa sekä mikro- että makrotasolla. Monivaiheinen, erilaisia aineistonkeruutapoja (yksilö- ja ryhmähaastattelut, kysely) hyödyntävä tutkimus tarjoaa tähän yhden ratkaisun. Prosessuaalisen tiedon rakentuminen todentuu vaiheittaisesti etenevässä aineiston keräämisessä. Yksilöhaastattelut tuottavat yksilöllistä, henkilökohtaista, paikallistuvaa tietoa. Yksilöhaastattelujen avaama tieto kumuloituu lomakekyselyn kontekstuaalisesti rakentuvassa tiedossa, jota täydentää ja vahvistaa fokusryhmähaastattelussa syntyvä vuorovaikutuksellinen, jaettu, vastavuoroinen ja kontrolloitu tieto. Prosessissa rakentuu teknologiavälitteisiä hyvinvointipalveluja koskeva, situationaalisesti kumuloituva tieto.

Internetin kautta käytettävät eli teknologiavälitteiset hyvinvointipalvelut on määrätietoisesti sisällytetty useisiin kansallisiin strategioihin. Esimerkiksi *Tulevaisuuden verkottuva Suomi (2005)*, *Arjen tietoyhteiskunta Toimintaohjelma 2008–2011 (2008)* tai *Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007–2015 (2006)* sisältävät kaikki pyrkimyksen lisätä teknologiavälitteisiä hyvinvointipalveluita. Mia Toivasen (2006) mukaan sähköisten asiointipalvelujen määrä ja merkitys ovat poliittiseen tahtotilaan nähden kuitenkin vähäisiä. Tutkimuksellisesti teknologiavälitteiset palvelut muodostavat haasteellisen kentän moniulotteisuutensa ja niitä kohtaan latautuneiden odotusten vuoksi. Hyvinvointia ja hyvinvointipalveluja

voidaan tukea ja vahvistaa käyttämällä teknologisia sovelluksia, mutta se edellyttää toimintaa ohjaavien ohjelmien ja arjen käytäntöjen lähentymistä. Teknologiavälitteisyyteen liittyvää mystisyyttä voidaankin häivyttää, konkretisoida ja arkipäiväistää sekä kokemuksellisesti että tutkimuksellisesti.

Olen asettanut tehtäväkseni pohtia teknologiavälitteisten hyvinvointipalvelujen tutkimuksen metodologisia ja metodisia kysymyksiä. Jätän sisällöllisen tarkastelun artikkelin ulkopuolelle, eli en ota kantaa esimerkiksi teknologiavälitteisten palvelujen käytettävyyteen, organisointiin, suunnitteluun, tekniseen toteutukseen tai muihin tuottajan sekä käyttäjän näkö-

kulmasta erittäin tärkeisiin palveluominaisuuksiin.

Käytettävien tutkimusmetodien on resonoitava tutkimuskohteen kanssa tuottaakseen relevanttia tietoa (Kinnunen ym. 1993). Teknologiavälitteisiä hyvinvointipalveluja tutkittaessa tarvitaan tutkimusmetodeja, joilla saadaan tutkittavasta ilmiöstä eri näkökulmista tuotettua tietoa sekä mikro- että makrotasolla. Ne eivät ole tavoitettavissa yksiselitteisesti ja uusi tapa tuottaa palveluja edellyttää moniulotteisesti rakentuvaa tutkimusta. Tässä tutkimuksessa analyysi kohdentuu haastattelemiini kyläläisten ajatuksiin teknologian ja hyvinvointipalvelujen yhteensopivuudesta, mikä parhaimmillaan vahvistaa kyläläisten osallisuutta ja mahdollistaa erilaisten toimintajärjestelmien (Luhmann 2004) rakentumisen arjen sujuvuutta tukemaan. Pohdintani pohjautuu väitöskirjatutkimukseni aineistoihin. Olen lähestynyt ilmiötä haastattelututkimuksen keinoin yhdistäen erilaisia aineistonkeruutapoja: yksilöhaastattelut (n = 18), lomakekysely (n = 255) ja fokusryhmähaastattelut (n = 2). Aineiston monipuolisuus haastaa minut tutkijana pohtimaan aineistojen avaaman tiedon keskinäisiä suhteita. Lukiessani ja analysoidessani aineistoa olen löytänyt itseni yhä uudelleen pohtimasta teknologiavälitteisiin hyvinvointipalveluihin kietoutuvaa tietoa sekä tiedon rakentumisprosessin tutkimisen haasteita.

Monimetodinen aineistonkeruu avaa tilaisuuden tarkastella tutkittavaa kohdetta eri näkökulmista mahdollistaen yksilö-yhteisö-ympäristö -suhteiden esiin tuomisen. Yksilöhaastatteluilta aloitettu aineistonkeruu on täydentynyt kyselylomakkeella saaduilla tiedoilla, ja sen pohjalta on rakennettu fokusryhmähaas-

tattelujen teemat. Tieto on siten rakentunut ja täydentynyt asteittaisesti. Paikannan aineistojen keskinäisen suhteen sisällöllisen analyysin osalta siten, että miellän kvantitatiivisin menetelmin saadut tiedot taustoittavaksi (esim. Pohjola 1994; Kyngäs 2000). Koska tässä artikkelissa tarkastelun kohteena on tiedon rakentumisprosessi, aineistojen keskinäinen suhde tasapainottuu.

Pohdin, kuinka tutkija tavoittaa tutkimuksellisilla ratkaisuilla kyläläisten ajatukset teknologiavälitteisesti tuotetuista palveluista. Artikkelissa mielenkiintoni kohdistuu aineistojen keräämisvaiheeseen, jolloin katseeni tarkentuu tiedon rakentumiseen, ei tutkimustuloksina konkretisoituvaan tietoon. Haen vastausta siihen, millaista tietoa erilaisilla tutkimuksellisilla valinnoilla saadaan kyläläisiltä teknologiavälitteisistä hyvinvointipalveluista.

TEKNOLOGISOITUVAT HYVINVOINTIPALVELUT TUTKIMUKSEN KOHTEENA

Tutkimuksen näkökulmasta sisällöllisesti suhteellisen vakiintumaton ja usein tutkimuskohtaisesti määrittyvä hyvinvointipalvelujen käsite muodostaa haasteellisen toimintakentän. Käsitteenä hyvinvointipalvelut on moniulotteinen ja monisäلتäinen (Kilpeläinen & Pohjola 2007, 55–66; Kinnunen 1998, 25–37). Pelkästään hyvinvointipalvelujen yhdeksi osaksi luettavien sosiaalipalvelujen määrittely vaihtelee (Haverinen 1999, 50–53; Muuri 2008; Vuoti 2011, 44–48). Suppeasti ymmärrettynä hyvinvointipalvelut voidaan määritellä tarkoittamaan sosiaali- ja terveyspalveluja. Laajennettuna ne pitävät sisällään edellisten lisäksi muun muassa koulutus- ja sivistyspalvelut sekä

muut ihmisten turvallisuuteen, viihtyvyyteen ja itsensä toteuttamiseen liittyvät palvelut. Hyvinvointipalvelut voidaan määrittää myös tarveteoreettisesti, jolloin niillä vastataan joko suppeasti perustarpeisiin tai laaja-alaisemmin yksilöllisiin vaateisiin. (Niemelä 1994, 13–18; Kinnunen 1998, 31–34; Maunus 1999, 9; Laitinen & Pohjola 2001, 45; Siltaniemi ym. 2007, 13–14.)

Tässä artikkelissa määrittelen hyvinvointipalvelut empiirisesti siten kuin tutkimukseen osallistuneet kyläläiset nämä palvelut määrittelivät. Kyläläisten määrittely vertautuu lähes yhtenevästi edellä kuvattuun hyvinvointipalvelujen laaja-alaiseen määrittelyyn. He näkivät peruspalvelut eli terveys- ja sosiaalipalvelut sekä koulutuksen kaikille kuuluvina palveluina, siis universaaleina palveluina. Näiden lisäksi he lukivat hyvinvointipalveluihin kuuluvan myös kulttuuri-, liikunta- ja harrastusmahdollisuuksiin liittyvät palvelut, joiden tarjoaminen kuului heidän mielestään niin julkiselle, kolmannelle kuin yksityisellekin sektorille. He siis määrittelivät hyvinvointipalvelut laajasti, yksilöllisiin ja yhteisöllisiin tarpeisiin vastaavina palveluina. (Kilpeläinen & Pohjola 2007, 55–58.)

Palvelutarjonnan osittainen siirtäminen internetiin on synnyttänyt teknologiavälitteiset hyvinvointipalvelut. Teknologiavälitteisten hyvinvointipalvelujen teknologia toimii taustalla, osittain palveluntuottajan tai käyttäjän hallinnan ulkopuolella, ulkopuolisten toimijoiden tuottamana. Teknologiavälitteisten hyvinvointipalvelujen etuna on, että niiden tuottaminen ja käyttäminen ovat keskenään paikkariippumattomia. Tuotanto voi olla lähellä tai etäällä, mutta palvelun käyttäjälle paikka on näkyvästi merki-

tyksellinen: hän voi hyödyntää palvelua kotona, julkisissa tiloissa tai periaatteessa vapaavalintaisessa paikassa sillä edellytyksellä, että siellä on toimiva infrastruktuuri eli tarvittava laitteisto ja riittävän nopeat verkkoyhteydet. Parhaimmillaan tämä avaa kyläläisille mahdollisuuden toimia omana yhteisönä ja järjestelmänä (Luhmann 2004; Kilpeläinen 2009) teknologistuvassa yhteiskunnassa.

Teknologiavälitteisten hyvinvointipalvelujen käyttö todentuu internetin kautta. Timo Kopomaan (2005) tavoin sisällyttämällä tiedon välittämisen sekä sähköisen asioinnin koko kirjossaan teknologiavälitteisiin hyvinvointipalveluihin. Haastattelemani kyläläiset pohtivat erilaisia sähköisten palvelujen käyttömahdollisuuksia omassa arjessaan. He näkevät tiedon hakemisen tärkeänä verkon tarjoamana palveluna, samoin pankkiasioinnin ja pohtivat mahdollisuuksia toteuttaa kunnan tuottamia palveluja verkossa. Teknologiavälitteiset palvelut eivät muodosta yhteneväistä määrittelyä, vaan jokainen suhteuttaa ne omaan arkeensa, jolloin niiden kirjo muodostuu laajaksi.

Verrattuna sosiaalialaan terveydenhuolto on ollut edelläkävijä teknologia-avusteisissa ja -välitteisissä palveluissa. Asiakastiedot kulkevat verkossa ja esimerkiksi telelääketieteen mahdollistama videovälitteinen terveystietojen etäseuranta on vähentänyt potilaiden matkustamista, jolloin arki on sujuvaa. Sosiaalialalla sähköisten palvelujen tarjonta on painottunut neuvontaan ja ohjaukseen, vaikka sähköinen asiointi parhaimmillaan parantaa viranomaisten tavoitettavuutta ja palvelujen saatavuutta. Viime vuosina informaatioteknologian käyttö sosiaalityössä, esimerkiksi asiakaskohtainen verkkoneuvonta suojatussa yhtey-

dessä, on lisääntynyt. (Nikunlassi 2008, 104–106; Heikkonen & Ylönen 2010, 123–126; Kuronen & Isomäki 2010, 185–188.)

Hyvinvointipalvelut ja teknologia ovat koko ajan läsnä näkyvästi ja näkymättömästi kansalaisten arjessa. Teknologiavälitteiset palvelut eivät kuitenkaan yksiselitteisesti kiinnity mihinkään paikkaan, tilaan tai teoriaan. Teknologiaa ei yleensä pohdita tietoisesti – ainakaan sen toimiessa. Niinpä arjen palveluihin liittyvien teknologiavälitteisten palvelujen tavoittaminen ja avaaminen käyttäjien näkökulmasta tutkimuksellisesti on haasteellista. Muutoksessa ja muovautumassa olevan toimintakulttuurin tutkiminen asettaa myös tutkimukselle vaateita.

Sivukylien kontekstissa tarkasteltuna teknologiavälitteiset palvelut muodostuvat mielenkiintoisiksi paradoksaalisuutensa vuoksi. Harvaan asutuilla alueilla sähköiset palvelut hyödyttäisivät kansalaisia parhaiten, mutta alueellisesti teknologiakehitys on jakautunut epä tasa-arvoisesti siten, että harvaan asuttujen alueiden tekninen ja teknologinen valmius on taajaan asuttuja alueita vähäisempää (Grimes 2000, 17; Toivanen 2006, 88).

AINEISTO JA TUTKIMUKSELLISIA SITOUKUKSIA

Tieto on sidoksissa vallitsevaan aikaan ja yhteiskuntaan (Liljeström 2004, 11), mutta myös paikkaan (esim. Granfelt 2004, 144–145). Huomioni kiinnitty kylissä muodostuvaan tietoon teknologiavälitteisistä hyvinvointipalveluista. Lähtökohtanani onkin teknologiavälitteisistä hyvinvointipalveluista sivukylien

arjessa ilmentyvän ja kyläläisten tulkitsemän tiedon tutkimiseen liittyviä metodologisia kysymyksiä. Tieto rakentuu kyläläisten arjessa, ongelmissa ja toimivissa käytännöissä. Myös kylien elämä suhteutuu sisäisessä ja ulkoisessa vuorovaikutuksessa toiminnallisesti yhteiskuntaan (Luhmann 2004). Näin ollen tutkimuskaan ei voi olla irrallaan yhteiskunnasta ja kyläläisten arjesta, vaan metodisten ratkaisujen on rakennuttava niiden pohjalta.

Aineiston keräämisellä on ollut ulkoisten ja sisäisten toimijoiden asettamat reunaehdot. Aineiston keruu kiinnittyi alueella toteutettuihin kehittämis- ja tutkimushankkeisiin. Ensimmäinen vaihe oli osa tutkimusprojektia, joka mahdollistui osana Kylä – Elämän keskus -hankekokonaisuutta¹. Vuosina 2003–2007 toteutetussa tutkimusprojektissa kohdekylät olivat sivukyliä harvaan asutulla maaseutualueella Itä- ja Pohjois-Lapissa. Tiedon rakentumisen kannalta merkittävää on, että kaikki 18 haastateltavaa olivat aktiivisesti mukana kylätoiminnassa, mikä olikin yksi merkittävä valintaperuste haastatteluun osallistumiselle. Yksilöhaastatteluista kertyi purettuna yhteensä 325 sivua. Kyläläisten haastatteluissa teemoina olivat arviointi omasta kylästä asuinpaikkana, hyvinvointipalvelut yleisesti sekä informaatioteknologian tarjoamat mahdollisuudet kylissä.

Tiedon tuottamiseen vaikuttavat mukana olevien kiinnostus ja into tutkittavaan aiheeseen. Yksilöhaastattelut kytkettyivät kiinteästi isompaan hankekokonaisuuteen. Haastateltavat olivat kehittämisestä kiinnostuneita, aktiivisesti kylätoiminnassa mukana olevia kyläläisiä, jotka olivat kiinnostuneita uudenlaisista

hyvinvointipalvelujen tuottamismahdollisuuksista kyläpalvelujen kehittämiseksi.

Toisen vaiheen tiedonkeruu paikantui kahteen, etäällä Rovaniemen kaupungin keskustasta sijaitsevaan palvelukylä- tai siihen verrattavissa olevaan tilastoalueeseen. Palvelukyläalue muodostuu toiminnallisesti paikantuvasta keskustakylästä ja sitä ympäröivien pikkukylien yhteenliittymästä. (Yhdistyneen Rovaniemen... 2006, 25.)

Keräsin aineistoa sekä vuonna 2008 toteutetuilla talouskohtaisilla lomakekyselyillä (n = 255, vastausprosentti 52) että fokusryhmähaastatteluilla (2008 ja 2009). Lomakkeen keskeisinä teemoina olivat kyläläisten kokemukset asuinympäristönsä arjen sujuvuudesta ja turvallisuudesta sekä millaisia mahdollisuuksia informaatioteknologia ja sähköinen asiointi tarjoavat hyvinvointipalvelujen järjestämisessä. Toteutin lomakekyselyn yhdessä Kylä kaupungissa -tutkimusprojektin (Kylä kaupungissa -hankesuunnitelma 2006) tutkijan kanssa.

Lomakekyselyt lähetettiin kahden Rovaniemen palvelukyläalueen jokaiseen talouteen. Näin ollen vastaajana saattoi olla kuka tahansa taloudessa asuva, mikäli taloudessa asui useampi kuin yksi henkilö. Vastaajista naisia oli 46 prosenttia ja miehiä 54. Vastaajien ikäjakauma oli samansuuntainen kuin palvelukyläalueiden kyläläisten ikärakennekin. Lähes puolet vastaajista oli 40–64-vuotiaita, reilu kolmannes 65–79-vuotiaita ja vajaa kymmenen prosenttia vastaajista oli joko 39-vuotias tai nuorempi tai 80-vuotias tai vanhempi. Talouskoot vaihtelivat siten, että 30 prosenttia vastaajista oli yksinasuvia, 40 prosenttia asui kahden

hengen taloudessa ja 30 prosenttia useamman hengen taloudessa.

Halukkuutta osallistua fokusryhmähaastatteluihin kysyttiin lomakekyselyn yhteydessä. Ensimmäisellä kyläalueella halukkuutensa ilmoitti 30 vastaajaa 143:sta ja toisella alueella 112 vastaajasta 15 ilmoitti halukkuutensa olla haastattelu-ryhmässä. Osallistujat valittiin siten, että fokusryhmissä oli edustettuna kyläläiset laajasti sekä sukupuolen että iän perusteella. Valinnoissa pyrittiin siihen, että fokusryhmät vastaisivat mahdollisimman hyvin kyläalueiden väestön ikä- ja sukupuolijakaumaa. Valintaa ohjasi ajatus, että heterogeeninen ryhmä kyläläisiä tuottaisi keskustelussa monipuolisia näkökulmia (Smithson 2008, 359). Ensimmäisessä haastattelussa oli seitsemän osallistujaa, kolme naista ja neljä miestä. Toisessa haastattelussa oli mukana kaksi naista ja neljä miestä. Haastateltavat eivät välttämättä tunteneet toisiaan hyvin, mutta kyläläisinä kukaan ei ollut täysin tuntematon toisille osallisille. Fokusryhmähaastattelujen teemat mukailivat kyselylomakkeen sisältöä. Litteroituna näistä kahdesta haastattelusta kertyi yhteensä 133 sivua tekstiä.

Pitkällä aikavälillä toteutunut aineistonkeruu on mahdollistanut kumulatiivisesti etenevän, prosessuaalisesti rakentuvan tiedon tuottamisprosessin. Ensimmäisenä kerättyjen yksilöhaastattelujen tuottama tieto vaikutti toisessa vaiheessa toteutettuun kyselylomakkeeseen, joka puolestaan rakensi fokusryhmähaastattelujen sisältöä. Yhdynkin Alan Brymanin (2008, 268–269) näkemykseen siitä, että kvalitatiivisten ja kvantitatiivisten tutkimusmetodien käyttö täydentää rakentuvaa tietoa ja mahdollistaa odottamattomien

tulosten tavoittamisen (ks. myös Lehto 1998, 225).

Tutkimustani ohjaava konstruktionistinen ajattelu kytkeytyy elämänkulun situationaalisuuteen. Ihminen rakentaa olemassa olevan ympärille kerrostumina omaa elämäänsä jatkuvassa sosiaalisessa ja kielellisessä vuorovaikutuksessa toisten kanssa (Berger & Luckmann 1995). Rita Jähin (2004, 57–61) tavoin ajattelen haastateltujen kyläläisten välittävän omaa arjen todellisuuttaan tutkijalle kielen avulla. He kuvaavat toimintaansa ja tekemistään käyttäen kieltä välineenä, jolloin mahdollistuu kyläläisten näkemysten tutkiminen koskien teknologiavälitteisiä hyvinvointipalveluita. Jos haastatteluteemat olisivat kohdentuneet hyvinvointipalveluihin yleisellä tasolla, en ehkä olisi tavoittanut teknologiaulottuvuutta. Kirsi Juhilan (2007, 112–116) sanoin rakennan omaa tulkintaani vuoropuhelussa muun muassa aineiston, tutkimusprosessin aikana toteutuneiden kohtaamisten, oman tietämykseni ja yhteiskunnan kanssa.

Tutkijan toimintaan vaikuttavat – halusipa sitä tai ei – oma ymmärrys ja näkemykset tutkittavasta ilmiöstä, joiden tiedostaminen on osa tutkimuksen eettisyyttä (Oinas 2004, 221; Alasuutari 2005, 148–149). Tekniikka ilmentyy tekniikkana, mikäli se ei ole sulautunut arjen toimintoihin. Uutta teknologiaa tarkastellaan suhteessa tuttuihin toimintatapoihin, kunnes niistä yhdessä kutoutuu luonnollinen osa arkea. (Peteri 2006, 359–361.) Tutkimuksen kannalta oli siis relevanttia määrittellä temaattiset suunta-
viivat jo etukäteen, jotta aineistonkeruu onnistuisi. Tätä määrittelyä ohjasi hankkeiden ja aiemman tutkimuksen pohjalta muotoutunut ymmärrykseni teknologiavälitteisistä hyvinvointipalveluista.

Tutkimuksellisesti on ollut tärkeää, että olen tiedostanut teknologiavälitteisten hyvinvointipalvelujen tuottamia jännitteitä suomalaisessa hyvinvointipalvelukulttuurissa. Kasvokkaiseen palveluun ja vuorovaikutukseen perustuvassa lähes yksiarvoisessa palvelutarjonnan toimintakulttuurissa teknologiavälitteiset hyvinvointipalvelut voivat muodostua uhkakuvaksi. Se rikkoo tutut ja turvalliset toimintamallit tuottaen toimijoille, sekä palvelun tuottajille että käyttäjille (Kallinikos 2006, 154–163; Kilpeläinen & Sankala 2010), uudenlaisen osaamisen vaateita ja toimintamalleja, jotka edellyttävät tietämyksen ja tiedon täydentämistä prosessissa (Peteri 2006, 55).

TIEDON RAKENTUMINEN...

Tieto on sidoksissa ihmisen elämään rakentuen vuorovaikutuksessa ympäröivän maailman kanssa. Tieto ja sen tulkinta kontekstoituu situationaalisesti, ajallisesti ja paikallisesti. Ymmärrykseni situationaalisuudesta nojautuu Lauri Rauhalan (1996; 2005) määritelmään eli tulkitseen sen ilmentyvän yksilöllisenä kietoutumisena ympäröivään maailmaan ja elämäntilanteeseen; ihmisen suhteutumisen omaan situaatioonsa. Näen situationaalisuuden tietyllä tapaa paikallisuuden ja ajallisuuden yläkäsitteenä, jossa ihmisen situaatio sisältää konkreettisen ympäristön mutta myös aineettoman läsnäolon, esimerkiksi elämänkulun aikana tehdyt valinnat sekä annettuina tulleet olosuhteet. Tutkijana haasteeni on etsiä tutkimuksellisia ratkaisuja, jotka tunnistavat situationaalisuuden ajallisuutta ja paikallisuutta.

Kylä ja koti ovat informanteille erilaisia mutta läheisiä tiedon rakentamisen paik-

koja, joihin informaatioteknologia kiinnittyy. Kylä näyttäytyy minulle tutkijana paikkana, jonka haastateltavat hahmottavat osaksi omaa arkeaan. Silti, mitä henkilökohtaisempaa ja kokemukseen kiinnittyvää tietoa haetaan, sitä lähemmäs haastateltavan omaa elämää on mentävä. Haastattelujen etuna on, että tutkijana minun on helppoa palauttaa mieleen kyläläisten arki pitkänkin ajan kuluttua, kun pystyn kytkemään haastateltavat heidän omaan arkiympäristöönsä.

Sari Tuuvan (2003, 93–94) mukaan pohjoismaissa arki paikantuu kodin lisäksi lähiympäristöön, jolloin arki sisältää muutakin kuin brittiläisen tulkintaperinteen mukaisen kotiympäristön. Yhdyn Tuuvan näkemukseen siitä, että arki rakentuu teoilla ja tulkinnoilla ja linkittyy kiinteästi kotiin. Virve Peteri (2006, 114–117) määrittelee kodin paitsi fyysiseksi asuinpaikaksi, myös käsitteelliseksi systeemiksi, jolla voidaan tulkita arkielämää. Tulkitsen kylän yhteisöksi, jossa arjen sujuvuuden edistämistä tavoittelevat teknologiavälitteiset hyvinvointipalvelut ovat läsnä joko yksityisesti fyysisessä kodissa tai yhteisöllisesti paikallisina käytäntöinä rakentaen osaltaan kyläläisten arkea.

Esimerkiksi lomakekyselyyn vastanneista 10 prosenttia oli elänyt nykyisessä asuin-
kylässään yli 70 vuotta ja alle kymmenen vuotta kylässä asuneita oli kaksi kymmenestä. Vastaajien elämä on siten rakentunut vahvasti kyläyhteisössä. Tällöin tuotettu tieto voidaan ymmärtää paikallisesti vahventuvana ja kumuloituvana tietona. Edeltävän lomaketutkimuksen alustavat tulokset ohjasivat fokusryhmähaastattelua sisällöllisesti. Ryhmässä mukana olivat esittivät kysymyksiä lomakkeesta ja

keskustelun tematiikka rakentui lomakkeen teemoihin.

Tutkijan, informanttien ja tiedon paikantamista sekä paikantamista voidaan lähestyä useista eri näkökulmista. Tutkija tuo vuorovaikutukselliseen tiedon rakentumisprosessiin oman tietämyksensä ja olettamuksensa. Paikantaminen kirkastaa tutkimuksen lähtökohtia ja tutkijan sitoumuksia, mutta myös informanttien position tunnistaminen on merkityksellistä. (Ronkainen 1999, 117–121.) Kyläläiset tiedon tuottajina ovat tiedon rakentumisprosessin ytimessä. He jäsentävät ja rakentavat orientaatiotaan haastatteluissa oman elämäntilanteensa viitekehyksen luomin reunaehdoin. Tutkimuksellisesti tiedon tuottaminen kontekstoitui haastatelluille ihmisille tuttuihin paikkoihin kotiin tai kylän yhteisiin tiloihin. Tämän voi tulkita helpottaneen haastateltavien osalta myös muuta tiedon paikantamista: kytkentä arkeen oli näkyvillä ja läsnä koko haastattelun ajan.

...TEKNISTYVÄSSÄ KODISSA YKSILÖHAASTATTELUISSA...

Tutkimusmaailmassa vallitsee melko yhteneväinen ymmärrys siitä, että onnistunut tiedon tuottaminen edellyttää haastateltavan ja haastattelijan välistä luottamuksellista suhdetta (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 41–42), joka pohjautuu vapaaehtoisuuteen. Teknologiavälitteisten hyvinvointipalveluiden kehittämishankkeissa haastateltavien saanti oli helppoa. Haastattelijana minulle jäi vaikutelma, että haastatteluun osallistuneet kokivat tilanteet mukavina. Yksi yksilöhaastateltavista pohti osallistumistaan tuokion, mutta tuli kuitenkin mukaan. Aloitustunnustelujen jälkeen haastattelut

etenivät vuorovaikutteisesti keskustellen. Joskus kävi niin, että haastateltava alkoi ”virallisen” haastattelun loputtua kertoa lisää haastatteluteemoihin liittyvistä asioista ja yhden haastateltavan kanssa sovimme nauhurin uudelleen käynnistämistä, jotta hänen tuottamansa tieto tulisi tallennettua tutkimukseen. Nämä haastateltavien toiveesta vielä tallennetut keskustelut toivat tietoa, jota haastateltavat halusivat erityisesti painottaa. Jäin pohtimaan, johtuiko virallisen haastattelun ulkopuolelle sijoittuva tiedon jakaminen siitä, että tallentaminen tehtiin haastateltavan, ei haastattelijan ehdoilla.

Haastattelun tekeminen toisen kodissa asettaa tutkijan pohtimaan omaa asemaansa ja tutkimisen eettisyyttä. Oikeuttaako tutkimus menemään ja ottamaan toisten aikaa toisen omassa yksityisessä elinpiirissä? Kuinka koti haastattelupaikkana toimii? Yllätyin joka kerta siitä, kuinka ystävällisesti, välillä jopa innokkaasti minut tutkijana otettiin vastaan, vaikka olin itse miettinyt kovasti sitä, miten haastattelijan tulon suhtaudutaan. Koti haastattelupaikkana luo erityisen jännitteen tilanteeseen, kuitenkin ehkä enemmän tutkijalle kuin haastateltavalle. Haastattelijan ja haastateltavan välistä valta-asetelmaa ja haastattelun hallintaa (Virokannas 2004, 16) purkaa haastattelun tekeminen haastateltavan kotona. Vähemmän intiimissä, virallisemmassa tilassa toteutetussa haastattelussa haastattelijalla on enemmän valtaa ja vastuuta haastattelun kulusta; tilanteen rakentuminen voi painottua haastattelun ja haastattelijan ehdoilla. Sen sijaan toisen kotona toteutettuna tilanne saa toisenlaisia reunaehdoja: haastattelu etenee enemmän haastateltavan ehdoilla, tilante- ja tapahtumasidonnaisesti. (Jähi 2004, 68.) Tällöin kysymys kunnioittamisesta ja

haastateltavien arvostamisesta on tutkimuksellisten ratkaisujen keskiössä.

Useimmiten haastattelu etenee myös tiettyjen rituaalien rytmittämänä siten, että vähintään aloitus ja lopetus ovat osallisille selkeästi näkyviä (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 23–25). Haastattelujen kulkuun vaikuttavat kodin toimintamallit, jolloin tilanteet ovat alttiita oheis- ja rinnakkaistapahtumille. Kuten Susanna Helavirralla (2007), myös minulle avattiin kodin toimintakulttuuria ja -tapoja haastattelujen aikana. Haastattelut etenivät mukautuen kodin tapahtumiin: lapset keskeyttivät, puhelinsoitot katkoivat haastatteluja, kahvinkeitto antoi ajattelulle tilaa. Haastattelun eteenpäin vieminen katkojen jälkeen oli ajoittain tarkkuutta vaativaa ja kesken jääneiden asioiden mieleen palauttaminen oli kriittinen piste tiedon keruun ja sen eheyden kannalta. Koin olevani haastattelijana etuoikeutettu, sillä haastateltavalle tuttu toimintaympäristö näyttäytyi tiedon tuottamisen kannalta vapauttavana elementtinä auttaen haastateltavia pohtimaan asioita ja niiden merkityksellisyyttä monipuolisesti, omaan arkeensa kiinnittyneenä.

Yksilöhaastatteluissa haastateltavat tuottivat tietoa hyvinvointiin liittyvistä palveluista mutta myös käytettävissä olevasta teknologiasta. Haastateltavat tarkastelivat asioita oman elämänsä ehdoilla sitoen ne omaan elämäntilanteeseensa. Merkityksellistäminen tapahtui suhteessa omaan elämään (Uotinen 2005, 117). Haastateltavat pohtivat arjen rutiiniensa avulla esimerkiksi yhteydenpitoa ja asioiden hoitoa yleisellä tasolla. Konkreettisesti läsnä oleva arki havainnollisti ja konkretisoi tuotettavaa tietoa ja oli osallisena tiedon rakentumisessa.

Kylälaisten haastatteluissa vallitseva yksilökeskeinen näkökulma kiinnittyi saumattomasti paikallisuuteen ja situationaalisuuteen. Yksilöllinen tiedon rakentuminen ei ollut esteenä nähdä paikallisia tai alueellisia hyvinvoinnin edellytyksiä, vaan haastateltavat hahmotivat samanaikaisesti hyvinvointipalveluita muun muassa lähiyhteisönsä eli kylän näkökulmasta. He pohtivat, mitä hyvinvointipalvelut merkitsevät kylän olemassa ololle, mistä ollaan valmiita tinkimään ja millä ehdoilla?

...TALOUKSISSA LOMAKEKYSELYLLÄ...

Talouskohtainen lomakekysely toteutettiin yksilöhaastattelujen jälkeen kahdella palvelukyläalueella. Aineiston keruun kohdekylien vaihtamisella haettiin sekä tiedon yleistettävyyttä että validiutta, sillä osa kysymyksistä rakennettiin yksilöhaastatteluissa esiin nousseiden teemojen pohjalta. Kyselylomakekaan ei ole neutraali tiedon hankintatapa, vaan se rakentuu erilaisissa suhteissa (Ronkainen 2004, 49), joita ovat suhde tutkijaan ja hänen ymmärrykseensä tutkittavaan asiaan, aiempaan tutkimukseen sekä teoreettisiin lähtökohtiin ja käsitteisiin. Kyselyssä käytetyt käsitteet ohjaavat vastaajaa, vaikka tutkijalla ei ole takeita siitä, että vastaaja on ymmärtänyt käsitteet tutkijan tarkoittamalla tavalla. Yhtä lailla kysymysten esittämisjärjestys ohjaa vastaajan ajattelua. Lisäksi vastaamista ohjaavat tutkijan antamat valmiit vastausvaihtoehdot, jotka pakottavat vastaajat tutkimuksessa luotuun kehykseen. Vastausten tulkitsijana en voi tietää, miten vastaaja on ymmärtänyt kysymyksen (Helavirta 2011, 60), enkä toisaalta sitä, milloin ja missä tilanteessa vastaaja on vastauksensa antanut. Vastauksen sisältö voi suh-

teutua vastaamishetkeä edeltäneeseen onnistuneeseen tai epäonnistuneeseen teknologiakokemukseen, josta tutkijana minulla ei ole tietoa, vaan lomakevastaukset näyttävät minulle faktoina, joita en voi tarkentaa. Vastaaminen on myös vastaajan ja lomakkeen välisen suhteen tulkinnan tulos, jolle vastauksissa tuotettu tieto rakentuu. Tutkimuksen johtopäätösten teko onkin tulkinnan tulkintaa (Kiikeri & Ylikoski 2011, 196–198).

Ensimmäisenä kysytyjen demografisten tietojen jälkeen lomake jakautui kahteen osioon. Ensimmäisen osan kysymykset koskivat turvallisuutta ja huolenaiheita, avun saantia tarvittaessa sekä vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksia. Toisen osan kysymykset liittyivät informaatioteknologian mahdollisuuksiin palvelutuotannossa sekä vastaajan omiin tottumuksiin käyttää teknologiaa. Olettavaa on, että lomakkeen kysymysten järjestys ohjasi vastaajia ajattelemaan loppupuolen teknologiakysymyksiä erityisesti vaikuttamisen ja osallisuuden näkökulmasta.

Lomakyselyn vastaukset ilmentävät sitä, mitä kysytään. Ne kertovat myös siitä, mitä ei kysytä. (Ronkainen 2004, 53.) Tieto rakentuu tämän jännitteen kautta ja lomake ohjaa tiedon rakentumista. Tutkijan tulkinta on aina mukana siinä, miten tutkija lukee lomakkeella saatua, faktoiksi tulkittavia, tietoja. Toteutuksessa kyselyssä lomakkeen viimeisenä kysymyksenä oli *Mielipiteeni teknologias- ta -asennepatteristo*, josta olen koostanut *teknologia auttaa selviytymään arjessa* -summamuuttujan käytettäväksi aineiston sisällöllisessä analyysissä. Käytän tätä muuttujapatteristoa esimerkkinä analysoidessani lomakkeen muuttujien takana olevia tekijöitä.

Asennepatteristoa edeltävät kysymykset ovat ehkä ohjanneet vastaajaa tulkitsemaan abstraktia teknologia-käsitettä tietyllä tavalla. Edeltävissä kysymyksissä painottuvat viestintään liittyvät tekniset laitteet ja välineet, vaikka osa kysymyksistä koskeekin apuvälineitä kuten turvalaitteita. Tutkijan tulkinnan varaan jää kuitenkin, mitä vastaaja tulkitsee teknologian merkittävänä asennepatteristossa. Ovatko edeltävät kysymykset ohjanneet vastaajan ajattelemaan teknologiaa teknologiavälitteisten palvelujen määrittelyjen mukaisesti siten kuin tutkimuksen lähtökohdissa olen sen määritellyt.

Summamuuttujaan valitut muuttujat ovat teknologia-lähtöisiä. Kyselylomakkeen laatimista on ohjannut oletus siitä, että teknologia kiinnittyy positiivisena tekijänä myös sivukylien palvelutuotantoon ja asiointiin. Kysymättä jää, haluavatko vastaajat teknologiavälitteisiä palveluja sivukyliin. Kysymyksessä on siten jo sen laatimisvaiheessa näkökulmaistettu vastauksissa rakentuvaa tietoa. Kun tutkitaan kyläläisten suhtautumista teknologiavälitteisiin palveluihin, teknologian läsnäolo kysymyksissä on välttämättömyys, ilman sitä tutkijana todennäköisesti kadottaisin tutkittavan ilmiön. Oletukseni teknologiavälitteisten palvelujen arkipäiväistymisestä kyläläisten arjessa on näin tulkittuna tutkimuksen toteutuksen peruslähtökohta, johon tutkimus nojaa.

Lomakekyselyn tuottama informaatio antaa yhden ulottuvuuden teknologiavälitteisistä palveluista ja niitä koskevasta tiedosta. Kaipasin kuitenkin vielä enemmän ymmärrystä lisäävää tietoa tulkinnan tueksi. Tiedon rakentumisprosessi jatkui fokusryhmähaastatteluissa, joissa

pystyin täydentämään ja tarkentamaan jo saatua tietoa.

...JA FOKUSRYHMÄHAASTATTELUISSA KYLÄYHTEISÖISSÄ

Fokusryhmähaastattelut mahdollistivat yhteisöllisen tiedon tuottamisen teknologiavälitteisistä hyvinvointipalveluista. Kyläläisten halukkuutta osallistua fokusryhmähaastatteluihin tiedusteltiin lomakekyselyjen yhteydessä. Merkittävää oli, että haastateltavaksi valikoituminen koettiin tärkeäksi.

R: Ei olekaan moneen aikaan kutsua ollu. Siinähan on yllätystä kokonaan. Ja nythän tässä on kotona miettimistä. (fokusryhmä 1)

Fokusryhmähaastattelut toteutettiin kylissä kylätalolla tai muussa yhteisessä tilassa. Ne olivat luonteeltaan systemaattisempia, ehkäpä virallisempiakin verrattuna yksilöhaastatteluihin, vaikka tunnelma haastatteluissa oli rento. Haastateltavat saapuivat tilaan sovittuna aikana ja haastattelun päättyessä tapaaminen päättyi nopeasti: osallistujat lähtivät omille teilleen. Haastattelut toteutettiin tavallaan puolueettomalla alueella yhteisessä muttei kenenkään omassa tilassa, jolloin tilanteet ja tilaisuudet olivat yksilöhaastatteluja neutraalimpia, joskin järjestetyimmän oloisia.

Tulkitsen itse Anu Valtosen (2005, 223–224) näkemyksestä poiketen ryhmähaastattelun olevan enemmän kuin pelkästään haastattelijan vuoropuhelua jokaisen ryhmän jäsenen kanssa vuorotellen. Ymmärrän Rosalie Barbourin (2007, 2–3) ja Janet Smithsonin (2008, 364) tavoin ryhmähaastattelun olevan

kaikkien osallistujien välistä keskustelua ryhmässä sekä toisten mukana olevien aloittaman ajattelun innovointia ja jatkamista kontrolloidussa tilanteessa. Haastattelija voi aktivoida ja ohjata ryhmän keskustelua, mutta fokusryhmähaastattelu sisältää aina ryhmän sisäisen vuorovaikutuksen (Mäntyranta & Kaila 2008, 1512; Acocella 2011, 3). Onnistuessaan fokusryhmähaastattelut tuottavat vuorovaikutteista ja innovoivaa, joskin fokusryhmässä sisäisesti kontrolloitua tietoa.

Janet Smithsonin (2008, 368) mukaan fokusryhmähaastattelun vahvuutena on kollektiivinen ajatusten kehittäminen sekä keskustelun laajuus ja syvyys, joita ei välttämättä saavuteta yksilöhaastatteluisa. Se tuottaa kollektiivista tietoa. Michael Agar ja James MacDonald (1995, 80) puolestaan toteavat fokusryhmähaastattelun riskinä olevan tuotetun tiedon pintapuolisuuden sekä ryhmädynamiikan haasteet. Haastattelijan tehtävänä on huolehtia kaikkien osallistujien mahdollisuudesta osallistua keskusteluun ja antaa tilaa myös hiljaisille osallistujille, joskaan Smithson (2008, 365) ei näe hiljaisuutta välttämättä ongelmana.

Pertti Alasuutari (2001, 152) tulkitsee ryhmähaastattelun tuottavan näkyväksi erityisesti haastateltaville yhteisiä asioita, jolloin yksilöllinen näkemys väistyy keskustelusta lähes automaattisesti. Keskustelu ryhmässä antaa yksilöille tilaa vertailla omia näkemyksiä toisten ajatuksiin (Acocella 2011, 9, 11). Tämä oli havaittavissa myös tekemissäni fokusryhmähaastatteluisa. Osallisten tarkastelunäkökulma painottui yksilön ulkopuolelle kadottamatta kuitenkin yksilön läsnäoloa. Situationaalisuus kiinnittyi haastatteluihin vahvasti. Haastateltavat puhuivat kylän näkökulmasta, vaikka

taustalla ilmeisen selvästi peilautui oma kokemuksellinen ymmärrys palveluista ja teknologiasta sekä niiden käytöstä arjen sujuvuuden tukemisessa kylätasolla. Haastateltavat tuottivat kriittistä tietoa kyseenalaistamalla toisten mielipiteitä ja palauttamalla ne puhujalle etenkin silloin, kun haastateltava toi puhtaasti yksilölähtöisiä kommentteja.

T: Joo, minun täytyy tunnustaa, että mie olin aika itsekäs kun mie vastasin tähän, vastasin itestäni.

P: Minun piti aina palata itteni siihen, että mie en nyt puhu yleisestä asiasta, vaan minun pitää omasta.

L: Mutta olen mie ajatellu näissä monissa kysymyksissä, niinku olen ajatellu koko väestön kannalta sen. Että en mie ihan itsekseni ole ajatellu.” (fokusryhmä 1)

Fokusryhmähaastatteluisa tuli näkyviin mukana olevien suhtautuminen teknologiavälitteisiin palveluihin ja teknologian hyödyntämiseen hyvinvointipalveluisa. Ryhmä valotti omaa tietämistään, mutta keskusteluisa tehtiin tiettäväksi myös sitä, mitä ei tiedetty. Haastateltavat reflektoivat oman arkielämänsä todellisuutta sosiaalisissa tilanteissa eli keskusteluisa syntyvien merkitysten kautta. Vastavuoroisuus ja tiedon jakaminen olivat ryhmissä näkyvissä. Tulkitseen fokusryhmähaastatteluisa tuotetun tiedon olevan jaettua ja vastavuoroista tietoa.

MONIMETODISUUDEN LEIKKAUSPISTEESSÄ

Tieto rakentuu senhetkisen todellisuuden mukaisesti, mutta se myös vastavuoroisesti muokkaa todellisuutta (Leino 2011, 224). Aineiston kerääminen on ajoittunut pitkälle aikavälille, jossa yhden aineiston tuottama tieto pohjusti

aina seuraavaa vaihetta. Kumulatiivisesti rakentuneessa aineiston keruussa todentui tutkijan tulkinnan ja tiedon rakentumisen vastavuoroinen vuorovaikutus. Etuna oli myös se, että tutkijan tulkin-
taa yhdestä aineistosta pystyi testaamaan seuraavassa aineistonkeruuvaiheessa, jolloin tutkijalla on parempi mahdollisuus välttää samanaikaisesti kerätyn aineiston virheellisiä tulkintoja (Fielding & Fielding 2008, 556). Aineistonkeruun ajallinen kesto oli etu tutkijan ja aineiston välisessä suhteessa.

Yhtä lailla aika ja ajallisuus suhteessa tiedon rakentumiseen näyttäytyivät aineistoissa vähemmän merkittävänä, vaikka oletuksena voisi olla, että teknologian kehittyessä nopeasti myös muutokset muilla arjen elämisalueilla olisivat lähes samenvauhtisia erityisesti silloin, kun puhutaan teknologiavälitteisistä hyvinvointipalveluista. Esimerkiksi yksilöhaastattelujen aikana (2005) oli käynnissä vilkas keskustelu laajakaisayhteyksien tulosta myös kylille (Kilpeläinen & Pohjola 2007, 67–68). Hieman yllättäen keskustelu jatkui myös fokusryhmähaastatteluis-
sa (2008), ja samaa keskustelua käydään mediassa edelleen tämän artikkelin kirjoittamisen aikana (2011).

Yksilö- ja fokusryhmähaastattelut tuottavat erilaista tietoa teknologiavälitteisistä hyvinvointipalveluista. Yksilöhaastattelut mahdollistivat teeman pohtimisen vastaajan itsensä näkökulmasta, kun taas fokusryhmissä tarkastelun painopiste oli enemmän yhteisössä eli kylässä. Siten yksilöllinen ja yhteisöllinen tieto teknologiavälitteisistä hyvinvointipalveluista leikkaavat toisiansa näkyvästi fokusryhmähaastatteluis-
sa, joissa haastateltavat suhteuttivat omaa ymmärrystä toisten tietoon.

Erityisesti fokusryhmähaastatteluis-
sa oli nähtävissä yksilöllisen ja yhteisöllisen tiedon ristiriitainen suhde. Yhtäältä haastateltavat halusivat palveluja itselle, mutta toisaalta tarkastelivat asioita myös yksilötasoa laajemmasta näkökulmasta. Tätä näkökulmaa myös ylläpidettiin ja tehtiin näkyväksi haastattelujen aikana.

...että ne hommais sen päiväkodin niin tähän kylälle ja vanhuspalvelut siihen samaan yhteiseen... (fokusryhmä 2)

Toisin kuin yksilöhaastattelut, fokusryhmähaastattelut tarjosivat haastateltaville peilipintaa omien ajatustensa tarkastelussa ja mahdollistivat myös tietojen vaihtoa haastateltavien kesken. Fokusryhmähaastattelujen aikana tietoa rakennettiin vuorovaikutuksessa, yhteisesti ryhmän keskusteluissa.

Haastatteluaineistot tukevat tekemään valintaa nostaa teknologiavälitteisten hyvinvointipalvelujen tematiikka omaksi osiokseen sekä kyselyssä että haastatteluis-
sa. Jo haastattelujen alussa oli hyvä tuoda esiin tutkimukselliset intressit, jotta haastateltavilla olisi ajatuksellisia kiinnekohtia kertahaastatteluis-
sa. Esimerkiksi puheeksi nousseiden pankkipalvelujen karkaamisesta kaupunkikeskukseen puheeseen tulee mukaan teknologian hyödyntäminen asioinnissa ja yhteydenpidossa kääntyen kuitenkin pian teknologian mukanaan tuomiin ongelmiin:

M: Tietokoneethan meillä pitäis olla kaikilla.

H: - - me ollaan justiin kahen linkin pahassa kulmassa tässä. ” (fokusryhmä 2)

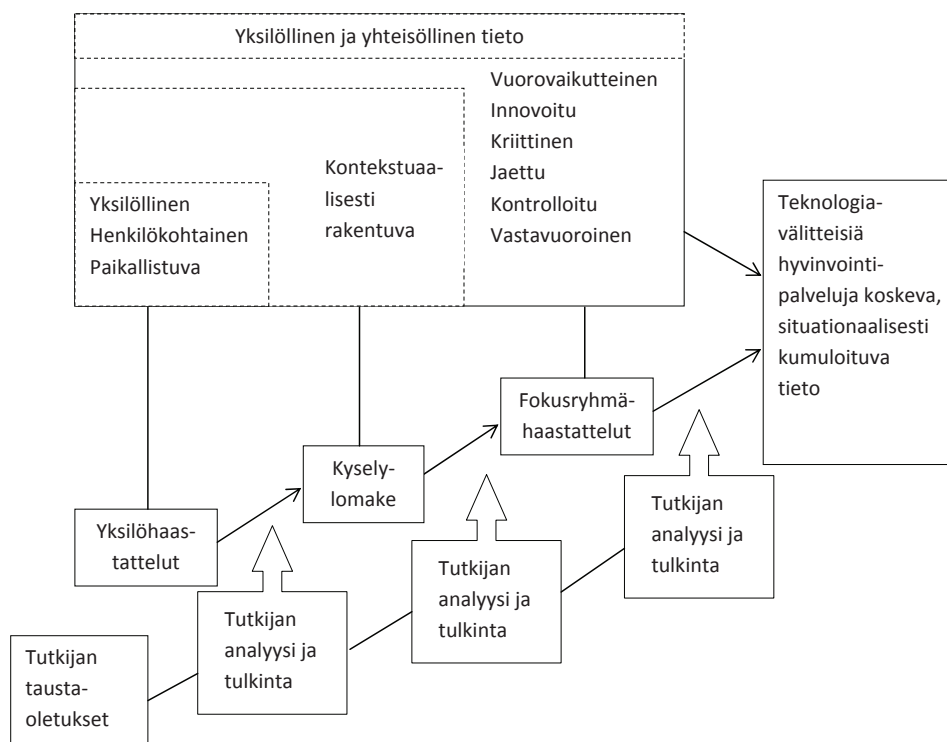
Haastateltavat ovat teknologiavälitteisten palvelujen käytössä ristiriitaisessa tilan-

teessa. He tiedostavat ko. palvelujen mukanaan tuomat edut, mutta arjessa niiden käyttäminen näyttäytyy ongelmallisena, mikä tuottaa kielteistä suhtautumista teknologiaan ja sen toimivuuteen. Ongelmista huolimatta haastateltavat tuottavat monipuolista tietoa arjen teknologiavälitteisistä palveluista. Tutkimisen kannalta olennaiseksi tulee se, miten tutkijana tulkitsen aineistoja ja tiedostan omat taustaoletukseni sekä niiden mahdolliset vaikutukset haastattelujen ja lomakkeiden suunnittelussa, toteuttamisessa ja analysoinnissa. Käytännössä se tarkoittaa siis sitä, miten tutkijana teen näkyväksi aineistoissa luettavissa olevan tiedon rakentumisen (kuvio 1).

Teknologiavälitteiset hyvinvointipalvelut kiinnittyvät osaksi arkea. Tutkimuksellisesti ne ovat keskiössä mutta arjessa ainoastaan yksi osa paikallisuutta, ajallisuutta ja kulttuurisuutta, siis arjen elämää. Tavoitteenani ollut hyvinvointipalvelujen teknologiapainotteinen tarkastelu sai haastattelussa tilaa kätkemättä alleen haastateltavien näkemyksiä hyvinvointipalveluista yleensä.

POHDINTA

Artikkelissa olen tarkastellut teknologiavälitteisten hyvinvointipalvelujen tutkimista ja artikkeli pohjautuu väitöskirjaani



Kuvio 1. Prosessuaalisen tiedon rakentuminen.

varten keräämiini aineistoihin. Lähtökohtanani on ollut pohtia tutkimuksen mahdollisuuksia tavoittaa kyläläisten tietoa teknologiavälitteisistä hyvinvointipalveluista ja niiden roolista heidän arjessaan. Artikkelissa teen näkyväksi kyläläisten tiedon monimuotoisuutta ja sen rakentumista yksilöhaastattelussa, kyse-lyssä ja fokusryhmähaastattelussa.

Yksilöhaastattelut avasivat ja tukivat käsitystä ilmiön situationaalisuudesta, sen kontekstoitumisesta paikallisuuteen, aikaan ja arkeen. Koti näytti virittävän haastateltavien ajatukset omaan toimintaan ja arkielämään, jolloin voi olettaa, että haastateltavat tarkastelivat asioita lähtökohtaisesti arjen vaateiden välityksellä tuottaen yksilöllistä, omaan elämään paikallistuvaa tietoa. Yksilöhaastattelut nivoutuivat fokusryhmähaastatteluihin, joiden tuottama tieto paikantui yhteisölliseen tietoon. Kylän yhteisissä tiloissa tehdyt fokusryhmähaastattelut näyttäytyivät minulle tutkijana astetta neutraalimmilta, yhteisön eli kylän kannalta tarkasteleviksi kiinnitoiksi hyvinvointipalveluihin ja teknologiaan. Fokusryhmähaastattelut tuottivat vuorovaikutteista, jaettavaa ja vastavuoroista tietoa. Toinen fokusryhmähaastatteluista osoittautui myös kylien välisen yhteisöllisen toiminnan ja yhdessä tekemisen mahdollisena silloittavana aktivaattorina. Palvelukyläalueen eri kylistä tulleet haastateltavat pohtivat haastattelun lopussa yhteistyön uudelleenvirittämistä kylien välille. Vastaajien ja tutkijan vuorotulkintoina näyttäytyvä lomaketutkimus tuotti puolestaan talouskohtaisesti kontekstua-lisoituvaa tietoa.

Tiedon rakentumisprosessin näkyväksi tekeminen tutkimuksellisesti mahdollistaa osaltaan ihmisten osallisuutta omien

palvelujen kehittämiseen. Kylien arjessa tiedon rakentuminen ja sen perusteella syntyvä tieto läsnä olevasta teknologiasta ja hyvinvointipalveluista merkityksellistyy kyläläisten keskinäisessä vuorovaikutuksessa mutta myös ulospäin suuntautuvassa vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa. Kyläläiset ovat tiedon tuottajia, välittäjiä sekä tiedon käyttäjiä, kun teknologiavälitteisiä palveluja hyödynnetään harvaan asutulla maaseudulla. Tutkimukseni tekee näkyväksi prosessuaalisen tiedon rakentumisen tutkimuksessa sekä rakentuvan tiedon moninaisuuden.

Teknologiavälitteiset hyvinvointipalvelut kytkeytyvät suomalaisen palvelutuotantoon yhtenä kasvavana osana. Uudelaisten palvelujen käyttö vaatii totuttujen tapojen rikkomista ja uudelleenjärjestelyjä, joiden toteutumista tukee tiedon tuottaminen. Suhteessa ympäröivään yhteiskuntaan rakentuva tieto vaikuttaa vastavuoroisesti yhteiskunnan muuttamiseen ja kehittämiseen. Tuotetut tietokäsitykset avaavat erilaisia ikkunoita teknologiavälitteisten hyvinvointipalvelujen tarkasteluun. Parhaimmillaan tutkittu tieto on yksi toimintaa mutta myös tutkimusta ohjaava elementti. On kuitenkin pidettävä mielessä, että tutkijalla on tulkintoja tehdessään käytössä ainoastaan rajallinen määrä tietoa tutkimuskohteestaan (Alasuutari 2011, 41), jota tutkija peilaa oman ymmärryksensä sekä teoreettisen viitekehyksen avulla suhteuttaen saamaansa tietoa ympäröivään yhteiskuntaan.

Nyky-yhteiskunnassa teknologiavälitteisillä palveluilla sekä niitä koskevalla tiedolla on oma merkityksellinen rooli kyläläisten arjen sujuvuuden rakentamisessa. Tutkimus välineellistyy tietyllä

tapaa tässä yhtälössä: sen avulla voidaan tukea yhteistä tiedon rakentumista ja toimijoiden ymmärryksen lisäämistä kyläyhteisön arjesta ja sen toimivuudesta sekä toimijuutta tukevasta teknologiasta. Voidaanko siis tulkita Niklas Luhmannin (1990; 1995; 2004; Kilpeläinen 2009) ajatteluun nojautuen, että kylässä olisi erilaisia funktiojärjestelmiä, jotka toimivat omalakisesti, itsenäisesti, mutta resonoiivat samanaikaisesti ympäröivän maailman kanssa tarjoten mahdollisuutta joko rakentaa sujuvaa arkea tai vetäytyä itsenäiseksi, muista välittämättömäksi funktiojärjestelmäksi, jonka tulevaisuutta ei voi maalata olevaisuuden kartalle?

VIITE

¹ Kyseessä on vuosina 2003–2007 toteutettu hankekokonaisuus, joka koostui kuudesta itsenäisestä, ajallisesti osittain yhtäaikaisesti toteutetusta projektista (Kilpeläinen & Nikkunlassi 2006, 2–4).

KIRJALLISUUS

Acocella, Ivana (2011) The Focus groups in social research: advantages and disadvantages. *Quality and Quantity*, Online first™. DOI 10.1007/s11135-011-9600-4.

Agar, Michael & MacDonald, James (1995) Focus groups and Ethnography. *Human Organisation*. 54 (1), 78–86.

Alasuutari, Maarit (2005) Mikä rakentaa vuorovaikutusta lapsen haastattelussa? Teoksessa Johanna Ruusuvoori & Liisa Tiittula (toim.) *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino, 145–162.

Alasuutari, Pertti (2001) *Laadullinen tutkimus*. 3. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Alasuutari, Pertti (2011) *Miten kansalliset*

kehityspolut yhtyvät. Esimerkkinä varhaiskasvatussuunnitelmien kotouttaminen. Teoksessa Marja Alastalo & Maria Åkerman (toim.) *Tieto hallinnassa. Tietokäytännöt suomalaisessa yhteiskunnassa*. Tampere: Vastapaino, 39–61.

Arjen tietoyhteiskunta Toimintaohjelma 2008–2011 (2008) Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta. http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/files/48/Arjen_tietoyhteiskunta.pdf. Luettu 12.3.2011.

Barbour, Rosalie (2007) *Doing Focus Groups*. London: Sage.

Berger, Peter R. & Luckmann, Thomas (1995) *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen*. Tiedonsosiologinen tutkielma. Suomentanut Vesa Raiskila. Helsinki: Gaudeamus.

Bryman, Alan (2008) *Integrating Quantitative and Qualitative Research. How is it done?* Teoksessa Vicki L. Plano Clark & John, W. Creswell (toim.) *The Mixed Methods Reader*. Thousand Oaks, CA: Sage, 253–270.

Fielding, Jane & Fielding, Nigel (2008) *Synergy and Synthesis: Integrating Qualitative and Quantitative Data*. Teoksessa Pertti Alasuutari, Leonard Bickman & Julia Brannen (toim.) *The SAGE Handbook of Social Research Methods*. London: SAGE, 554–571.

Granfelt, Riitta (2004) Hetkeksi jaetut maailmat? Kokemuksia vankilasta ja tuetun asumisen yhteisöstä. *Janus* 12 (2), 134–154.

Grimes, Seamus (2000) Rural areas in the information society: diminishing distance or increasing learning capacity? *Journal of Rural Studies* 16 (3), 13–21.

Haverinen, Riitta (1999) *Palvelusitoumukset ja hyvinvointijärjestelmän käänne*. STAKES tutkimuksia 106. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Heikkonen, Hanna & Ylönen Katri (2010) *Verkkopalvelujen hyödyntäminen sosiaalialan työssä*. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 113–130.

Helavirta, Susanna (2007) Lasten tutkimus-haastattelu. Metodologista hermistymistä, joustoa ja tasapainottelua. Yhteiskuntapoliittikka 72 (6), 629–640.

Helavirta, Susanna (2011) Lapset hyvinvointitiedon tuottajina. Tampere: Tampere University Press.

Juhila, Kirsi (2007) Vuorovaikutuksessa on kaikki, myös ohjaus. Teoksessa Merja Laitinen, Elina Virokannas, Kirsi Juhila, Ilse Julkunen & Antti Karisto: Suunniteltua ja sattumaa. Väitöskirjojen synty sosiaalityön tutkijakouluryhmässä. Rovaniemi: Lapin Yliopistonpaino, 109–129.

Jähi, Rita (2004) Työstää, tarinoida, selviytyä. Vanhemman psyykinen sairaus lapsuudenkokemuksena. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 353. Tampere: Tampere University Press.

Kallinikos, Jannis (2006) The Consequences of Information. Institutional Implications of Technological Change. Cheltenham: Edward Elgar.

Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007–2015 (2006) Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukyinen Suomi. http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi/esittely/fi_FI/1142405427272/_files/75972407877173318/default/strategia_taitettu_final.pdf. Luettu 12.3.2011.

Kiikeri, Mika & Ylikoski, Petri (2011) Tiede tutkimuskohteena. Filosofinen johdatus tieteen tutkimukseen. Helsinki: Gaudeamus.

Kilpeläinen, Arja (2009) Luhmannin ekologinen kommunikaatio teoreettisena lähestymistapana sosiaalityössä. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-Kustannus, 67–84.

Kilpeläinen, Arja & Nikunlassi, Yrjö (toim.) (2006) Kylät muutoksessa. Hankkeet kylien hyvinvoinnin edistäjinä? Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Lapin toimintayksikkö.

Kilpeläinen, Arja & Pohjola, Anneli (2007) Kyläläiset keskiössä. Tutkimus kylien hyvin-

vointipalveluista. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 55. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Kilpeläinen, Arja & Sankala, Jukka (2010) e-Osaaminen sosiaalityön asiantuntijuutta rakentamassa. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-Kustannus, 271–290.

Kinnunen, Petri (1998) Hyvinvoinnin ruletti. Tutkimus sosiaalisen tuen verkostojen jäsentymisestä 1990-luvun lopun Suomessa. Acta Universitatis Lapponiensis 20. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Kinnunen, Petri & Pohjola, Anneli & Väärälä, Reijo (1993) Hyvinvointipalvelujen tutkimisen metodologinen yhtälö. Teoksessa Liisa Hokkanen (toim.) Näkökulmia hyvinvointipalvelujen tutkimiseen. Lapin yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja n:o 39. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 9–27.

Kopomaa, Timo (2005) Etäauttaminen, kolmas sektori ja tietoyhteiskunta. Teoksessa Timo Kopomaa & Tero Meltti (toim.) Kautpunkisosaalityötä paikantamassa. Helsinki: Yliopistopaino, 123–140.

Kuronen, Marjo & Isomäki, Hannakaisa (2010) Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? – Ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-Kustannus, 185–209.

Kylä kaupungissa -hankesuunnitelma (2006) Julkaisematon lähde, saatavissa kirjoittajalta.

Kyngäs, Margit (2000) Vankeus miehen elämäkulussa. Tutkimus nuorena rikoksenteikijänä vankilaan tuomittujen miesten lapsuudesta, vankeusajasta ja vankeuden jälkeisestä elämästä. Acta Universitatis Lapponiensis 36. Rovaniemi: Lapin Yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2001) ”Ei tää niin syrjässä” Tutkimus elämisen mahdol-

- lisuuksista ja palveluista syrjäkyllissä. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B 37. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Lehto, Anna-Maija (1998) Laatuja survey-tutkimukseen. Teoksessa Seppo Paananen, Anneli Junnto & Hannele Sauli (toim.) Faktajuttu. Tilastollisen sosiaalitutkimuksen käytännöt. Tampere: Vastapaino, 207–232.
- Leino, Helena (2011) Kirkkojärvi karkaa luokituksestaan. Asiantuntijatiedon haavoittuvuus. Teoksessa Marja Alastalo & Maria Åkerman (toim.) Tieto hallinnassa. Tietokäytännöt suomalaisessa yhteiskunnassa. Tampere: Vastapaino, 221–237.
- Liljeström, Marianne (2004) Feministinen metodologia – mitä se on? Teoksessa Marianne Liljeström (toim.) Feministinen tietäminen. Keskustelua metodologiasta. Tampere: Vastapaino, 9–21.
- Luhmann, Niklas (1990) *Political Theory in the Welfare State*. Berlin, New York: Walter de Gruyter.
- Luhmann, Niklas (1995) *Social Systems*. Translated by John Bednarz, Jr & Baecker, Dirk. Stanford: Stanford University Press.
- Luhmann, Niklas (2004) Ekologinen kommunikaatio. Suomentaneet Sam Krause ja Seppo Raiski. Tampere: Tammer-Paino.
- Maunus, Sari (1999) Hyvinvointipalvelujen tarve eteläpohjalaisissa kylissä. Raportteja ja artikkeleita 68. Seinäjoki: Maaseudun tutkimus- ja koulutuskeskus.
- Muuri, Anu (2008) Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimizeettiin. STAKES tutkimuksia 178. Helsinki: Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta.
- Mäntyranta, Taina & Kaila, Minna (2008) Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. Lääketieteellinen aikakauskirja *Duodecim* 124 (13), 1507–1513.
- Niemelä, Pauli (1994) Peruspalvelun käsite ja hyvinvointipalvelujen tuottamisen subjektit – tarkastelukehikko. Teoksessa Pauli Niemelä, Mikko Knuutinen, Sakari Kainulainen & Petri Malkki (toim.) Peruspalvelut. Mitä ne ovat ja miten ne tulisi tuottaa. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 23. Kuopio: Sosiaalitieteiden laitos, 11–24.
- Nikunlassi, Yrjö (2008) Sosiaalitoimen verkkoineuvonta. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
- Oinas, Elina (2004) Haastattelu: kokemuksia, kohtaamisia, kerrontaa. Teoksessa Marianne Liljeström (toim.) Feministinen tietäminen. Keskustelua metodologiasta. Tampere: Vastapaino, 209–227.
- Peteri, Virve (2006) Mediaksi kotiin. Tutkimus teknologioiden kotouttamisesta. Tampere: Tampereen University Press.
- Pohjola, Anneli (1994) Elämän valttikortit? Nuoren aikuisen elämänkulku toimeentulotukea vaativien tilanteiden varjossa. *Acta Universitatis Lapponiensis* 5. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Rauhala, Lauri (1996) Tajunnan itsepuolustus. Helsinki: Yliopistopaino.
- Rauhala, Lauri (2005) Ihmiskäsitys ihmisyydessä. Helsinki: Yliopistopaino.
- Ronkainen, Suvi (1999) Ajan ja paikan merkitykset. Subjektiviteetti, tieto ja toimijuus. Helsinki: Gaudeamus.
- Ronkainen, Suvi (2004) Kvantitatiivisuus, tulkinnallisuus ja feministinen tutkimus. Teoksessa Marianne Liljeström (toim.) Feministinen tietäminen. Keskustelua metodologiasta. Tampere: Vastapaino, 44–69.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22–56.
- Siltaniemi, Aki & Perälähti, Anne & Eronen, Anne & Lundén, Pia (2007) Hyvinvoin-

ti, palvelut ja elämänlaatu Keski-Suomessa. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Smithson, Janet (2008) Focus Groups. Teoksessa Pertti Alasuutari, Leonard Bickman & Julia Brannen (toim.) *The SAGE Handbook of Social Research Methods*. London: Sage, 357–370.

Toivanen, Mia (2006) Sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen kunnissa. Tampere: Tampere University Press.

Tulevaisuuden verkottuva Suomi (2005) Tietoyhteiskuntaneuvoston raportti. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

Tuuva, Sari (2003) Tilattuja tarinoita tietotekniikan arjesta. Teoksessa Sanna Talja & Sari Tuuva (toim.) *Tietotekniikkasuhteet. Kulttuurinen näkökulma*. Tietolipas 196. Helsinki: SKS, 93–117.

Uotinen, Johanna (2005) Merkillinen kone. *Informaatioteknologia, kokemus ja kertomus*. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja 40. Joensuu: Joensuun yliopisto.

Valtonen, Anu (2005) Ryhmäkeskustelut – millainen metodi? Teoksessa Johanna Ruusuvoori & Liisa Tiittula (toim.) *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino, 223–241.

Virokannas, Elina (2004) Normaalin rajan molemmilla puolilla. Tutkimus huumehoitoyksikön nuorten identiteettien rakentumisesta. STAKES tutkimuksia 144. Helsinki: STAKES.

Vuoti, Maire (2011) Pohjoissuomalaisten suurten ikäluokkien tulevaisuudenkuvat ikääntymisestäään, hyvinvoinnistaan ja sosiaali- ja terveyspalveluistaan. *Acta Universitatis Ouluensis D 1114*. Oulu: Oulun yliopisto.

Yhdistyneen Rovaniemen alueiden käytön strategia. Perusselvitysraportti 27.04.2006 (2006) AirIx Suunnittelu, Ympäristötaito Oy & Nesenta. http://www.ahiplan.airix.fi/tietopankki/rovaniemi/julkinen/tekstit/perusselvitysraportti_lopullinen.pdf. Luettu 1.2.2012.